



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes  
de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura – 2020.**

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

**AUTORA:**

Changanaqué Chapilliquén, Carmen Rosa (ORCID: 0000-0003-2324-8845)

**ASESOR:**

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (ORCID: 0000-0002-7848-7002)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa.

PIURA – PERÚ

2021

### **DEDICATORIA:**

Este trabajo lo dedico a mis colegas directores, para fortalecer la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas Multigrado del Bajo Piura.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mi familia y en especial a mi hijo Ricardo Fernando, por el apoyo brindado en concluir este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |     |
|--|-----|
| Carátula .....   | i   |
| Dedicatoria .....  | ii  |
| Agradecimiento .....                                       | iii |
| Índice de contenidos.....                                  | iv  |
| Índice de tablas .....                                     | v   |
| Resumen .....  | vi  |
| Abstract .....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 8   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 10  |
| III. METODOLOGÍA.....                                      | 21  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 21  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                  | 22  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 24  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 24  |
| 3.5. Procedimientos.....                                   | 26  |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                     | 26  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 27  |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 28  |
| V. DISCUSIÓN .....   | 38  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 43  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 44  |
| REFERENCIAS.....   | 45  |
| Anexos .....   | 50  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Gestión estratégica y calidad del servicio educativo.....  | 29 |
| Tabla 2 Nivel de la gestión estratégica en las instituciones educativas multigrado.....                          | 30 |
| Tabla 3 Nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas multigrado.....               | 31 |
| Tabla 4 Correlación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo.....                        | 32 |
| Tabla 5 Correlación entre la dimensión liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo.....             | 33 |
| Tabla 6 Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo.....                | 34 |
| Tabla 7 Correlación entre la dimensión planeación estratégica y la calidad del servicio educativo.....           | 35 |
| Tabla 8 Correlación entre la dimensión evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo..... | 37 |

## RESUMEN

Esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020. Planteado bajo un enfoque cuantitativo, básica, correlacionar asociativa de diseño no experimental, para la recolección de datos la se usó la técnica de la encuesta, la población fue de 63 docentes y la muestra 40, usándose un muestreo no probabilístico. Los resultados fueron: Se encontró una correlación media ( $r = 0,605$ ) entre las variables: gestión estratégica y calidad del servicio educativo, y los resultados fueron significativos ( $\text{sig}=,000$ ), así mismo se encontró relación moderada y significativa de las dimensiones liderazgo compartido ( $r= 0,590$   $\text{sig.}= 0,000$ ), trabajo en equipo ( $r=0,215$   $\text{sig}= 0,017$  ), planeación estratégica ( $r= 0,575$   $\text{sig}= 0,000$ ), participación responsable ( $r= 0,438$   $\text{sig}=0,005$ ) y evaluación de la mejora continua (  $r=0,558$   $\text{sig}=0,000$ ) con la variable calidad del servicio educativo. Conclusión: La gestión estrategia que se desarrolla en las instituciones educativas multigrado es adecuado se asocia a la calidad educativa, siendo importante los factores liderazgo compartido, trabajo en equipo, planeación estratégica, participación responsable, relaciones interpersonales y mejora continua en la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Gestión estratégica, calidad del servicio educativo, docentes.

## ABSTRACT

This research sought to determine the relationship that exists between strategic management and quality of educational service in teachers of multigrade educational institutions in Bajo Piura - 2020. Posed under a quantitative approach, the type of research was basic, associative correlation and the design of The study was non-experimental, for data collection the technique used was the survey, the population consisted of a total of 63 teachers and the sample was through non-probabilistic sampling which was made up of 40 teachers. The results were: A medium correlation ( $r = 0.605$ ) was found between the variables: strategic management and quality of the educational service, and the results were significant ( $\text{sig} = .000$ ), as well as a moderate and significant relationship of the leadership dimensions shared ( $r = 0.590$   $\text{sig} = 0.000$ ), teamwork ( $r = 0.215$   $\text{sig} = 0.017$ ), strategic planning ( $r = 0.575$   $\text{sig} = 0.000$ ), responsible participation ( $r = 0.438$   $\text{sig} = 0.005$ ) and evaluation of continuous improvement ( $r = 0.558$   $\text{sig} = 0.000$ ) with the variable quality of educational service. Conclusion: The study concludes that the strategic management that is developed in multigrade educational institutions is adequate, which contributes and is associated with a good level of educational quality, being important the factors shared leadership, teamwork, strategic planning, responsible participation, interpersonal relationships and continuous improvement in the quality of the educational service.

Keywords: Strategic management, quality of educational service, teachers.

## I. INTRODUCCIÓN

La presencia de la gestión estratégica se debe a los requerimientos y problemáticas educacionales suscitadas en la actualidad dentro de diversos niveles, de la misma manera propone varias actividades, protocolos y practicas partiendo de las diferentes áreas de educación enfrentadas por el alumnado, personal docente y directivo de los centros educativos (Farfán y Reyes, 2017). En América Latina, Toledo (2018) señala que en las instituciones educativas existen dificultades en la gestión estratégica, el 65% de los docentes consideran que en el ámbito de la estructura de las instituciones educativa tienen deficiencias en la normatividad, roles y funciones en la institucionalidad lo que va a generar un clima organizacional desfavorable manifestándose en la calidad del servicio educativo el cual puede ser inadecuado.

Sánchez y Lache (2017), señala que en Bogotá los modelos de gestión educativa estratégica aún tienen complicaciones en el 45% de las instituciones educativas evaluadas, se requiere realizar una articulación entre al plan de mejora y los instrumentos de seguimiento de evaluación, esto permite que la calidad educativa mejore en sus procesos administrativos, pedagógicos y financieros.

En el Perú, actualmente son muy evidentes las deficiencias e irregularidades de las circunstancias en las que se encuentra la educación estatal en todo el país, aparte de que se está deteriorando a nivel de aprendizaje del alumno y lo mismo ocurre con la calidad de la enseñanza que se imparte, Tarazona (2016), hace mención qué en el caso de las instituciones educativa de Huánuco, el 69% de los docentes tienen una percepción no adecuada respecto a la forma de gestionar los centros educacionales y que esto genera una incidencia en la planificación educativa, así como en la calidad del servicio educativo ofrecido, por su parte Echevarría (2017) hacen mención que una buena calidad del servicio educativo depende de la gestión estratégica basándonos en el recurso, control escolar, infraestructura y recurso humano.

Valera (2012) comenta que el 48.8% de los docentes tienen una percepción regular de la calidad del servicio educativo que se ofrecen dentro de los centros educacionales situados en Lima, siendo la gestión administrativa y pedagógica que requieren ser mejoradas de manera urgente ya que hay deficiencias en su ejecución. Asimismo, Montenegro (2017), encuentra qué se puede mejorar la gestión estratégica si se trabaja con la gestión adecuada a la organización y realizando el proceso de calidad que conlleven a una educación de calidad para el estudiante.

En el caso de Piura, Córdova (2019) menciona que, según el órgano de control, fue posible identificar que los centros educativos situados dentro de la región Piura, especialmente las consideradas en la zona del Bajo Piura, como la Arena, la Unión y el Tallan, carecen de planes lectores actualizados o aprobados, al igual que de proyectos curriculares dentro de cada escuela, por otro lado, se determinó la presencia de infraestructuras en mal estado. A esta situación se le atribuye la falta de docentes y administrativos y psicólogos, además de la escasez de libros y material educativo para el estudiante. De la misma manera, descubrió que los cargos asignados no logran cubrir los requerimientos de los más de 5000 colegios, sobre todo, al tratarse de centros situados en la Zona del Bajo Piura, las escuelas de multigrado donde solamente un solo docente tiene a cargo varios grados no se abastecen para atender a los estudiantes a su cargo, asimismo, se evidencia que gran parte de estos vienen siendo ocupados por profesores sin experiencia en los cursos y en la práctica pedagógica. Ante esta realidad se plantea la siguiente interrogante de la investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020?

Justificación, el presente estudio resulta relevante para los centros educativos situados en las Zona Baja de Piura, dado que existe vacío teórico relacionado con las variantes gestión estratégica y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de multigrado, por lo que la información que se obtenga brindará nuevos conocimientos respecto a las dos variables estudiadas asimismo se podrá identificar de qué manera se relacionan las dos variantes

mencionadas. En el marco de la Nueva Ruralidad, y en busca de la mejora y el fortalecimiento del servicio educativo dentro de las zonas rurales, el Ministerio de Educación (Minedu) ha implementado un accionar a fin de que el estudiante sea formado y logre el desarrollo de ciertas capacidades en base a los requerimientos y particularidades a nivel de productividad y socioculturalidad dentro de cada etapa de su vida, sin embargo existen muchas deficiencias, por lo que el presente estudio es necesario para conocer cómo se desarrolla la gestión estratégica y como esto afecta a la calidad del servicio educativo.

El objetivo general que se plantea es: Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020. Como objetivos específicos se presentan los siguientes: Identificar la relación entre el liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo, establecer la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo, demostrar la relación entre la planeación estratégica y la calidad del servicio educativo, Identificar la relación entre la participación responsable y la calidad del servicio educativo, las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo y encontrar la relación entre la evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo.

La hipótesis general que se plantea es: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020. Como hipótesis específicas se presentan los siguientes: Existe relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo, existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo, existe relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad del servicio educativo, existe relación significativa entre la participación responsable y la calidad del servicio educativo, las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo y existe relación significativa entre la evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo.

## II. MARCO TEÓRICO

Riffo (2019) en su estudio: Gestión administrativa y de calidad de las instituciones educativas de los Chorrillos – Venezuela situadas dentro de la jurisdicción de la Unidad de gestión Educativa Local (UGEL) 07, buscaba observar de qué manera la gestión administrativa influía en los procesos de calidad. Se trató de una exploración cuantitativa, de tipo de investigación básico sustantivo, de diseño transversal de nivel explicativo y la muestra fueron a ochenta (80) profesores. Revisando cada resultado fue posible definir que la mayor parte de las maestras han ido desarrollando competencias de nivel administrativo, correspondiendo así a casi el 70% del grupo muestral y el 85% de estas refirieron que la gestión es de buena calidad, entonces, el estudio concluyó afirmando que en el desarrollo de actividades fue posible apreciar una buena gestión y de calidad en las instituciones educativas seleccionadas.

Sánchez y Lache (2017) en su estudio sobre la gestión educativa estratégica, como herramienta de optimización de los procesos pedagógicos, planteó como objetivo la identificación de las particularidades pertenecientes al Modelo de Gestión Educativa, a fin de permitir la renovación del proceso de diseño pedagógico del currículo dentro del centro de estudios Diocesano Pedro Grau y Arola. Estudio descriptivo, no experimental, la población fueron los directivos y los docentes, se llegó a la conclusión dado que hizo posible la identificación de necesidades como la profundización en el rol pedagógico de los maestros directivos referente al sector de gestión académica, la practica dentro del salón de clase, además es preciso renovar los currículos, formar y cualificar al personal docente a fin de que se garanticen ciertas modificaciones en la gestión misional de las instituciones educativas.

Sánchez (2020) elabora su estudio: Planificación estratégica y calidad del servicio educativo de Centro educativo privado “Acuarela y Lápiz”, Moche. Se planteó observar de qué manera se relacionan las variantes anteriormente mencionadas. Estudio descriptivo correlacional, con un grupo muestral compuesto por 1 director, 14 maestros y 120 padres de familia, seleccionados de manera no probabilística. Después de apreciar cada resultado fue posible

indicar que el nivel de planificación estratégica fue “regular” (47.13 de promedio), por otro lado, el nivel de la calidad de servicio educativo fue “excelente” (57.27 de promedio). Finalmente se concluyó afirmando la presencia de una relación positiva, pero baja, entre la planificación estratégica y la calidad de servicio educativo; (valor rho 0.23), lo que se traduce según maestros y padres que la variante planificación estratégica no ejerce gran influencia en la calidad de servicio educativo.

Aliaga (2017) presentó una exploración acerca de la gestión educativa estratégica y el compromiso organizacional en maestros pertenecientes a la RED 19, UGEL 01- Lima, tuvo como fin principal indicar de qué manera se relacionan la gestión educativa estratégica y el compromiso organizacional. La investigación fue básica, descriptiva correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Contó con un grupo poblacional conformado por 656 maestros, de los cuales se seleccionó a 100 por medio del muestreo por conveniencia. En los resultados se encontró que existe correlación moderada directa y significativa entre la gestión educativa estratégica y el compromiso organizacional ( $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ )). El antecedente, resulta de utilidad porque aporta teoría sobre la gestión educativa estratégica, además, brinda orientaciones metodológicas sobre la medición de la variante gestión estratégica en educación.

Elliot (2017) elabora el estudio referido a la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo dentro de los centros educacionales pertenecientes al nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara– Ayacucho. El estudio buscó determinar de qué manera se relacionan la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo. Se trató de una exploración cuantitativa, descriptiva correlacional de diseño no experimental, con un grupo poblacional conformado por 148 maestros y 860 educandos pertenecientes a 11 centros educativos, la muestra fue no probabilística intencionada. Los resultados encontrados lograron determinar la presencia de una relación significativa directa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo ( $r = .937$   $p = .001$ ). Se concluye que la gestión educativa estratégica es un predictor importante para brindar un servicio de calidad educativa. El antecedente, resulta

de utilidad porque ayuda a comprender mejor la realidad del problema, además, de mostrar las dimensiones de la variable gestión educativa estratégica.

Llamo (2018) realizó el estudio sobre gestión y calidad educativa de los centros educativos emblemáticos situados en el distrito Ate, UGEL 06. La investigación buscaba apreciar de qué manera la gestión institucional se relaciona con la calidad educativa. El enfoque fue cuantitativo, no experimental, aplicada y transversal y de diseño descriptivo correlacional. Contó con un grupo poblacional conformado por 180 docente y la muestra fue 120 con muestreo probabilístico, se usaron dos instrumentos para evaluar cada variable. Resultados: El nivel de gestión fue de regular aceptación en el 35% de los docentes en cuanto a la calidad del servicio fue regular por el 65% de los docentes; en conclusión, se encontró un grado de relación moderada entre la gestión y la calidad educativa de los centros educativos emblemáticos p valor es = 0,015. La presente investigación es de utilidad porque aporta fortalezas al marco metodológico específicamente al instrumento de calidad del servicio.

Echevarría (2018) elaboró la investigación sobre: Gestión organizacional y calidad educativa dentro de los centros educativos adventistas de la Unión peruana del Sur. Tuvo como fin principal apreciar de qué manera la gestión organizacional se relaciona con la calidad educativa, se trató de una exploración correlacional y no experimental. Contó con un grupo poblacional conformado por 58 directores y 881 profesores, de los cuales solo participaron 39 directores y 709 maestros a manera de muestra. Fue posible encontrar una correlación de 0.32 observando la presencia de una relación positiva, directa y significativa entre dichas variables, p valor es igual a 0.049 ( $p < 0.05$ ), en pocas palabras, si la gestión organizacional alcanza un desarrollo positivo, la calidad educativa mejorará.

Los nuevos estilos para dirigir las instituciones educativas en los últimos años han generado que se incorpore al mundo educativo la gestión estratégica educativa como una nueva forma de gestionar los aprendizajes a partir de las habilidades directivas, el Banco Mundial (Barrera-Osorio, 2010) ha mostrado

gran interés por la administración escolar estandarizada como una corriente que ha ido ganando popularidad durante los últimos diez años dentro de las estrategias de los gobiernos en la búsqueda del cumplimiento de las metas de la Educación para todos. Al respecto, Barrera-Osorio (2010) hacen mención de la gran preocupación en la utilización de una amplia gama de estrategias orientadas a optimizar la forma en que se financian y prestan los servicios educativos y se ha colocado una especial importancia a la gestión estratégica educativa.

El Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPPE) de la UNESCO (2000) se refirió a la gestión educativa como la suma de secuencias teóricas prácticas integradas y relacionadas, de manera convergente y divergente, dentro del sistema educativo a fin de dar atención y cubrir los requerimientos sociales realizados al medio educativo. Álvarez e Iturbe (2007) han definido que se trata de una secuencia dinámica orientada a lograr la vinculación de áreas de la administración convencional con las de la estructura del centro, direccionada y animada por la eficacia de gestión del director(a) dentro del ambiente educativo. En esta misma línea Pozner (2000), refiere que la gestión educativa estratégica viene siendo un nuevo estilo de comprensión, organización y de conducción, del sistema educativo y de la organización escolar; cabe resaltar que solamente se cumple si el cálculo estratégico situacional y transformacional es reconocido dentro de los fundamentos, llegando a convertirse en una secuencia práctica generadora de ciertas determinaciones y comunicaciones en especial.

La teoría que sustenta a la gestión estratégica está basada en el enfoque estratégico como nuevo paradigma de la educación moderna, según Adelli (2004), todavía viene siendo una disciplina medianamente nueva; y evolucionó durante los años 70's en Europa y durante los 80's en Latinoamérica. Partiendo de ahí, se ha visto el surgimiento y desarrollo de diferentes modelos representantes de estilos de concebir el accionar humano, las secuencias sociales y el rol de las personas en la gestión de instituciones educativas.

Como parte de las directrices que se aprobaron en las Cumbres de los países de Iberoamérica al igual que en las Declaraciones de la UNESCO (ONU, 2000) se ha enfatizado en la importancia de hacer hincapié en los nuevos roles de los sistemas educacionales, por ejemplo, en la forma en que los colegios deben ir ampliando su vínculo con la población, la importancia de que el estudiante sea formado como un ciudadano pleno. Según Ortiz (2006), los colegios no solamente deben mostrar eficiencia, sino que deben ser eficaces. Ambos atributos vienen a ser imprescindibles y se complementan, por lo que actualmente, es necesario que se manejen criterios de calidad a fin de que los colegios respondan a los requerimientos y logren satisfacer a la población educativa, en base a los criterios de pertinencia.

El Modelo de Gestión Educativa Estratégica, tiene un pensamiento global, y va constituyéndose como una respuesta que abarca cada reto educativo enmarcado dentro de un medio social de conocimiento globalizado; esto asegura la presencia de una visión más amplia de las circunstancias de cada escuela, logrando analizar cada factor pedagógico, administrativo, organizativo y de participación social, impactando en los logros educativos y que hacen posible que cada colegio se distinga de manera especial (Wompner, 2008). Otro de los aspectos importantes es el Pensamiento sistémico, el cual se ocupa de observar, analizar y reflexionar el todo y sus partes, al igual que los vínculos entre las mismas; se trata de algo mayor que la simple identificación de circunstancias de causa efecto, sino que es la vía de reconocimiento de las relaciones existentes entre los acontecimientos y las partes protagonistas de los mismos (Vásquez, et al., 2010)

El Modelo de Gestión educativa estratégica SEP (2010), basado en el enfoque estratégico refiere que dentro de los colegios la gestión estratégica, viene siendo la vía de comprensión, organización y conducción del sistema de mejora continua de la organización escolar. Este Modelo presenta siete elementos, mismos que están vinculados e interrelacionados; se da según los requerimientos de los usuarios y las particularidades del área en que inciden. Tiene como elementos el liderazgo compartido, trabajo en equipo, planeación

estratégica, participación social responsable, relaciones interpersonales y evaluación para la mejora continua. (SEP, 2010).

El liderazgo compartido, está referido a la suma de cada práctica intencionalmente pedagógica e innovadora; estas prácticas se dan a fin de lograr la facilitación, animación, orientación y regulación de las secuencias complejas como delegar, negociar, cooperar y formar a los actores de la comunidad educativa (SEP, 2010). Desde la perspectiva de Loera (2003), el liderazgo viene siendo aquel atributo que poseen ciertas personas para ejercer influencia en los demás a fin de que estos muestren un esfuerzo voluntario y logren los objetivos colectivos de manera con gran entusiasmo. De manera que, el trabajo en equipo y la memoria organizacional vienen a ser competencias de gran importancia al momento de conseguir las metas grupales. Dentro del centro educativo vivido a modo de comunidad, el personal docente comparte el liderazgo y la toma de decisiones, con un sentido compartido de acción, existe participación en las actividades compartidas y todos se hacen responsables de los frutos de sus esfuerzos (Bolívar, 2012).

La dimensión trabajo colaborativo, se trata de un grupo de personas que presentan habilidades complementarias, donde existe cierta dependencia entre las mismas en la búsqueda del establecimiento y consecución de los objetivos y fines compartidos. En el momento en que estos sujetos contribuyen con su trabajo en la resolución de objetivos comunes, logran anteponer su interés a fin de que se logre y van desarrollando una adecuada comunicación, van confiando más entre sí, cooperan y colaboran juntos (SEP, 2010). Rivas (2010) explica que se trata de un grupo de personas asignadas o autoasignadas en base a sus capacidades y atributos específicos, y cuyas acciones se encaminan al logro de un objetivo bajo la dirección de una parte coordinadora. Por ende, es necesario que exista un orden jerárquico, al menos mínimo, al interior de ciertas relaciones de nivel social (Muñoz, 2014).

Dimensión planeación estratégica, se trata de una secuencia sistémica y sistemática orientada a la mejora continua de la gestión, que se deriva de la

autoevaluación y basada en consensos, por lo que va direccionando el accionar de los actores escolares hacia áreas deseadas a medio plazo (Bernal y Sierra, 2013). Por su parte Caldera (2004) se dispuso a definirla destacando su carácter consensual, debido al involucramiento de distintas partes, y resulta directamente de una autoevaluación que va a contemplar las medidas a medio plazo, las cuales buscan la introducción de mejoras sustantivas expresado en planes de trabajo anuales.

En cuanto a la dimensión, participación social responsable, la participación colectiva y la interrelación institucional viene a ser 2 componentes que abren paso a que se solucionen efectivamente situaciones problemáticas a fin de lograr el bienestar total de la comunidad. Partiendo de este punto, la definición de participación social se relaciona a la de capital social, misma que según Viteri (2007), hace alusión a percepción de cada interacción social, por ejemplo, como la confianza mutua, las normas efectivas y las redes sociales. La participación social se presenta dentro de cada ámbito de gestión educativa, debido a que forma parte de las acciones de aquellos que toman las decisiones y de las meso estructuras negociar o convenir la intervención de diferentes organismos del medio social; implica la intervención de padres de familia, autoridades, instituciones, maestros y alumnos (Aliaga, 2017).

Finalmente, la dimensión evaluación para la mejora continua, hace referencia a la disposición para valorar colectiva y críticamente cada proceso implementado durante la planeación, desarrollo e impacto, particularizada por la actitud de hacerse responsable de cada resultado propio y abre paso a juicios externos, factores fundamentales para llegar a ciertas determinaciones (SEP, 2010). Bolívar (1999), señala que la evaluación para la mejora continua goza de gran importancia dentro de la gestión estratégica educativa; abriendo paso al dialogo, compartir de apreciaciones e inquietudes, y a la construcción o fortalecimiento de las actividades colegiadas entre las partes de la comunidad educativa.

Base teórica de la calidad del servicio educativo, el término calidad ha sido usado en diversos ámbitos de la gerencia empresarial, actualmente está siendo usada para evaluar los productos de la gestión educativa, de manera general la calidad es definida por Gómez (2000) afirmando que se trata de la satisfacción de los consumidores, lo que requerirá el uso adecuado de cada factor humano, económico, administrativo y técnico, a fin de lograr que tanto la persona, como el centro empresarial y la población se desarrollen integralmente (Iglesias, 2014).

Las normas ISO 9000, calidad viene a ser la suma de cada actividad correctamente coordinada a fin de dirigir y controlar un centro organizacional respecto a la calidad. Por su parte Muñoz (2003) afirmó que la educación es de calidad sólo si se dirige y busca la satisfacción de las pretensiones de la suma de los sectores que integran el medio social al que se dirige; entonces, una vez que se lleva a cabo, se logran alcanzar de manera efectiva los objetivos perseguidos. No obstante, también se debe tomar en cuenta el concepto ofrecido por la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): La calidad educativa, viene a ser parte de los derechos fundamentales, asimismo, es importante que presente eficacia y eficiencia, respetando los derechos de los individuos, mostrando relevancia, pertinencia y equidad. El ejercicio del derecho a ser educado, es indispensable en el desarrollo de la personalidad e implementación de los demás derechos.

Según Pérez, et al. (2007), afirman que calidad de servicio educativo consiste en la integración de los elementos que la complementan, con el objetivo de que se logre efectividad en los servicios y la satisfacción tanto de los actores directos e indirectos, como también de los maestros y directivos del colegio. La calidad del servicio educativo, es la resultante de una secuencia formativa adoptada por en medio social basándose en principios morales positivos en su cultura (Vásquez, 2013). Se consideran cinco dimensiones de la calidad: Filosofía (relevancia), pedagogía (eficacia), cultura (pertinencia), sociedad (equidad), economía (eficiencia) (Valdés, 2008).

El enfoque teórico, dos grandes escuelas se dispusieron a estudiar los aportes de la calidad de servicio: la Nor europea, con Grönroos (1982, 1988) y Lehtinen y Lehtinen (1991) representándola y la escuela norteamericana con sus representantes Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988). La escuela nórdica o nor europea, inicialmente fue representada por Grönroos (2007), citado por Ávila (2017) quien sostuvo que la calidad de servicio viene a ser la resultante de la integración de la calidad en tres dimensiones: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa”. De la misma manera, Lehtinen y Lehtinen (1982), citados también por Ávila (2017) refirieron que la calidad de servicio se da mientras se está entregando este, por medio de interacciones entre los clientes y la parte de contacto del centro que ofrece los servicios y se relaciona con la calidad física, la calidad corporativa y la calidad interactiva.

La Escuela norteamericana, representada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) crearon el modelo SERVQUAL que resultó de un estudio realizado a diferentes servicios. En esta escuela, el concepto se define por la desigualdad entre las pretensiones de los clientes respecto al consumo de los productos o servicios antes de adquirirlos y la apreciación de los mismos una vez que los obtienen. Según Colmenares y Saavedra (2007), comentan que: investigaciones predecesoras de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994); orientaron el estudio de la calidad de servicios específicamente sobre las actitudes de los consumidores frente a los servicios prestados. Actitudes generadas partiendo de la apreciación de los consumidores en base a la forma en que se restan los servicios.

Respecto a las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo están propuestas por Valdez (2008), quien conjuntamente con la UNESCO establecieron las dimensiones para evaluar la validez del servicio educativo: relevancia, eficacia, pertinencia, equidad y eficiencia. La dimensión relevancia, hace referencia a que una educación relevante parte de los requerimientos de la sociedad y de los atributos que se espera que tengan los estudiantes a medida que se desarrollan personalmente, generando un aprendizaje significativo. En pocas palabras hace alusión al ¿qué? y ¿para qué? Del servicio educativo, además de que amerita a que se aprendan capacidades que permitan una

correcta participación en las distintas áreas y desafíos impuestos por la comunidad del conocimiento; hace referencia a las facultades que permiten llevar a cabo un plan de vida relacionado a otros (Rendón, 2009).

La relevancia de la educación debe mostrar la tipología de aprendizaje establecido como imprescindible en bien de todos los seres humanos de estos tiempos; de las posibilidades de conocimiento, vivencia, respecto por los derechos y libertad humana fundamental, por lo que es importante que los requerimientos educativos se encuentren equilibrados con los del desarrollo individual de las personas, en un sentido holístico de lo formativo (Rendón, 2009).

Dimensión eficacia, se refiere al grado y proporción en la que se logran las metas educativas, referente a la equidad al brindar cada aprendizaje, teniendo en cuenta que tan relevantes y pertinentes son estos. La eficacia permite apreciar el grado y la proporción en que el niño puede acceder y permanecer dentro del colegio, si se atienden sus requerimientos educativos, si egresa oportunamente, si logran el aprendizaje correspondiente según su nivel. En conclusión, vienen siendo la valoración de si los objetivos educativos se alcanzaron, en base a la totalidad de estudiantes y de que no han reproducido desigualdad social, traducida en una desequilibrada proporción de oportunidades (Rendón, 2009 y Valdez (2008).

Dimensión pertinencia, hace alusión a lo significativa que puede resultar la educación para la parte beneficiaria directa (estudiantes), teniendo en cuenta el contexto social y particularidades del estudiante, en base al currículo escolar; de manera que cada contenido educativo sean significativo, acorde y vanguardista, posibles de apropiar tomando en consideración la idiosincrasia, el momento histórico y la evolución científica y tecnológica en las secuencias de enseñanza y aprendizaje (Rendón, 2009). La pertinencia, requiere que se incluya a todos a pesar de ciertas desigualdades de nivel cultural, del acceso a la información, a los aprendizajes, al éxito escolar y a las oportunidades sociales (Valdez, 2008).

Dimensión equidad, hace referencia a que una educación equitativa, viene a ser la que otorga a la comunidad escolar los beneficios por igual, no obstante, si considera las particularidades y oportunidades de estos beneficiarios, en pocas palabras, reafirma la importancia de la individualidad del estudiante, su ambiente social, su cultura y área geográfica. La equidad viene siendo un ordenador de variedades, comprendiendo principios de igualdad y diferenciación, dando respuesta a los requerimientos de todo individuo garantiza la proporción de oportunidades diferenciadas a todos a fin de que logren la efectividad de su derecho a ser educados (Valdez, 2008). Por lo tanto, debe ver equidad en el acceso a la educación, en los recursos educativos, en los procesos, en cada recurso financiero, material, humano, tecnológico y pedagógico, en base a los diferentes requerimientos y habilidades del individuo o grupo de estos (Rendón, 2009).

Dimensión eficiencia, se refiere al adecuado uso de cada recurso disponible a fin de obtener resultados esperados. Se trata de la relación con cada recurso o cumplimiento de actividades, como la relación entre la suma de recursos empleados y el número de recursos que se estimaron o programaron y la medida en la que se aprovecharon los recursos empleados llegando a transformarse en productos (Koontz, Weihrich y Cannice, 2004). En el sistema educativo nacional se viene asociando a la eficiencia con los niveles de logro de indicadores alcanzados en un espacio de tiempo definido. La eficiencia va a comprometer una cualidad principal de la acción pública, misma que se refiere a que esta haga honor a cada recurso que el medio social mediante el Estado ha destinado para dichos fines, por ende, el compromiso de mostrar eficiencia va a tocar a la garantía de un derecho ciudadano (Valdez, 2008).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

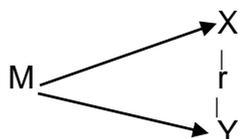
Esta exploración científica fue de tipo básica, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señala que este tipo de investigaciones tienen como propósito mejorar el conocimiento para fundamentar deducciones que favorezcan a la sociedad en un futuro cercano. Se caracteriza dado que se lleva a cabo sin fines prácticos, además se origina a partir de un marco teórico y tiene como

objetivo el incremento del conocimiento científico, pero sin contrastarlo con ningún aspecto práctico (Mundané, 2010).

El diseño utilizado es no experimental, son aquellos estudios donde no se realiza manipulación de las variables, el investigador observa lo que ocurre de forma natural sin intervenir de manera alguna (Sousa, Driessnack y Costa, 2007), asimismo es de nivel transversal descriptiva; dado que el recogimiento de datos se dio en una sola oportunidad, dentro de un tiempo único y descriptivo debido a que pretende describir las características de lo que se observa en la muestra estudiada (Sánchez y Reyes, 2009).

Finalmente, correlacional busca la relación o asociación entre las variables, este tipo de diseños se emplean a fin de apreciar si las modificaciones en una más variantes se relacionan a a las modificaciones de la otra variante (covarianza), en pocas palabras, lo que busca es analizar la dirección, el grado, la magnitud y la fuerza de relación o asociación entre las variables (Ato, López y Benavente, 2013)

Esquema:



Dónde:

M: Muestra de docentes

X: Variable gestión estratégica

Y: Calidad educativa

r: Relación entre las dos variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Gestión estratégica

##### Definición conceptual

Se trata de una secuencia dinámica orientada a lograr la vinculación de áreas de la administración convencional con las de la estructura del centro,

direccionada y animada por la eficacia de gestión del director(a) dentro del ambiente educativo, basado en el enfoque estratégico para lograr la comprensión, organización y conducción del sistema educativo caracterizado por un liderazgo compartido, trabajo en equipo, planeación estratégica, participación social responsable, relaciones interpersonales y evaluación para la mejora continua (Álvarez e Iturbe, 2007 y SEP, 2010)

### **Definición operacional**

Son las percepciones de las docentes recogidas bajo un cuestionario respecto a la gestión estratégica que se realiza en las instituciones educativas en aspectos como: liderazgo compartido, trabajo en equipo, planeación estratégica, participación social responsable, relaciones interpersonales y evaluación para la mejora continua.

**Categoría de la variable:** Cualitativa

**Escala de medición:** Intervalo

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

#### **Definición conceptual**

La calidad de la educación es derecho fundamental, donde se integran un conjunto de elementos con el fin de lograr un servicio educativo que satisfaga a los actores educativos, la calidad educativa aparte de la eficacia y eficiencia, debe mostrar respeto por los derechos de cada individuo, ser relevante, pertinente y equitativa (ONU, 2000 y Valdés, 2008).

#### **Definición operacional**

Es la apreciación de los docentes sobre la calidad del servicio educativo que se ofrecen en las instituciones de multigrado del Bajo Piura recogida en un cuestionario que evalúa las dimensiones: eficaz, eficiente, relevante, pertinente y equitativa.

**Categoría:** Cualitativa

**Escala de medición:** Intervalo

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Viene a ser todo aquel grupo conformado por cada persona, caso o elemento concordante con ciertas particularidades, de quienes se desea estudiar o conocer algo (Hernández et al., 2014). El estudio contó con un grupo poblacional conformado por 63 docentes de las cuales 12 pertenecen al distrito de Catacaos, 5 al distrito de Cura Mori, 10 a la Unión, 15 La Arena, 5 del Tallán y 16 de Sechura.

#### **Muestra**

Se refiere al subconjunto de la población, que permite a los investigadores saber exactamente a cuantos individuos se evaluaron, de igual manera, la muestra debe ser representativa del grupo poblacional, y el objetivo central de su selección es realizar diferencias estadísticas sobre la población de su proveniencia (García et al., 2013). La muestra se conforma de 40 docentes, que tienen contrato permanente en las instituciones educativas multigrado, el promedio de años laborando es 2, la edad promedio del grupo es de 28 años. Las instituciones educativas que participaron fueron 10 docentes del distrito de Catacaos, 10 de la Unión y 15 de la Arena y 5 del Tallán.

#### **Muestreo**

Es no probabilístico intencionado, este tipo de muestreo hace posible la selección de casos de fácil acceso, mismos que aceptan dicha inclusión (Hernández et al, 2014) es importante señalar que se tiene cerca y se puede acceder a las partes investigadas (Otzen y Manterola, 2017).

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

#### **Técnica**

Lanuez y Fernández (2014) consideran que es un método empírico que emplea un instrumento o formulario impreso o digital, dirigido a la obtención de respuestas acerca de la problemática observada, y que las personas

facilitadoras de datos lo llenan por sí mismas, es una técnica de investigación social (Feria et al, 2020)

### **Instrumentos**

En la presente investigación se usó el cuestionario, Nocedo et al. (2015), refiere que un cuestionario viene a ser un instrumento de naturaleza metodológica de aplicación de encuestas. Este está conformado por varias interrogantes, las cuales se aplicarán al interior de encuestas o entrevistas y que se puede usar en cualquier de investigación (Acosta, 2016).

Para la primera variable gestión estratégica se ha elaborado un cuestionario a partir de la propuesta de Aliaga (2017) del cual se adaptaron preguntas para el contexto de la investigación actual, el instrumento está compuesto de 34 ítems y tiene como objetivo evaluar la gestión estratégica en el ámbito educativo de las instituciones educativas multigrado, tiene una duración de aplicación de 30 minutos y con opciones de respuestas de escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre, las preguntas se encuentran distribuidas de manera ordenada según las dimensiones.

El segundo instrumento de calidad del servicio educativo es elaborado por la investigadora, está compuesto por 20 ítems y tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio educativo estratégica en el ámbito educativo de los centros educativos multigrado según la percepción de los docentes, la aplicación puede ser individual o colectiva, con una duración de 30 minutos y con opciones de respuestas de escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre.

### **Validez y confiabilidad**

Primera instancia, para ellos se coordinó con tres expertos relacionados con la línea de investigación quienes validaron el instrumento, asimismo se realizarán pruebas de análisis confirmatorio de los instrumentos.

En cuanto a la confiabilidad los dos instrumentos pasarán por el proceso de prueba piloto, con los resultados obtenidos se procesará el análisis de consistencia interna Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó el permiso correspondiente a las instituciones educativas multigrado, una vez que se obtengan los permisos se solicitarán los correos electrónicos de cada docente, previo a su aplicación del instrumento se realizó una sesión vía Zoom para explicar la investigación y obtener su consentimiento informado para que puedan ser partícipes de la exploración.

Los instrumentos fueron aplicados vía electrónica, enviando el link elaborado por medio Google Forms mediante el correo electrónico y WhatsApp a todos los docentes, para que participen de las encuestas, la aplicación de los instrumentos tendrá una duración de tres días.

Posterior a la recogida de información vía virtual, se descargarán los datos de Google Forms a Excel, la cual se elaborará una base para colocar los datos de forma ordenada (número de participantes, ficha sociodemográfica y por dimensiones según su variable) y exportar al IBM SPSS Statistics 26, realizando su respectivo análisis estadístico.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis empleado según las variables y el tipo de estudio que se desarrolla será frecuenciales y porcentuales de las variables, posteriormente se realizaran las pruebas descriptivas de frecuencia y porcentual. Seguidamente, se realizó la normalidad de los datos por medio de la prueba de Kolgomorov Smirnov, con la cual se tomó la decisión de la utilización de estadísticos de correlación de Spearman ya que la información no proviene de una distribución normal, todo el proceso se desarrolló utilizando el programa estadístico SPSS versión 26.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio está basado en el principio ético de salvaguardar la integridad física y mental, es por ello que se trabajó un consentimiento informado de manera virtual elaborado mediante Google forms y mencionado antes de aplicar los instrumentos, donde se señala que la participación es de forma anónima, la cual tuvieron la libre opción de indicar si desean o no participar del estudio; finalmente se explicará vía Zoom como se ejecutará la recolección de datos, el procedimiento y la finalidad del estudio, mencionando que cada evaluación que se utiliza es confidencial.

Por otro lado, según el artículo N° 7 Rigor científico (código De Ética UCV 2017) se emplearon trabajos de investigación, considerando la metodología y los procedimientos de validez y estandarización de los instrumentos, evidenciándose la rigurosidad científica a través de la exactitud de los instrumentos.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.

Tabla 1 *Gestión estratégica y calidad del servicio educativo*

| Gestión<br>estratégica | Calidad del servicio educativo |      |         |       |       |       |       |        |
|------------------------|--------------------------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                        | Baja                           |      | Regular |       | Buena |       | Total |        |
|                        | Nº                             | %    | Nº      | %     | Nº    | %     | Nº    | %      |
| Inadecuada             | 0                              | 0,0% | 0       | 0,0%  | 0     | 0,0%  | 0     | 100,0% |
| Regular                | 0                              | 0,0% | 1       | 2,5%  | 12    | 30,0% | 13    | 32,5%  |
| Adecuada               | 0                              | 0,0% | 10      | 55,0% | 17    | 42,5% | 27    | 67,5%  |
| Total                  | 0                              | 0,0% | 11      | 27,5% | 29    | 72,5% | 40    | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

Después de observar los resultados, es posible afirmar que aquellos docentes que consideran como adecuada la gestión estratégica de las instituciones educativas multigrado el 42,5% calificaron como buena la calidad del servicio educativo y aquellos que evaluaron como regular a la gestión estratégica el 30,0% califican como buena la calidad del servicio. Esto nos muestra que en la medida que se evaluó como adecuada la gestión estratégica en las instituciones evaluadas mejor apreciación de la calidad del servicio educativo se tendrá.

Tabla 2 *Nivel de la gestión estratégica en las instituciones educativas multigrado*

| Dimensiones               | Niveles    |      |         |       |          |       |       |        |
|---------------------------|------------|------|---------|-------|----------|-------|-------|--------|
|                           | Inadecuada |      | Regular |       | Adecuada |       | Total |        |
|                           | Nº         | %    | Nº      | %     | Nº       | %     | Nº    | %      |
| Liderazgo compartido      | 0          | 0,0% | 9       | 22,5% | 31       | 77,5% | 40    | 100,0% |
| Trabajo en equipo         | 0          | 0,0% | 9       | 22,5% | 31       | 77,5% | 40    | 100,0% |
| Planificación estratégica | 0          | 0,0% | 12      | 30,0% | 28       | 70,0% | 40    | 100,0% |
| Participación social      | 0          | 0,0% | 13      | 32,5% | 27       | 67,5% | 40    | 100,0% |
| Relaciones interper.      | 0          | 0,0% | 12      | 30,0% | 28       | 70,0% | 40    | 100,0% |
| Evaluación de mejora      | 0          | 0,0% | 14      | 35,0% | 26       | 65,0% | 40    | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

Dentro de la tabla 2 se muestra cada uno de los estadísticos descriptivos de frecuencia sobre el nivel de las dimensiones de la gestión estratégica dentro de los centros educativos multigrado, se puede evidenciar que todas las dimensiones fueron evaluadas como adecuadas, así tenemos que el 77,5% considera que existe un adecuado liderazgo compartido, el 77,5% señala como adecuado el trabajo en equipo, el 70,0% considera como adecuada la planificación estratégica, el 65,7% considera que la participación social es adecuada, el 70,0% puntuó como adecuada las relaciones interpersonales y el 65,0% calificó como adecuada la evaluación de mejora realizada al interior de los centros educativos evaluados.

Tabla 3 *Nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas multigrado*

| Dimensiones | Niveles |      |         |       |       |       |       |        |
|-------------|---------|------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|
|             | Baja    |      | Regular |       | Buena |       | Total |        |
|             | Nº      | %    | Nº      | %     | Nº    | %     | Nº    | %      |
| Eficacia    | 0       | 0,0% | 3       | 7,5%  | 37    | 92,5% | 40    | 100,0% |
| Eficiencia  | 0       | 0,0% | 10      | 25,0% | 30    | 75,0% | 40    | 100,0% |
| Relevancia  | 0       | 0,0% | 10      | 25,0% | 30    | 75,0% | 40    | 100,0% |
| Pertinente  | 0       | 0,0% | 8       | 20,0% | 32    | 80,0% | 40    | 100,0% |
| equitativa  | 0       | 0,0% | 15      | 37,5% | 25    | 62,5% | 40    | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

Dentro de la tabla 3 aparece cada resultado de las dimensiones sobre la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas multigrado, podemos observar que todos se ubicaron en la categoría buena, siendo que el 92,5% señaló que existe una buena eficacia del servicio educativo, el 75% considera que hay buena eficiencia, con el mismo porcentaje se considera como buena a la relevancia, el 80,0% señala que la relevancia es buena y el 62,5% manifiesta que es equitativo el servicio educativo.

## Resultados inferenciales

### Contrastación de la hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura – 2020

Tabla 4 *Correlación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo*

|            | Spearman         | Calidad del servicio | Eficacia | Eficiencia | Relevancia | Pertinente | Equitativa |
|------------|------------------|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Gestión    | r                | ,605**               | ,459**   | ,440**     | ,593**     | ,567*      | ,365*      |
| estratégic | Sig. (bilateral) | ,000                 | ,003     | ,005       | ,000       | ,000       | ,021       |
| a          | n                | 40                   | 40       | 40         | 40         | 40         | 40         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

Después de apreciar los resultados de la exploración es posible afirmar que hay una correlación media ( $r=0.605$ ) pero significativa ( $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ) entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo; asimismo podemos observar que la gestión estratégica se relaciona con la eficacia, eficiencia, relevancia y pertinente de la calidad del servicio educativo. Con la dimensión equitativa también hay relación significativa, pero ésta es baja ( $r<0.3$ ) como para tener consecuencias prácticas.

Los resultados anteriormente detallados conducen a la aceptación de la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.

### Contrastación de la hipótesis específica 1:

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020

Tabla 5 *Correlación entre la dimensión liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo*

|                      | Spearman         | Calidad del servicio | Eficacia | Eficiencia | Relevancia | Pertinente | Equitativa |
|----------------------|------------------|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Liderazgo compartido | r                | ,590**               | ,482**   | ,461**     | ,555**     | ,515*      | ,356*      |
|                      | Sig. (bilateral) | ,000                 | ,002     | ,003       | ,000       | ,001       | ,024       |
|                      | n                | 40                   | 40       | 40         | 40         | 40         | 40         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

El análisis de correlación indica que existe una correlación moderada  $r=0.590$ , significativa ( $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ) entre el liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo, también se evidencia relación significativa con la eficacia, eficiencia, relevancia y pertinente, a diferencia de la dimensión equitativa que presenta correlación baja  $r=0.356$ , estadísticamente significativa ( $\text{Sig.}=0.024<0.05$ ). Los resultados dan paso a la aceptación de la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.

## Contrastación de la hipótesis específica 2:

H1: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020

Tabla 6 *Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo*

|                   | Spearman         | Calidad del servicio | Eficacia | Eficiencia | Relevancia | Pertinente | Equitativa |
|-------------------|------------------|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Trabajo en equipo | r                | ,517*                | ,371*    | ,389**     | ,482**     | ,376*      | ,374*      |
|                   | Sig. (bilateral) | ,001                 | ,018     | ,013       | ,002       | ,017       | ,017       |
|                   | n                | 40                   | 40       | 40         | 40         | 40         | 40         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

El análisis de la estadística inferencia refiere la presencia de una correlación moderada  $r=0.517$ , significativa ( $\text{Sig.}=0.017<0.05$ ) entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo, también se evidencia relación moderada significativa con la relevancia, a diferencia de la dimensión eficacia ( $r= ,371$ ;  $\text{Sig.}=0.018<0.05$ ), eficiencia ( $r= ,389$ ;  $\text{Sig.}=0.013<0.05$ ), pertinente ( $r= ,376$ ;  $\text{Sig.}=0.017<0.05$ ) y equitativa ( $r= ,374$ ;  $\text{Sig.}=0.017<0.05$ ) muestran correlación baja. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020

### Contrastación de la hipótesis específica 3:

H1: Existe relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020

Tabla 7 *Correlación entre la dimensión planeación estratégica y la calidad del servicio educativo*

|             | Spearman         | Calidad del servicio | Eficacia | Eficiencia | Relevancia | Pertinente | Equitativa |
|-------------|------------------|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Planeación  | r                | ,575**               | ,455**   | ,402**     | ,578**     | ,533**     | ,352'      |
| estratégica | Sig. (bilateral) | ,000                 | ,003     | ,010       | ,000       | ,000       | ,026       |
|             | n                | 40                   | 40       | 40         | 40         | 40         | 40         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

El análisis de correlación indica la presencia de una correlación moderada  $r=0.575$ , significativa ( $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ) entre la dimensión planeación estratégica y la calidad del servicio educativo, también se evidencia relación significativa con la eficacia, eficiencia, relevancia y pertinente, a diferencia de la dimensión equitativa que presenta correlación baja  $r=0.352$ , estadísticamente significativa ( $\text{Sig.}=0.026<0.05$ ). Los resultados dan paso a la aceptación de la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.

#### Contrastación de la hipótesis específica 4:

H1: Existe relación significativa entre participación responsable y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020

Tabla 8 *Correlación entre la dimensión participación responsable y la calidad del servicio educativo*

| Spearman                     | Calidad del servicio | Eficacia | Eficiencia | Relevancia | Pertinente | Equitativa |
|------------------------------|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Participación r              | ,438**               | ,242     | ,311       | ,398*      | ,509**     | ,312'      |
| responsable Sig. (bilateral) | ,005                 | ,132     | ,051       | ,011       | ,001       | ,050       |
| n                            | 40                   | 40       | 40         | 40         | 40         | 40         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

El análisis de correlación indica la presencia de una correlación moderada  $r=0.438$ , significativa ( $\text{Sig.}=0.005<0.05$ ) entre la dimensión participación ciudadana y la calidad del servicio educativo, también se evidencia relación significativa con la dimensión pertinencia, a diferencia de la dimensión relevancia y equitativa ambas presentan correlación baja  $r=0.398$  y  $r=0.312$ , estadísticamente significativa ( $\text{Sig. } <0.05$ ). por otro lado, no muestra correlación con la dimensión eficacia y eficiencia ( $\text{Sig. } >0.05$ ). Los resultados dan paso a la aceptación de la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre la participación ciudadana y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.

### Contrastación de la hipótesis específica 5:

H1: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020

Tabla 9 *Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo*

|              | Spearman         | Calidad del servicio | Eficacia | Eficiencia | Relevancia | Pertinente | Equitativa |
|--------------|------------------|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Relaciones   | r                | ,529**               | ,378*    | ,364*      | ,486**     | ,479**     | ,315*      |
| interpersona | Sig. (bilateral) | ,000                 | ,016     | ,021       | ,001       | ,002       | ,048       |
| les          | n                | 40                   | 40       | 40         | 40         | 40         | 40         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

El análisis de correlación indica la presencia de una correlación moderada  $r=0.529$ , significativa (Sig.= $0.000 < 0.05$ ) entre la dimensión relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo, también se evidencia relación significativa moderada con la dimensión relevancia y pertinente, a diferencia de la dimensión eficacia ( $r=0.378$ , Sig.  $< 0.05$ ), eficiencia ( $r=0.364$ , Sig.  $< 0.05$ ) y equitativa ( $r=0.315$ , Sig.  $< 0.05$ ). Los resultados dan paso a la aceptación de la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.

### Contrastación de la hipótesis específica 6:

H1: Existe relación significativa entre evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020

Tabla 10 *Correlación entre la dimensión evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo*

|                 | Spearman         | Calidad del servicio | Eficacia | Eficiencia | Relevancia | Pertinente | Equitativa |
|-----------------|------------------|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|
| Mejora continua | r                | ,558**               | ,482**   | ,447**     | ,678**     | ,566**     | ,235       |
|                 | Sig. (bilateral) | ,000                 | ,002     | ,004       | ,000       | ,000       | ,145       |
|                 | n                | 40                   | 40       | 40         | 40         | 40         | 40         |

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

El análisis de correlación indica la presencia de una correlación moderada  $r=0.558$ , significativa ( $\text{Sig.}=0.000 < 0.05$ ) entre la dimensión evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo, también se evidencia relación significativa moderada con las dimensiones eficacia, eficiencia, relevancia y pertinente a diferencia de la dimensión equitativa que no muestra relación significativa ( $r=,235$ , ( $\text{Sig.}=0.145 > 0.05$ )). Los resultados dan paso a la aceptación de la hipótesis de investigación de que existe relación significativa entre la evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.

## V. DISCUSIÓN

La gestión estratégica se trata de una secuencia dinámica orientada a lograr la vinculación de áreas de la administración convencional con las de la estructura del centro, direccionada y animada por la eficacia de gestión del director(a) dentro del ambiente educativo, basado en el enfoque estratégico para lograr la comprensión, organización y conducción del sistema educativo caracterizado por un liderazgo compartido, trabajo en equipo, planeación estratégica, participación social responsable, relaciones interpersonales y evaluación para la mejora continua (Álvarez e Iturbe, 2007 y SEP, 2010)

Evaluando el objetivo general referido a determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020, observamos la presencia de una correlación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo; siendo esta ( $r=0.605$ ) pero significativa ( $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ), lo que nos permite afirmar que en la medida que se evalué como adecuada la gestión estratégica en las instituciones evaluadas mejor percepción de la calidad del servicio educativo se tendrá.

Estos resultados se asemejan a los encontrados por Echevarría (2018) quien, pudo encontrar una correlación de 0.32 apreciando una relación positiva, directa y significativa entre la gestión organizacional y la calidad educativa, p valor es igual a 0.049 ( $p<0.05$ ), en pocas palabras, si la gestión organizacional tiene un desarrollo positivo, la calidad educativa mejorará; una situación similar observó Riffo (2019) quien determinó que la mayor parte de las maestras han ido desarrollando competencias de nivel administrativo, correspondiendo así a casi el 70% del grupo muestral y el 85% de estas refirieron que la gestión es de buena calidad, entonces, el estudio concluyó afirmando que en el desarrollo de actividades fue posible apreciar una buena gestión y de calidad en las instituciones educativas seleccionadas.

Asimismo, desde una perspectiva teórica la gestión estratégica se trata de una secuencia dinámica orientada a lograr la vinculación de áreas de la administración convencional con las de la estructura del centro, direccionada y animada por la eficacia de gestión del director(a) dentro del ambiente educativo (Álvarez e Iturbe, 2007 y SEP, 2010).

En cuanto al primero objetivo específico referido a identificar la relación entre el liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020, se logró encontrar la presencia de una correlación entre el liderazgo compartido y la calidad del servicio educativo; siendo esta moderada ( $r=0.590$ ) y significativa ( $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ), lo que nos permite indicar que en la medida que se evaluó como adecuado el liderazgo compartido en las instituciones observadas mejor percepción de la calidad del servicio educativo se tendrá.

Estos resultados no se asemejan a los encontrados por Sánchez y Lache (2017) donde se logró la identificación de necesidades como la profundización en el rol pedagógico de los maestros directivos referente al sector de gestión académica, la practica dentro del salón de clase, además es preciso renovar el currículo, formar y cualificar al personal docente a fin de que se garanticen ciertas modificaciones en la gestión misional de las instituciones educativas. Cabe resaltar que teóricamente que, para Loera (2003), el liderazgo viene siendo aquel atributo que poseen ciertas personas para ejercer influencia en los demás a fin de que estos muestren un esfuerzo voluntario y logren los objetivos colectivos de manera con gran entusiasmo. De manera que, el trabajo en equipo y la memoria organizacional vienen a ser competencias de gran importancia al momento de conseguir las metas grupales.

Al evaluar el segundo objetivo específico referido a establecer la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020, se logró encontrar la presencia de una correlación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo; siendo esta moderada ( $r=0.215$ ) y significativa ( $\text{Sig.}=0.017<0.05$ ), lo

que nos permite afirmar que en la medida que se evaluó como adecuado el trabajo en equipo en las instituciones observadas mejor percepción de la calidad del servicio educativo se tendrá.

Estos resultados no concuerdan con los encontrados por Sánchez (2020) quien concluyó afirmando la presencia de una relación positiva, pero baja, entre la planificación estratégica y la calidad de servicio educativo; (valor rho 0.23), lo que se traduce según maestros y padres que la variante planificación estratégica no ejerce gran influencia en la calidad de servicio educativo. Teóricamente, el trabajo compartido se trata de un grupo de personas que presentan habilidades complementarias, donde existe cierta dependencia entre las mismas en la búsqueda del establecimiento y consecución de los objetivos y fines compartidos. En el momento en que estos sujetos contribuyen con su trabajo en la resolución de objetivos comunes, logran anteponer su interés a fin de que se logre y van desarrollando una adecuada comunicación, van confiando más entre sí, cooperan y colaboran juntos (SEP, 2010).

Evaluando el tercer objetivo específico referido a demostrar la relación entre la planeación estratégica y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020, pudimos encontrar la presencia de una correlación entre la planeación estratégica y la calidad del servicio educativo; siendo esta moderada ( $r=0.575$ ) pero significativa ( $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ), lo que nos permite indicar que en la medida que se evaluó como adecuada la planeación estratégica en las instituciones observadas mejor percepción de la calidad del servicio educativo se tendrá.

Estos resultados se asemejan a los encontrados por Aliaga (2017) quien determinó que existe correlación moderada directa y significativa entre la gestión educativa estratégica y el compromiso organizacional ( $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ )). El antecedente, resulta de utilidad porque aporta teoría sobre la gestión educativa estratégica, además, brinda orientaciones metodológicas sobre la medición de la variable gestión estratégica en educación. Teóricamente, Caldera (2004) se dispuso a definir la planeación estratégica destacando su carácter consensual,

debido al involucramiento de distintas partes, y resulta directamente de una autoevaluación que va a contemplar las medidas a medio plazo, las cuales buscan la introducción de mejoras sustantivas expresado en planes de trabajo anuales.

Evaluando el cuarto objetivo específico referido a Identificar la relación entre la participación responsable y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020; se encontró la presencia de una correlación entre la participación responsable y la calidad del servicio educativo; siendo esta moderada ( $r=0.438$ ) pero significativa ( $\text{Sig.}=0.005<0.05$ ), lo que nos permite afirmar que en la medida que se evaluó como adecuada la participación responsable en las instituciones observadas mejor percepción de la calidad del servicio educativo se tendrá.

Estos resultados se relacionan con los encontrados por Elliot (2017) mismo que determinó la presencia de una relación significativa directa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo ( $r= .937$   $p=.001$ ), afirmando que la gestión educativa estratégica es un predictor importante para brindar un servicio de calidad educativa. A nivel teórico, Viteri (2007), refiere que la participación responsable hace alusión a la percepción de las interacciones sociales en medida de las normas y vínculos sociales que garantizan la cohesión social, como la confianza mutua, las normas efectivas y las redes sociales.

Evaluando el quinto objetivo específico referido a encontrar la relación entre la evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura – 2020, pudimos encontrar la presencia de una correlación entre la evaluación de la mejora continua y la calidad del servicio educativo; siendo esta moderada ( $r=0.558$ ) pero significativa ( $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ), lo que nos permite indicar que en la medida que se evaluó como adecuada la evaluación de la mejora continua en las instituciones observadas mejor percepción de la calidad del servicio educativo se tendrá.

Estos resultados se relacionan con los encontrados por Llamo (2018) determinó un grado de relación moderada entre la gestión y la calidad educativa dentro de los centros educativos emblemáticos p valor es = 0,015. Teóricamente, la evaluación para la mejora continua, hace referencia a la disposición para valorar colectiva y críticamente cada proceso implementado durante la planeación, desarrollo e impacto, particularizada por la actitud de hacerse responsable de cada resultado propio y abre paso a juicios externos, factores fundamentales para llegar a ciertas determinaciones (SEP, 2010).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó en base a la prueba de correlación de Spearman, que la gestión estratégica tiene una correlación media pero significativa ( $r=0.605$ ;  $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ) con la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020.
2. Existe correlación moderada y significativa ( $r=0.590$ ;  $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ) entre liderazgo compartido con la calidad del servicio educativo en docentes; evidenciándose igualmente correlación con las dimensiones eficacia, eficiencia, relevancia, pertinente y equitativa.
3. Se evidenció correlación entre el trabajo en equipo de manera moderada y significativa ( $r=0.215$ ;  $\text{Sig.}=0.017<0.05$ ) con la calidad del servicio educativo, al igual que la dimensión relevancia, por otro lado, se halló relación baja entre el trabajo en equipo y la eficacia, eficiencia, pertinente y equitativa.
4. Se encontró correlación estadísticamente significativa entre la planeación estratégica ( $r=0.575$ ;  $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ) y la calidad del servicio educativo, asimismo, se evidencia correlación moderada con las dimensiones eficacia, eficiencia, relevancia, pertinente a diferencia de la equitativa la cual fue de baja correlación.
5. Se encontró correlación moderada y significativa entre la participación responsable ( $r=0.438$ ;  $\text{Sig.}=0.005<0.05$ ) con la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado, siendo la dimensión pertinente la que mejor correlación con la participación responsable.
6. Se encontró correlación moderada estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo ( $r=0.529$ ;  $\text{Sig.}=0.000<0.05$ ), en cuanto a la relación con las dimensiones eficacia, eficiencia y equitativa las correlaciones son bajas a diferencia de la relevancia y pertinencia la relación fue moderada.
7. La mejora continua, correlaciona significativamente ( $r=0.558$ ;  $\text{Sig.}=0.005<0.05$ ) con la calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura – 2020; por lo tanto, se aprueba la hipótesis específica 5 de investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- A los directivos de los centros educativos de multigrado del Bajo Piura, llevar a cabo una estandarización del número de estudiantes por maestro, logrando atenderlos mejor y también, en base a los criterios pedagógicos, promoviendo estrategias de mayor impacto y compartirlas con los otros colegios de la red.
  
- A las autoridades de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura, promover el establecimiento de un sistema de evaluación formativa del servicio de los maestros dentro del salón de clases; y establecer convenios que permitan la comunicación por medio de redes escolares y se optimice la enseñanza.
  
- A los directivos de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura, esperando lograr el fortalecimiento de la gestión administrativa dentro de las mismas, desarrollar una cultura de autoevaluación desde el primer año escolar, teniendo en cuenta cada sesión de clase; creando circunstancias que hagan posible el logro de un equilibrio laboral para el personal docente.
  
- A los directivos de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura, junto con el área de recursos humanos, diseñar y ejecutar cursos o programas de especialización y actividades académicas referentes a mejoras institucionales, a fin de que cada director obtenga un nuevo perfil y muestre amplias capacidades y se mantengan a la vanguardia de los últimos avances.

## REFERENCIAS

- Acosta, D.E. (2016) Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. Consideraciones. Disponible en: [https://prezi.com/lia3wvrtv0\\_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario/](https://prezi.com/lia3wvrtv0_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario/) [Consultado el 29 de abril 2021]
- Adelli, M. (2004). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Edic. Pirámide Grupo Anaya.
- Aliaga, F. (2017) *Gestión educativa estratégica y el compromiso organizacional en docentes de la RED 19, UGEL 01- Lima*. Universidad César Vallejo (Tesis de grado) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23508>
- Álvarez, I. y E. Iturbe (2007). *Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión*. México: Edit. Taller Abierto.
- Ávila, M. I. (2017). *Percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2668/1/avila\\_rmi.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2668/1/avila_rmi.pdf)
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038-1059. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=167/16728244043>
- Barrera-Osorio, F., Fasih, T. y Patrinos, H. (2010). *Toma de decisiones descentralizada en la escuela. La teoría y la evidencia sobre la administración escolar descentralizada*. Direcciones para el Desarrollo. Desarrollo humano. Washington, usa: Banco Mundial- Mayol Ediciones.
- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Editorial: Pearson Prentice Hall.
- Bolívar, A. (1999) *Cómo mejorar los centros educativos*, Síntesis educación. Didáctica y organización escolar, España.
- Bolívar, A. (2012). *Cómo mejorar los centros educativos*. Síntesis educación. Didáctica y organización escolar. España
- Caldera, R. (2004). *Planeación Estratégica de Recursos Humanos*. Nicaragua: Universidad Politécnica de Nicaragua.
- Córdova, C. (2019) Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura. Universidad Nacional de Piura. (Tesis de licenciatura)

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1985/ADM-COR-ALM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Ciencia y Técnica Administrativa*,6(4). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Echevarría, D. (2017), *Gestión organizacional y la calidad educativa en las instituciones educativas adventistas de la unión peruana del sur*. (Tesis doctoral). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú
- Elliot, J. (2017) *Gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. (Tesis de grado). <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1355>
- Farfán, M. y Reyes, I. (2017) Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Rev. Rencuentro. Análisis de Problemas Universitarios* 28 (73), 5-61. [Fecha de Consulta 16 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=340/34056722004>.
- Feria, H., Matilla, M., y Matecón, S. (2020) La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Rev. Didáctica y Educación*. 11 (3): 62 – 69. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/>
- García, J., Reding, A., López, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en educación médica*, 2(8):217-224 <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n8/v2n8a7.pdf>.
- Gómez, A. (2000). *Un aporte sobre calidad en educación*. Recuperado de. <<http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>
- Hernández, R., Fernández, c. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5a edición). México: McGraw-Hill.
- Iglesias, J. (2014). Un nuevo enfoque de la Gestión de la Calidad en base a la metodología TOC. Vigo: Universidad de Vigo.
- Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). Metodología de la Investigación Educativa. (CD-ROM). IPLAC, La Habana, Cuba

- Llamo, J. (2018) *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06*. Tesis de maestría. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1605>
- Loera, A. (2003). *Planeación estratégica y política educativa*, Documento de trabajo. México: sep
- Montenegro, E. (2017) Propuesta de planeamiento estratégico en la I.E. 1286 para mejorar la calidad del servicio. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – Perú. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622907>.
- Mundane, J. (2010) Introducción a la investigación básica. *Revistas RAP ON LINE* 33 (3). [www.sapd.es](http://www.sapd.es).
- Muñoz, C. (2003). *Calidad de la educación superior en México*. Perfiles Educativos. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/140/14002109.pdf>
- Muñoz, E. (2014). *Tecnología de la organización educativa*. Barcelona, España: Editorial OI Kostau, S.A.
- Nocedo, I., Castellanos, B., García, G., Addine, F., González, C., Gort, M. et al. (2015). *Metodología de la investigación educacional*. Segunda parte: Editorial Pueblo y Educación.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Pérez, D., Mancebón, M. J., & Martínez, N. (2007). Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria. Universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://works.bepress.com/domingoperez/4/>
- Pozner de Weinberg, P. (2000). *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. Capítulo II*. Buenos Aires: iipe.
- Riffo, R (2019) Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4 (E), 153- 172. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173010/index.html>.
- Rivas Tovar, L. A. (2010). *Guía de estudio para el examen de capacidades gerenciales*. Obtenido de Gobierno de México: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf)

- Sánchez, N. y Lache, J. (2017) *La gestión educativa estratégica, una herramienta para optimizar los procesos pedagógicos de calidad*. Universidad Unión Libre (Tesis de grado) <https://repository.unilibre.edu.co/>
- Sánchez, J. (2020) Planificación estratégica y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular “Acuarela y Lápiz”, Moche. Universidad César Vallejo. (Tesis de grado) <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009) *Metodología y diseños en la investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria
- Senge, P. (1994). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires: Granica
- SEP (2010). Plan de Estudios 2009. Educación Básica Primaria. México: sep-seb-dgdc.
- Sousa, V., Driessnack, M. y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Rev Latino-am Enfermagem* 15 (3) [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf).
- Tarazona, L. (2016). *Estilos de gestión de los directivos en la planeación educativa de los institutos de educación superior tecnológicos públicos de la región Huánuco*. (Tesis doctoral). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Toledo, R. (2018). *Estudio sobre el clima organizacional y sus efectos en una educación de calidad en las escuelas de educación general básica de la comuna de San Pedro de La Paz*. (Tesis doctoral). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Retrieved from <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/843/1/Toledo-Mira-Roberto.pdf>
- UNESCO (2000). *Marco de acción Dakar. Educación para todos: cumplir nuestros compromisos comunes*. Adoptado en el Foro Mundial sobre la Educación Dakar (Senegal), 26-28 de abril de 2000 con los seis Marcos de Acción Regionales. Francia: Unesco
- Valera, J. (2012) *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012\\_Valera](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012_Valera).

- Valenzuela, W. (2018) Liderazgo directivo y calidad de servicios educativos del centro de estudios preuniversitarios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. (Tesis de grado) <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/>
- Valdés, H. (2008). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: *Oficina Regional de Educación de la UNEXCO para América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001776/177648S.pdf>
- Vásquez, A. (2013). Calidad y calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17 (2), 49-71. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/>
- Vásquez, E., Mejía, J., Escalante, C, Ramos, J., Villa, M., Aranda, M. y Segundo, M (2010) Modelo de Gestión Educativa Estratégica <http://www.seslp.gob.mx/pdf/taller2011-2012/uno/>
- Viteri Díaz, G. (2007). *Capital social y reducción de la pobreza en Contribuciones a la Economía*. [En línea] <<http://www.eumed.net/ce/2007c/gvd.htm>> [2021, febrero 18]
- Womper, F. (2008). *Inteligencia holística: La llave para una nueva era*. Chile: Osorno.



### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA EDUCATIVA

Estimado docente, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión estratégica de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura. Es importante que contestes a todas las afirmaciones que vienen a continuación y que lo hagas con sinceridad, marcando la respuesta que consideres adecuada.

La participación en esta investigación es voluntaria, toda información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Las respuestas serán anónimas y codificadas usando número de identificación.

**INSTRUCCIONES:** Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

Escala de valoración

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| N° | LIDARAZGO COMPARTIDO<br>Ítems   | RESPUESTAS |   |   |   |   |
|----|---|------------|---|---|---|---|
|    |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | ¿La gestión del director promueve el emprendimiento de los docentes?  |            |   |   |   |   |
| 2  | ¿el director promueve el emprendimiento del desarrollo educativo en los docentes?   |            |   |   |   |   |
| 3  | ¿Se siente Ud. involucrado con los diversos proyectos de la institución educativa?  |            |   |   |   |   |
| 4  | ¿El director gestiona permanentemente la obtención de recursos para que la escuela funcione de la forma más adecuada posible? |            |   |   |   |   |
| 5  | ¿Participa usted en la formulación y/o mejora de la misión y visión de la Institución Educativa donde labora?                 |            |   |   |   |   |

|   |   |          |          |          |          |          |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 6                                       | ¿Interviene Ud. activamente en las diferentes comisiones que te delegan el directivo?   |          |          |          |          |          |
| 7                                       | ¿Buscas alternativas en la toma de decisiones para la solución de un problema?  |          |          |          |          |          |
| 8                                       | ¿Los directivos motivan a sus trabajadores en las actividades propias de la institución educativa?  |          |          |          |          |          |
| 9                                       | ¿El director brinda facilidades a los docentes para desenvolverse en diversas funciones?  |          |          |          |          |          |
| <b>TRABAJO EN EQUIPO</b>                |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 10                                      | ¿Promueve el director trabajar en equipo para cumplir las metas institucionales?  |          |          |          |          |          |
| 11                                      | ¿El director se esfuerza por lograr las metas compartidas?  |          |          |          |          |          |
| 12                                      | ¿Se esfuerzan sus colegas por lograr las metas y propósitos de la I.E.?   |          |          |          |          |          |
| 13                                      | ¿EL director se comunican con Ud. dando a entender clara y concretamente su punto de vista y lo que quieren?  |          |          |          |          |          |
| 14                                      | ¿Percibe Ud. que sus colegas de la I.E. suman sus esfuerzos para resolver un objetivo común?  |          |          |          |          |          |
| 15                                      | ¿El director promueve la cooperación en las diversas actividades de la I.E.?  |          |          |          |          |          |
| <b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>        |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 16                                      | ¿Todos los miembros de la comunidad educativa, participan en la planeación conjuntamente con los directivos para el logro de la misión y visión de la I.E.? |          |          |          |          |          |
| 17                                      | ¿Los directivos promueven estrategias creativas para el logro de la visión y misión de la I.E.?   |          |          |          |          |          |
| 18                                      | ¿Percibe Ud. que los docentes se sienten identificados e involucrados plenamente con la I.E.?   |          |          |          |          |          |
| 19                                      | ¿El director realiza diálogos entre los miembros de su comunidad educativa para seleccionar la dirección de diversas acciones?                              |          |          |          |          |          |
| 20                                      | ¿Se establecen acuerdos en conjunto en la institución educativa?  |          |          |          |          |          |
| <b>PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 21                                      | ¿El director organiza grupos de trabajos, donde participan activamente los miembros de la comunidad educativa?  |          |          |          |          |          |
| 22                                      | ¿Promueve el director capacitaciones en los trabajadores de la institución educativa?   |          |          |          |          |          |
| 23                                      | ¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por el personal directivo para tomar decisiones de la I.E.?   |          |          |          |          |          |
| 24                                      | ¿El director permite la participación de los padres de familia para tomar acuerdos para mejorar la I.E.?  |          |          |          |          |          |
| 25                                      | ¿En la I.E. se promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales?  |          |          |          |          |          |
| <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>       |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 26                                      | ¿Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.?  |          |          |          |          |          |

|                                  |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 27                               | ¿Existe comunicación interna entre directivos, docentes padres de familias, por la calidad de servicios educativos?                                     |   |   |   |   |   |
| 28                               | ¿El personal directivo y docente respeta las normas de convivencia estipuladas por la dirección de la I.E.?   |   |   |   |   |   |
| 29                               | El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los alumnos.  |   |   |   |   |   |
| 30                               | ¿Las relaciones de trabajo y coordinación con el director son cordiales?  |   |   |   |   |   |
| EVALUACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31                               | ¿Se promueve en la I.E. una evaluación del programa de mejora continua de la gestión educativa?   |   |   |   |   |   |
| 32                               | ¿El director de la institución educativa participa activamente con otras instituciones promoviendo programas de mejora continua de nuestra institución? |   |   |   |   |   |
| 33                               | ¿Se siente satisfecho de los logros obtenidos en el programa de mejora continua por la I.E.?  |   |   |   |   |   |
| 34                               | ¿Los directivos y docentes son responsable sobre los resultados de la mejora continua en la I.E.?   |   |   |   |   |   |

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

### Estadísticas de fiabilidad

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| Alfa de<br>Cronbach | N de elementos |
| ,965                | 34             |

### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|----------|--|--|--|--|
| VAR00001 | 151,2759   | 186,850  | ,671   | ,964   |
| VAR00002 | 151,4483   | 184,828  | ,598   | ,965   |
| VAR00003 | 151,1724   | 186,791  | ,743   | ,964   |
| VAR00004 | 151,3793   | 191,244  | ,641   | ,964   |
| VAR00005 | 151,2069   | 193,741  | ,502   | ,965   |
| VAR00006 | 151,2069   | 189,956  | ,755   | ,964   |
| VAR00007 | 151,2414   | 191,690  | ,628   | ,964   |
| VAR00008 | 151,3448   | 191,520  | ,561   | ,965   |
| VAR00009 | 151,0690   | 195,567  | ,523   | ,965   |
| VAR00010 | 151,0690   | 192,567  | ,657   | ,964   |
| VAR00011 | 151,1034   | 194,167  | ,610   | ,964   |
| VAR00012 | 151,3448   | 192,091  | ,587   | ,965   |
| VAR00013 | 151,1724   | 189,862  | ,778   | ,964   |
| VAR00014 | 151,4483   | 192,042  | ,597   | ,964   |
| VAR00015 | 151,1034   | 192,810  | ,725   | ,964   |
| VAR00016 | 151,6552   | 189,520  | ,586   | ,965   |
| VAR00017 | 151,5172   | 186,259  | ,824   | ,963   |
| VAR00018 | 151,2759   | 187,921  | ,715   | ,964   |
| VAR00019 | 151,1379   | 192,409  | ,725   | ,964   |
| VAR00020 | 151,1379   | 190,337  | ,766   | ,964   |
| VAR00021 | 151,2414   | 191,975  | ,609   | ,964   |
| VAR00022 | 151,5517   | 190,113  | ,528   | ,965   |
| VAR00023 | 151,2069   | 195,813  | ,365   | ,966   |
| VAR00024 | 151,2069   | 190,099  | ,746   | ,964   |
| VAR00025 | 151,2759   | 187,135  | ,829   | ,963   |
| VAR00026 | 151,3793   | 188,172  | ,695   | ,964   |
| VAR00027 | 151,2069   | 188,456  | ,857   | ,963   |
| VAR00028 | 151,1379   | 191,266  | ,818   | ,964   |
| VAR00029 | 151,1034   | 192,310  | ,767   | ,964   |
| VAR00030 | 151,1034   | 192,453  | ,638   | ,964   |
| VAR00031 | 151,4483   | 188,542  | ,681   | ,964   |
| VAR00032 | 151,6207   | 181,958  | ,853   | ,963   |
| VAR00033 | 151,3448   | 187,734  | ,667   | ,964   |
| VAR00034 | 151,3103   | 191,079  | ,655   | ,964   |



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado docente, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de multigrado del Bajo Piura. Es importante que contestes a todas las afirmaciones que vienen a continuación y que lo hagas con sinceridad, marcando la respuesta que consideres adecuada. La participación en esta investigación es voluntaria, toda información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Las respuestas serán anónimas y codificadas usando número de identificación.

**INSTRUCCIONES:** Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

Escala de valoración

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| N°         | EFICACIA<br>Ítems   | RESPUESTAS |   |   |   |   |
|------------|---|------------|---|---|---|---|
|            |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1          | ¿Considera usted que se logran los objetivos académicos programados en el año en la institución educativa donde usted labora?   |            |   |   |   |   |
| 2          | ¿Existe relación entre los estudiantes matriculados y los estudiantes que terminan el año escolar?  |            |   |   |   |   |
| 3          | ¿Se cumple con las metas trazadas de aprobación de estudiantes según el nivel de aprendizaje?   |            |   |   |   |   |
| 4          | ¿Existe cumplimiento de las metas académicas programadas al inicio del año escolar?   |            |   |   |   |   |
| EFICIENCIA |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5          | ¿En la institución educativa donde usted labora se cuenta con los recursos necesarios (físicos, tecnológicos, etc.) para el desarrollo de sus actividades académicas? |            |   |   |   |   |
| 6          | ¿Se ha reducido el número de deserción en su grupo encargado en el año escolar?   |            |   |   |   |   |

|                   |   |          |          |          |          |          |
|-------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 7                 | ¿Ha reducido el número de repitientes en su aula, dado que se ha mejorado las estrategias académicas por parte del profesor?                              |          |          |          |          |          |
| 8                 | ¿Usted cumple con sus actividades académicas, usando los recursos necesarios para su cumplimiento?  |          |          |          |          |          |
| <b>RELEVANCIA</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 9                 | La educación impartida en la institución educativa responde de las necesidades del estudiantado.  |          |          |          |          |          |
| 10                | Los contenidos impartidos por parte del docente responden a los intereses de la comunidad.  |          |          |          |          |          |
| 11                | En la preparación de las actividades de aprendizaje, el docente toma en cuenta las vivencias de los estudiantes.  |          |          |          |          |          |
| 12                | La propuesta educativa de la institución está acorde con las necesidades actuales de la sociedad.   |          |          |          |          |          |
| <b>PERTINENTE</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 13                | Se toma en cuenta la realidad de las creencias y costumbres de los estudiantes en la preparación de las actividades de aprendizaje por parte del docente. |          |          |          |          |          |
| 14                | Hay oportunidad de estudiar para estudiantes que son de otras comunidades cercanas a la institución.  |          |          |          |          |          |
| 15                | Se respeta el contexto social del estudiante para organizar las actividades de aprendizaje.   |          |          |          |          |          |
| 16                | ¿El logro de aprendizajes de los estudiantes van acorde con el avance tecnológico actual?   |          |          |          |          |          |
| <b>EQUITATIVA</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 17                | ¿Existe la cantidad de docentes suficientes para cubrir las demandas educativas de la institución educativa?  |          |          |          |          |          |
| 18                | ¿Los recursos financieros asignados a la institución educativa son pertinentes para atender las necesidades educativas de la comunidad?                   |          |          |          |          |          |
| 19                | ¿La dirección de la institución educativa motiva el acceso a la educación para todos?   |          |          |          |          |          |
| 20                | ¿La institución educativa cuenta con los recursos educativos para atender las necesidades educativas de la comunidad?                                     |          |          |          |          |          |

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

### Estadísticas de fiabilidad

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| Alfa de<br>Cronbach | N de elementos |
| ,880                | 20             |

### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|----------|--|--|--|--|
| VAR00001 | 81,8276  | 66,076   | ,628   | ,870   |
| VAR00002 | 81,6897  | 69,293   | ,436   | ,876   |
| VAR00003 | 81,6207  | 65,887   | ,661   | ,870   |
| VAR00004 | 81,7931  | 64,099   | ,620   | ,870   |
| VAR00005 | 82,4138  | 63,608   | ,525   | ,874   |
| VAR00006 | 82,0345  | 67,177   | ,325   | ,882   |
| VAR00007 | 81,7931  | 65,027   | ,523   | ,873   |
| VAR00008 | 81,5517  | 69,828   | ,333   | ,879   |
| VAR00009 | 81,5172  | 69,044   | ,533   | ,875   |
| VAR00010 | 81,7586  | 67,261   | ,681   | ,871   |
| VAR00011 | 81,4138  | 69,251   | ,544   | ,875   |
| VAR00012 | 81,5862  | 65,537   | ,694   | ,869   |
| VAR00013 | 81,4483  | 67,542   | ,649   | ,871   |
| VAR00014 | 81,3103  | 70,650   | ,421   | ,878   |
| VAR00015 | 81,4138  | 68,751   | ,523   | ,874   |
| VAR00016 | 82,2414  | 65,475   | ,455   | ,877   |
| VAR00017 | 82,2414  | 66,547   | ,336   | ,883   |
| VAR00018 | 82,6207  | 64,672   | ,510   | ,874   |
| VAR00019 | 81,4483  | 69,756   | ,398   | ,877   |
| VAR00020 | 82,2414  | 63,904   | ,536   | ,873   |



GERENCIA  
REGIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL

DIRECCION  
REGIONAL DE  
EDUCACION



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*  
*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"*

La Unión, 31 de marzo del 2021.

OFICIO N° 720 – 2021-GOB-REG-PIURA-DREP-UGEL-L.U-D.

SEÑORA:  
CARMEN ROSA CHANGANAQUÉ  
CHAPILLIQUÉN, DIRECTORA IE 14067 CANIZAL  
GRANDE..

ASUNTO : PARA CONOCIMIENTO

REFERENCIA : Exp N° 01893

Tengo el agrado de dirigirme a su digno Despacho para hacerle llegar mis cordiales Saludos en representación de la Unidad de Gestión Educativa Local La Unión y de acuerdo al documento de la referencia y en virtud de lo solicitado este despacho le entrega la data de las Instituciones Educativas Multigrado del ámbito de la UGEL La Unión.

Sin otro particular, expreso a usted mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente

  
 PROP. RAÚL RÍOS GARABITO  
DIRECTOR  
UGEL LA UNIÓN

**CUADROS MUESTRA INFORMACION ENVIADA A WHATSAPP DE UGEL LA UNION**

**UGEL PIURA - DISTRITO CATACAOS - II.EE MULTIGRADO**

| N°    | II.EE | Código modular | Director                              | Localidad           | Distrito | Total de Directores y docentes | Muestra de estudio de docentes |
|-------|-------|----------------|---------------------------------------|---------------------|----------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1     | 14057 | 342931         | Morales Cruz<br>Amanda<br>Fredesvinda | CUMBIBIRA<br>CENTRO | CATACAOS | 5                              | 3                              |
| 2     | 15324 | 490094         | Guerrero Villegas<br>Ancelmo          | LA PIEDRA           | CATACAOS | 5                              | 3                              |
| 3     | 20111 | 861195         | Quiroga Azcarate<br>Simona Mercedes   | RINCONADA           | CATACAOS | 2                              | 1                              |
| 4     | 20151 | 1018480        | Arteaga Nuñez Maria<br>Del Socorro    | MONCARA             | CATACAOS | 4                              | 2                              |
| 5     | 20446 | 861286         | Peña Barreto Vilma                    | VIDUQUE             | CATACAOS | 3                              | 2                              |
| 6     | 20808 | 1361450        | Mogollon Roman<br>Mercedes            | EL MORANTE          | CATACAOS | 2                              | 1                              |
| Total |       |                |                                       |                     |          | 21                             | 12                             |

**UGEL PIURA - DISTRITO CURA MORI - II.EE MULTIGRADO**

| N°    | II.EE | Código modular | Director                      | Localidad             | Distrito     | Total de Directores y docentes | Muestra de estudio de docentes |
|-------|-------|----------------|-------------------------------|-----------------------|--------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1     | 14051 | 342881         | Herrera Ruiz Lourdes          | SANTA<br>ROSA         | CURA<br>MORI | 2                              | 1                              |
| 2     | 14054 | 1017623        | Cruz Murillo Timoteo          | CHATO<br>GRANDE       | CURA<br>MORI | 2                              | 1                              |
| 3     | 14055 | 342915         | Huertas Cruz Rosa<br>Mercedes | CHATO<br>CHICO        | CURA<br>MORI | 2                              | 1                              |
| 4     | 15333 | 531293         | Suncion Palomino<br>Alexander | NUEVA<br>ZONA<br>MORE | CURA<br>MORI | 3                              | 2                              |
| Total |       |                |                               |                       |              | 9                              | 5                              |

**UGEL LA UNIÓN II.EE MULTIGRADO**

| N° | II.EE | Código modular | Director                                   | Localidad                | Distrito    | Total de Directores y docentes | Muestra de estudio de docentes |
|----|-------|----------------|--|--------------------------|-------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1  | 14067 | 0343277        | CHANGANAQUE<br>CHAPILLIQUEN<br>CARMEN ROSA | CANIZAL<br>GRANDE        | LA<br>UNION | 2                              | 1                              |
| 2  | 14069 | 0343293        | QUIROZ URBINA<br>RENINA                    | NUEVO<br>TAMARINDO       | LA<br>UNION | 2                              | 1                              |
| 3  | 14033 | 0354886        | VICENTE YOVERA<br>CASTILLO                 | TUNAPE                   | LA<br>UNION | 4                              | 3                              |
| 4  | 14089 |                | JUDITH                                     | BARRIO<br>SAN JOSE       | LA<br>UNION | 4                              | 3                              |
| 5  | 15281 | 0490128        | SILVIA FARFAN DE<br>NUÑEZ                  | CANIZAL<br>SANTA<br>ROSA | LA<br>UNION | 3                              | 2                              |

|       |    |    |
|-------|----|----|
| Total | 15 | 10 |
|-------|----|----|

**UGEL LA UNION II.EE MULTIGRADO- LA ARENA**

| N°    | II.EE | Código modular | Director                            | Localidad          | Distrito | Total de Directores y docentes | Muestra de estudio de docentes |
|-------|-------|----------------|-------------------------------------|--------------------|----------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1     | 14124 | 0341628        | SANCHEZ ANCAJIMA NANCY              | PAMPA DE LOS SILVA | LA ARENA | 04                             | 03                             |
| 2     | 14125 | 0341636        | PACHERRES RAMOS MARGARITA           | CHAQUIRA           | LA ARENA | 02                             | 01                             |
| 3     | 14128 | 0341669        | BARRANZUELA ALVARADO CARLOS ALBERTO | ALTO DE LA CRUZ    | LA ARENA | 02                             | 01                             |
| 4     | 14945 | 0613760        | DANNY ANDRADE CALLE                 | PAMPA CHICA        | LA ARENA | 04                             | 03                             |
| 5     | 15118 | 0341735        | ZAPATA BRICEÑO ESTELA               |                    | LA ARENA | 03                             | 02                             |
| 6     | 20135 | 0854117        | BETTY AREVALO SAAVEDRA              | SANTA ELENA        | LA ARENA | 05                             | 04                             |
| 7     | 20451 | 1016260        | SARANGO PEREZ NANCY                 |                    | LA ARENA | 02                             | 01                             |
| Total |       |                |                                     |                    |          | 22                             | 15                             |

**UGEL LA UNION II.EE MULTIGRADO- EL TALLAN**

| N°    | II.EE | Código modular | Director                 | Localidad            | Distrito  | Total de Directores y docentes | Muestra de estudio de docentes |
|-------|-------|----------------|--------------------------|----------------------|-----------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1     | 14081 | 0700062        | ALARCON CASTRO GUADALUPE | NUEVO SINCHAO GRANDE | EL TALLAN | 4                              | 3                              |
| 2     | 14896 |                | SEMINARIO LANDA IVONNE   | ZONA VENTURA         | EL TALLAN | 2                              | 1                              |
| 3     | 14946 |                | SOJO PILAR               | NUEVO PIEDRAL        | EL TALLAN | 2                              | 1                              |
| 4     | 20016 |                | VILCHEZ MONTENEGRO RUBEN | CHATITO SUR          | EL TALLAN | 2                              | 1                              |
| Total |       |                |                          |                      |           | 10                             | 5                              |

**UGEL SECHURA II.EE MULTIGRADO**

| <b>N°</b>    | <b>II.EE</b> | <b>Código modular</b> | <b>Director</b>                  | <b>Localidad</b> | <b>Distrito</b>  | <b>Total de Directores y docentes</b> | <b>Muestra de estudio de docentes</b> |
|--------------|--------------|-----------------------|----------------------------------|------------------|------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1            | 14026        | 341826                | Alcalde Vásquez Angélica Azucena | CHANCAY          | Bernal           | 5                                     | 3                                     |
| 2            | 14027        | 341834                | Bernal Ipanaque Percy Robert     | CORONADO         | Bernal           | 6                                     | 4                                     |
| 3            | 14028        | 341842                | Portales Jacinto Roxana Danitza  | ONZA DE ORO      | Bernal           | 3                                     | 2                                     |
| 4            | 14046        | 341859                | Zegarra Carhuapoma Antero Miguel | CERRITOS         | Cristo Nos Valga | 2                                     | 1                                     |
| 5            | 14047        | 341867                | Mena Lozada Carlos Alfredo       | SANTA CLARA      | Cristo Nos Valga | 1                                     |                                       |
| 7            | 14095        | 350280                | Donaire Calle Ivonne Emperatriz  | SANCHEZ          | Vice             | 2                                     | 1                                     |
| 8            | 15196        | 343376                | Amaya Alcántara Mary Maricel     | CHUTUQUE         | Cristo Nos Valga | 3                                     | 2                                     |
| 9            | 15319        | 673731                | Villegas Morales Liz Naddy       | NUEVO BAZAN      | Sechura          | 3                                     | 2                                     |
| <b>Total</b> |              |                       |                                  |                  |                  | <b>26</b>                             | <b>16</b>                             |

EN TOTAL 63 DOCENTES DE IE MULTIGRADO DEL BAJO PIURA



GOBIERNO REGIONAL PIURA

---

*“Año del Bicentenario del Perú; 200 años de Independencia”*

Sechura, 21 de abril de 2021

**OFICIO No. 664 -2021- GRP-DREP-UGEL-S-D.**

SEÑORA:

Prof. Carmen Rosa Changanagué Chapilliquén

ASUNTO : DA RESPUESTA A DOCUMENTO

REF. : Expediente No. 2841 del 22-03- 2021

Tengo el honor de dirigirme a Usted para saludarlo en nombre de la Ugel Sechura y al mismo tiempo para hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, en atención al expediente de la referencia se está haciendo llegar adjunto al presente, la relación de instituciones educativas del nivel primario de condición MULTIGRADO, que corresponden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Sechura.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL PIURA  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
SECHURA  
L.C. SOCORRO MARCELA CORNEJO ZAPATA  
DIRECTORA

SMCZ/D.UG  
EL.S  
VRPM/Tec.A  
dm.



## GOBIERNO REGIONAL PIURA

---

| UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SECHURA                  |         |   |          |            |
|--|---------|---|----------|------------|
| INSTITUCIONES EDUCATIVAS MULTIGRADO - NIVEL PRIMARIA -2020 |         |   |          |            |
| SECHURA  | 0341792 | 14023 SANTO DOMINGO - BERNAL SECHURA                | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0341834 | 14027 CORONADO - BERNAL                             | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0341842 | 14028 - ONZA DE ORO BERNAL - SECHURA                | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0341867 | 14047 SANTA CLARA - CRISTO NOS VALGA - SECHURA      | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0343376 | 15196 CHUTUQUE- CRISTO NOS VALGA - SECHURA          | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0349332 | DANIEL ALCIDES CARRION - CRISTO NOS VALGA - SECHURA | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0350157 | 14077 MADRE MARIA AUXILIADORA                       | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0350231 | 14085 CONSTANTE - SECHURA                           | PRIMARIA | MULTIGRADO |
| SECHURA  | 0350280 | 14095 - SANCHEZ - VICE - SECHURA                    | PRIMARIA | MULTIGRADO |

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

### TÍTULO DE LA TESIS: Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020

| VARIABLE  | DIMENSION            | INDICADOR   | ITEMS   | Escala de valoración |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACION                   |   |  |   |  |    |  |    | OBSERVACION |    |    |
|---|----------------------|---|---|----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|---|--|---|--|----|--|----|-------------|----|----|
|   |                      |   |   | NUNCA                | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |   | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |   | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |    |             |    |    |
|   |                      |   |   |                      |            |         |              |         | 1   | 2 | 3  | 4 | 5                                      | SI | NO   | SI |             | NO | SI |
| <b>GESTION ESTRATEGICA EDUCATIVA.</b><br>Es un proceso dinámico que logra vincular los ámbitos de la administración con los de la estructura de la organización, bajo la conducción y animación de un liderazgo eficaz de gestión por parte de cada director. | LIDERAZGO PEDAGOGICO | Persuasión<br>Involucramiento en los intereses de los demás<br>Búsqueda de soluciones       | ¿La gestión del director promueve el emprendimiento de los docentes?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿El director promueve el emprendimiento del desarrollo educativo en los docentes?   |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   |                      |   | ¿Se siente Ud. involucrado con los diversos proyectos de la institución educativa?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   |                      |   | ¿El director gestiona permanentemente la obtención de recursos para que la escuela funcione de la forma más adecuada posible?                               |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   |                      |   | ¿Participa usted en la formulación y/o mejora de la misión y visión de la Institución Educativa donde labora?   |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   |                      |   | ¿Interviene Ud. activamente en las diferentes comisiones que te delegan el directivo?   |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   |                      |   | ¿Buscas alternativas en la toma de decisiones para la solución de un problema?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   |                      |   | ¿Los directivos motivan a sus trabajadores en las actividades propias de la institución educativa?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   |                      |   | ¿El director brinda facilidades a los docentes para desenvolverse en diversas funciones?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    | X           |    |    |
|   | TRABAJO EN EQUIPO    | Promoción de la<br>colectividad<br>Comunicación clara<br>con los integrantes<br>Cooperación | ¿Promueve el director trabajar en equipo para cumplir las metas institucionales?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿El director se esfuerza por lograr las metas compartidas?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿Se esfuerzan sus colegas por lograr las metas y propósitos de la I.E.?   |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿EL director se comunican con Ud. dando a entender clara y concretamente su punto de vista y lo que quieren?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿Percibe Ud. que sus colegas de la I.E. suman sus esfuerzos para resolver un objetivo común?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿El director promueve la cooperación en las diversas actividades de la I.E.?  |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   | PLANIFICACION        | Participación<br>activa<br>en la<br>consecución   | ¿Todos los miembros de la comunidad educativa, participan en la planeación conjuntamente con los directivos para el logro de la misión y visión de la I.E.? |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿Los directivos promueven estrategias creativas para el logro de la visión y misión de la I.E.?   |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |
|   |                      |   | ¿Percibe Ud. que los docentes se sienten identificados e involucrados plenamente con la I.E.?   |                      |            |         |              |         | X   |   | X  |   | X                                      |    | X  |    |             |    |    |

|  |                                  |   |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|----------------------------------|---|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|  | PARTICIPACION RESPONSABLE        | Tomar en cuenta las opiniones e ideas. Promoción de aportes colectivos                            | ¿El director realiza diálogos entre los miembros de su comunidad educativa para seleccionar la dirección de diversas acciones?                          |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|  |                                  |   | ¿Se establecen acuerdos en conjunto en la institución educativa?  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|  |                                  |   | ¿El director organiza grupos de trabajos, donde participan activamente los miembros de la comunidad educativa?  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|  |                                  |   | ¿Promueve el director capacitaciones en los trabajadores de la institución educativa?   |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|  |                                  |   | ¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por el personal directivo para tomar decisiones de la I.E.?   |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|  |                                  |   | ¿El director permite la participación de los padres de familia para tomar acuerdos para mejorar la I.E.?  |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|  | RELACIONES INTERPERSONALES       | Comunicación entre el personal docente, padres de familia y personal directivo.                   | ¿En la I.E. se promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales?  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |                                  |   | ¿Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.?  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |                                  |   | ¿Existe comunicación interna entre directivos, docentes padres de familias, por la calidad de servicios educativos?                                     |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |                                  |   | ¿El personal directivo y docente respeta las normas de convivencia estipuladas por la dirección de la I.E.?   |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |                                  |   | El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los alumnos.  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  | EVALUACION DE LA MEJORA CONTINUA | Promoción de la autoevaluación Proporción de estrategias de mejora                                | ¿Las relaciones de trabajo y coordinación con el director son cordiales?  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |                                  |   | ¿Se promueve en la I.E. una evaluación del programa de mejora continua de la gestión educativa?   |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |                                  |   | ¿El director de la institución educativa participa activamente con otras instituciones promoviendo programas de mejora continua de nuestra institución? |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |                                  |   | ¿Se siente satisfecho de los logros obtenidos en el programa de mejora continua por la I.E.?  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |                                  | ¿Los directivos y docentes son responsable sobre los resultados de la mejora continua en la I.E.? |   |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |


---

**JUAN JOSE SAAVEDRA OLIVOS**  
**DOCTOR EN EDUCACIÓN**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO DE GESTION ESTRATEGICA EDUCATIVA

**OBJETIVO:** Evaluar la gestión estratégica de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020.

**DIRIGIDO A:** Docentes de Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR EN EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

|                   |                |                             |
|-------------------|----------------|-----------------------------|
| <b>INADECUADO</b> | <b>REGULAR</b> | <b>ADECUADO</b><br><b>X</b> |
|-------------------|----------------|-----------------------------|

  
\_\_\_\_\_  
JUAN JOSE SAAVEDRA OLIVOS  
DOCTOR EN EDUCACIÓN

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

### TÍTULO DE LA TESIS: Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020

| VARIABLE  | DIMENSION   | INDICADOR   | ITEMS   | Escala de valoración |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |  |    |  |    | OBSERVACION |
|---|-------------|---|---|----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|-------------|
|   |             |   |   | NUNCA                | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA |    |             |
|   |             |   |   | 1                    | 2          | 3       | 4            | 5       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |             |
| <b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b><br>La calidad de la educación es derecho fundamental, donde se integran un conjunto de elementos con el fin de lograr un servicio educativo que satisfaga a los actores educativos. | EFICACIA    | Cumplimiento de metas en el tiempo determinado        | ¿Considera usted que se logran los objetivos académicos programados en el año en la institución educativa donde usted labora?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Existe relación entre los estudiantes matriculados y los estudiantes que terminan el año escolar?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Se cumple con las metas trazadas de aprobación de estudiantes según el nivel de aprendizaje?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Existe cumplimiento de las metas académicas programadas al inicio del año escolar?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   | EFICIENCIA  | Presencia de recursos<br>Uso adecuado de recursos     | ¿En la institución educativa donde usted labora se cuenta con los recursos necesarios (físicos, tecnológicos, etc.) para el desarrollo de sus actividades académicas? |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Se ha reducido el número de deserción en su grupo encargado en el año escolar?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Ha reducido el número de repitentes en su aula, dado que se ha mejorado las estrategias académicas por parte del profesor?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Usted cumple con sus actividades académicas, usando los recursos necesarios para su cumplimiento?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   | RELEVANCIA  | Satisfacción de los requerimientos de los estudiantes | ¿La educación impartida en la institución educativa responde de las necesidades del estudiantado?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Los contenidos impartidos por parte del docente responden a los intereses de la comunidad?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿En la preparación de las actividades de aprendizaje, el docente toma en cuenta las vivencias de los estudiantes?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿La propuesta educativa de la institución está acorde con las necesidades actuales de la sociedad?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   | PERTINENCIA | Inclusión de la cultura de la                         | ¿Se toma en cuenta la realidad de las creencias y costumbres de los estudiantes en la preparación de las actividades de aprendizaje por parte del docente?            |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |             |   | ¿Hay oportunidad de estudiar para estudiantes que son de otras comunidades cercanas a la institución?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |

|            |   |   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|------------|---|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| EQUITATIVA | Cantidad necesaria de personal Proporción de oportunidades para todos | ¿Se respeta el contexto social del estudiante para organizar las actividades de aprendizaje?  |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |   | ¿El logro de aprendizajes de los estudiantes van acorde con el avance tecnológico actual?   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |   | ¿Existe la cantidad de docentes suficientes para cubrir las demandas educativas de la institución educativa?                            |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |   | ¿Los recursos financieros asignados a la institución educativa son pertinentes para atender las necesidades educativas de la comunidad? |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |   | ¿La dirección de la institución educativa motiva el acceso a la educación para todos?   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |   | ¿La institución educativa cuenta con los recursos educativos para atender las necesidades educativas de la comunidad?                   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

  
 .....  
**JUAN JOSE SAAVEDRA OLIVOS**  
**DOCTOR EN EDUCACIÓN**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

**OBJETIVO:** Evaluar la Calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020.

**DIRIGIDO A:** Docentes de Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR EN EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

|                   |                |                       |
|-------------------|----------------|-----------------------|
| <b>INADECUADO</b> | <b>REGULAR</b> | <b>ADECUADO<br/>X</b> |
|-------------------|----------------|-----------------------|



---

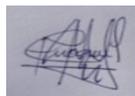
JUAN JOSÉ SAAVEDRA OLIVOS  
DOCTOR EN EDUCACIÓN

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

### TÍTULO DE LA TESIS: Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020

| VARIABLE  | DIMENSION            | INDICADOR   | ITEMS   | Escala de valoración |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACION                   |    |  |    |  |    |  |    | OBSERVACION |
|---|----------------------|---|---|----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|-------------|
|   |                      |   |   | NUNCA                | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA |    |             |
|   |                      |   |   | 1                    | 2          | 3       | 4            | 5       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |             |
| <b>GESTION ESTRATEGICA EDUCATIVA.</b><br>Es un proceso dinámico que logra vincular los ámbitos de la administración con los de la estructura de la organización, bajo la conducción y animación de un liderazgo eficaz de gestión por parte | LIDERAZGO PEDAGOGICO | Persuasión<br>Involucramiento en los intereses de los demás<br>Búsqueda de soluciones | ¿La gestión del director promueve el emprendimiento de los docentes?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿El director promueve el emprendimiento del desarrollo educativo en los docentes?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿Se siente Ud. involucrado con los diversos proyectos de la institución educativa?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿El director gestiona permanentemente la obtención de recursos para que la escuela funcione de la forma más adecuada posible? |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿Participa usted en la formulación y/o mejora de la misión y visión de la Institución Educativa donde labora?                 |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿Interviene Ud. activamente en las diferentes comisiones que te delegan el directivo?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿Buscas alternativas en la toma de decisiones para la solución de un problema?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿Los directivos motivan a sus trabajadores en las actividades propias de la institución educativa?                            |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿El director brinda facilidades a los docentes para desenvolverse en diversas funciones?                                      |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   | TRABAJO EN EQUIPO    | Promoción de la colectividad<br>Comunicación clara con los integrantes<br>Cooperación | ¿Promueve el director trabajar en equipo para cumplir las metas institucionales?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿El director se esfuerza por lograr las metas compartidas?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿Se esfuerzan sus colegas por lograr las metas y propósitos de la I.E.?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿EL director se comunican con Ud. dando a entender clara y concretamente su punto de vista y lo que quieren?                  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿Percibe Ud. que sus colegas de la I.E. suman sus esfuerzos para resolver un objetivo común?                                  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   | ¿El director promueve la cooperación en las diversas actividades de la I.E.?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                      |   |   |                      |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |             |
|   |                      |   |   |                      |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |             |
|   |                      |   |   |                      |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |             |

|   |                                  |  |                                     |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|---|----------------------------------|--|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|   | PLANIFICACION<br>EDUCATIVA       | Participación activa en la consecución de metas                      | Promoción de                        | ¿Todos los miembros de la comunidad educativa, participan en la planeación conjuntamente con los directivos para el logro de la misión y visión de la I.E.? |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿Los directivos promueven estrategias creativas para el logro de la visión y misión de la I.E.?   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿Percibe Ud. que los docentes se sienten identificados e involucrados plenamente con la I.E.?   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿El director realiza diálogos entre los miembros de su comunidad educativa para seleccionar la dirección de diversas acciones?                              |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   | PARTICIPACION RESPONSABLE        | Tomar en cuenta las opiniones e ideas.<br>Promoción de               | anidades colectivas                 | ¿El director organiza grupos de trabajos, donde participan activamente los miembros de la comunidad educativa?  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿Promueve el director capacitaciones en los trabajadores de la institución educativa?   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por el personal directivo para tomar decisiones de la I.E.?   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿El director permite la participación de los padres de familia para tomar acuerdos para mejorar la I.E.?  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿En la I.E. se promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales?  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   | RELACIONES INTERPERSONAL         | Comunicación entre el personal docente, padres de familia y personal | directivo                           | ¿Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.?  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿Existe comunicación interna entre directivos, docentes padres de familias, por la calidad de servicios educativos?   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿El personal directivo y docente respeta las normas de convivencia estipuladas por la dirección de la I.E.?   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los alumnos.  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   | EVALUACION DE LA MEJORA CONTINUA | Promoción de la autoevaluación                                       | Proporción de estrategias de mejora | ¿Se promueve en la I.E. una evaluación del programa de mejora continua de la gestión educativa?   |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿El director de la institución educativa participa activamente con otras instituciones promoviendo programas de mejora continua de nuestra institución?     |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|   |                                  |  |                                     | ¿Se siente satisfecho de los logros obtenidos en el programa de mejora continua por la I.E.?  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
| ¿Los directivos y docentes son responsable sobre los resultados de la mejora continua en la I.E.? |                                  |  |                                     |   |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |



.....  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

MAG. CECILIA CHIROQUE CIENFUEGOS

DNI 02811265

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO DE GESTION ESTRATEGICA EDUCATIVA

**OBJETIVO:** Evaluar la gestión estratégica de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020.

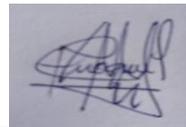
**DIRIGIDO A:** Docentes de Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CECILIA CHIROQUE CIENFUEGOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

**VALORACIÓN:**

|            |         |          |
|------------|---------|----------|
|            |         | X        |
| INADECUADO | REGULAR | ADECUADO |



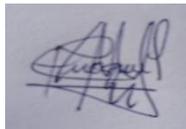
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
CECILIA CHIROQUE CIENFUEGOS  
DNI 02811265

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

### TÍTULO DE LA TESIS: Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020

| VARIABLE  | DIMENSION  | INDICADOR  | ITEMS   | Escala de valoración |   |         |   |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |  |    |  |    | OBSERVACION |    |
|---|------------|--|---|----------------------|---|---------|---|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|-------------|----|
|   |            |  |   | NUNCA                |   | A VECES |   | SIEMPRE | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |    | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |    |             |    |
|   |            |  |   | 1                    | 2 | 3       | 4 |         | 5   | SI | NO   | SI | NO                                     | SI | NO   | SI |             | NO |
| <b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b><br>La calidad de la educación es derecho fundamental, donde se integran un conjunto de elementos con el fin de lograr un servicio educativo que satisfaga a los actores educativos. | EFICACIA   | Cumplimiento de metas en el tiempo determinado   | ¿Considera usted que se logran los objetivos académicos programados en el año en la institución educativa donde usted labora?   |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   |            |  | ¿Existe relación entre los estudiantes matriculados y los estudiantes que terminan el año escolar?  |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   |            |  | ¿Se cumple con las metas trazadas de aprobación de estudiantes según el nivel de aprendizaje?   |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   |            |  | ¿Existe cumplimiento de las metas académicas programadas al inicio del año escolar?   |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   | EFICIENCIA | Presencia de recursos<br>Uso adecuado de recursos  | ¿En la institución educativa donde usted labora se cuenta con los recursos necesarios (físicos, tecnológicos, etc.) para el desarrollo de sus actividades académicas? |                      |   |         |   |         |   | X  |  | X  |  | X  |  | X  |             |    |
|   |            |  | ¿Se ha reducido el número de deserción en su grupo encargado en el año escolar?   |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   |            |  | ¿Ha reducido el número de repitientes en su aula, dado que se ha mejorado las estrategias académicas por parte del profesor?  |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   |            |  | ¿Usted cumple con sus actividades académicas, usando los recursos necesarios para su cumplimiento?  |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   | RELEVANCIA | Satisfacción de los requerimientos de los estudiantes<br>Contribución a las necesidades de la comunidad<br>Programación de contenidos según la | ¿La educación impartida en la institución educativa responde de las necesidades del estudiantado?   |                      |   |         |   |         |   | X  |  | X  |  | X  |  | X  |             |    |
|   |            |  | ¿Los contenidos impartidos por parte del docente responden a los intereses de la comunidad?   |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   |            |  | ¿En la preparación de las actividades de aprendizaje, el docente toma en cuenta las vivencias de los estudiantes?   |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |
|   |            |  | ¿La propuesta educativa de la institución está acorde con las necesidades actuales de la sociedad?  |                      |   |         |   |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |    |

| EQUITATIVA | Cantidad necesaria de personal<br>Proporción de oportunidades para todos<br>Promoción de los servicios educativos en toda | PERTINENT E | Inclusión de la cultura de la comunidad<br>Respeto e inclusión de las características del | ¿Se toma en cuenta la realidad de las creencias y costumbres de los estudiantes en la preparación de las actividades de aprendizaje por parte del docente? |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|------------|---|-------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|            |   |             |   | ¿Hay oportunidad de estudiar para estudiantes que son de otras comunidades cercanas a la institución?  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|            |   |             |   | ¿Se respeta el contexto social del estudiante para organizar las actividades de aprendizaje?   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|            |   |             |   | ¿El logro de aprendizajes de los estudiantes van acorde con el avance tecnológico actual?  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|            |   |             |   | ¿Existe la cantidad de docentes suficientes para cubrir las demandas educativas de la institución educativa?   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|            |   |             |   | ¿Los recursos financieros asignados a la institución educativa son pertinentes para atender las necesidades educativas de la comunidad?                    |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|            |   |             |   | ¿La dirección de la institución educativa motiva el acceso a la educación para todos?  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|            |   |             |   | ¿La institución educativa cuenta con los recursos educativos para atender las necesidades educativas de la comunidad?                                      |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |



.....

**FIRMA DEL EVALUADOR**

MAG. CECILIA CHIROQUE CIENFUEGOS

DNI 02811265

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

**OBJETIVO:** Evaluar la Calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020.

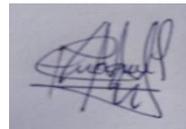
**DIRIGIDO A:** Docentes de Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CECILIA CHIROQUE CIENFUEGOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

**VALORACIÓN:**

|            |         |                      |
|------------|---------|----------------------|
| INADECUADO | REGULAR | <b>X</b><br>ADECUADO |
|------------|---------|----------------------|



.....  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

MAG. CECILIA CHIROQUE CIENFUEGOS  
DNI 02811265



|            |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|------------|--|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| EQUITATIVA | Cantidad necesaria de personal<br>Proporción de oportunidades para todos | ¿Existe la cantidad de docentes suficientes para cubrir las demandas educativas de la institución educativa?                            |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |  | ¿Los recursos financieros asignados a la institución educativa son pertinentes para atender las necesidades educativas de la comunidad? |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |  | ¿La dirección de la institución educativa motiva el acceso a la educación para todos?   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|            |  | ¿La institución educativa cuenta con los recursos educativos para atender las necesidades educativas de la comunidad?                   |  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

  
 .....  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
 Rolando Ocaña Pongo.  
 DNI: 02801289

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020

| VARIABLE  | DIMENSION                   | INDICADOR   | ITEMS   | Escala de valoración |            |         |              |         | CRITERIOS DE EVALUACION                   |    |  |    |  |    |  |    | OBSERVACION |
|---|-----------------------------|---|---|----------------------|------------|---------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|-------------|
|   |                             |   |   | NUNCA                | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION |    | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR |    | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS |    | RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA |    |             |
|   |                             |   |   | 1                    | 2          | 3       | 4            | 5       | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |             |
| <b>GESTION ESTRATEGICA EDUCATIVA.</b><br>Es un proceso dinámico que logra vincular los ámbitos de la administración con los de la estructura de la organización, bajo la conducción y animación de un liderazgo eficaz de gestión por parte de cada director. | <b>LIDERAZGO PEDAGOGICO</b> | Persuasión<br>Involucramiento en los intereses de los demás<br>Búsqueda de soluciones | ¿La gestión del director promueve el emprendimiento de los docentes?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿El director promueve el emprendimiento del desarrollo educativo en los docentes?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿Se siente Ud. involucrado con los diversos proyectos de la institución educativa?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿El director gestiona permanentemente la obtención de recursos para que la escuela funcione de la forma más adecuada posible? |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿Participa usted en la formulación y/o mejora de la misión y visión de la Institución Educativa donde labora?                 |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿Interviene Ud. activamente en las diferentes comisiones que te delegan el directivo?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿Buscas alternativas en la toma de decisiones para la solución de un problema?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿Los directivos motivan a sus trabajadores en las actividades propias de la institución educativa?                            |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿El director brinda facilidades a los docentes para desenvolverse en diversas funciones?                                      |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   | <b>TRABAJO EN EQUIPO</b>    | Promoción de la colectividad<br>Comunicación clara con los integrantes<br>Cooperación | ¿Promueve el director trabajar en equipo para cumplir las metas institucionales?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿El director se esfuerza por lograr las metas compartidas?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿Se esfuerzan sus colegas por lograr las metas y propósitos de la I.E.?   |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿EL director se comunican con Ud. dando a entender clara y concretamente su punto de vista y lo que quieren?                  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿Percibe Ud. que sus colegas de la I.E. suman sus esfuerzos para resolver un objetivo común?                                  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   | ¿El director promueve la cooperación en las diversas actividades de la I.E.?  |                      |            |         |              |         | X   |    | X  |    | X                                      |    | X  |    |             |
|   |                             |   |   |                      |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |             |
|   |                             |   |   |                      |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |             |
|   |                             |   |   |                      |            |         |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |             |

|   |   |   |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|---|---|---|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| PLANIFICACION ESTRATEGICA   | Participación activa en la consecución de metas Promoción de la creatividad | ¿Todos los miembros de la comunidad educativa, participan en la planeación conjuntamente con los directivos para el logro de la misión y visión de la I.E.? |   |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   |   |  |  |  |
|   |   | ¿Los directivos promueven estrategias creativas para el logro de la visión y misión de la I.E.?   |   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   | ¿Percibe Ud. que los docentes se sienten identificados e involucrados plenamente con la I.E.?   |   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   | ¿El director realiza diálogos entre los miembros de su comunidad educativa para seleccionar la dirección de diversas acciones?                              |   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   | ¿Se establecen acuerdos en conjunto en la institución educativa?  |   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   | ¿El director organiza grupos de trabajos, donde participan activamente los miembros de la comunidad educativa?  |   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   | PARTICIPACION RESPONSABLE   | Tomar en cuenta las opiniones e ideas. Promoción de aportes colectivos  | ¿Promueve el director capacitaciones en los trabajadores de la institución educativa?                               |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   |   | ¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por el personal directivo para tomar decisiones de la I.E.?           |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|   |   |   | ¿El director permite la participación de los padres de familia para tomar acuerdos para mejorar la I.E.?            |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|   |   |   | ¿En la I.E. se promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales?                  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|   | RELACIONES INTERPERSONALES  | Comunicación entre el personal docente, padres de familia y personal directivo.   | ¿Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.?  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   |   | ¿Existe comunicación interna entre directivos, docentes padres de familias, por la calidad de servicios educativos? |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   |   | ¿El personal directivo y docente respeta las normas de convivencia estipuladas por la dirección de la I.E.?         |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|   |   |   | El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los alumnos.                                  |  |  |  |  |  |   |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|   | EVALUACION DE LA MEJORA CONTINUA  | Promoción de la autoevaluación Proporción de estrategias de mejora  | ¿Las relaciones de trabajo y coordinación con el director son cordiales?  |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   |   | ¿Se promueve en la I.E. una evaluación del programa de mejora continua de la gestión educativa?                     |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
| ¿El director de la institución educativa participa activamente con otras instituciones promoviendo programas de mejora continua de nuestra institución? |   |   |   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
| ¿Se siente satisfecho de los logros obtenidos en el programa de mejora continua por la I.E.?  |   |   |   |  |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|   |   | ¿Los directivos y docentes son responsable sobre los resultados de la mejora continua en la I.E.?   |   |  |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   |   |  |  |  |

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
**Rolando Ocaña Pongo**  
**DNI: 02801289**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

OBJETIVO: Evaluar la Calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020.

DIRIGIDO A: Docentes de Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rolando Ocaña Pongo.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
Rolando Ocaña Pongo  
DNI: 02801289

|            |         |               |
|------------|---------|---------------|
| INADECUADO | REGULAR | X<br>ADECUADO |
|------------|---------|---------------|

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE GESTION ESTRATEGICA EDUCATIVA

OBJETIVO: Evaluar la gestión estratégica de las Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura - 2020.

DIRIGIDO A: Docentes de Instituciones Educativas multigrado del Bajo Piura.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rolando Ocaña Pongo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

|            |         |            |
|------------|---------|------------|
| INADECUADO | REGULAR | ADECUADO X |
|------------|---------|------------|

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
Rolando Ocaña Pongo  
DNI: 02801289



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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHANGANAQUE CHAPILLIQUEN CARMEN ROSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura – 2020. ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos  | Firma  |
|--|--|
| CHANGANAQUE CHAPILLIQUEN CARMEN ROSA<br><b>DNI:</b> 02804341<br><b>ORCID</b> 0000-0003-2324-8845 | Firmado digitalmente por:<br>CCHANGANAQUE el 14-<br>07-2021 21:09:33 |

Código documento Trilce: INV - 0256460