



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio de
un colegio rural de Bagua Grande**

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

AUTORA:

Mejía Villar, Aymar Lizbeth (orcid.org/0000-0003-2033-1563)

ASESOR:

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

CO-ASESORA:

Dra. Arrunátegui Huamán, Betsy Pamela (orcid.org/0000-0001-6240-2804)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, en especial a mis padres, esposo e hijas, quienes son mi mayor inspiración y motivación, la que me impulsa a lograr mis objetivos.

Aymar Lizbeth

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios y a nuestra madre la Virgen María, quienes me han permitido llegar hasta este lugar hoy en día.

A mis maestros y asesores de maestría Dr. Carlos Centurión y Dra. Betsy Arrunátegui, quienes que con sus enseñanzas y guía me han ayudado durante este arduo proceso.

A mi esposo Adolfo, porque sin su apoyo y comprensión no hubiera llegado tan lejos.

Aymar Lizbeth

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA	33
IX. REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validadores	18
Tabla 2 Variable: Calidad de servicio	20
Tabla 3 Dimensión: Elementos tangibles	20
Tabla 4 Dimensión: Fiabilidad	21
Tabla 5 Dimensión: Capacidad de respuesta	21
Tabla 6 Dimensión: Seguridad	22
Tabla 7 Dimensión: Empatía	22
Tabla 8 Validación y análisis de la propuesta, realizada por expertos	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Pasos del Plan de Gestión Directiva	23
Figura 2 Esquema de la propuesta	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, Proponer un plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio en un colegio rural de Bagua Grande. Investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental propositivo de nivel correlacional y de corte transversal descriptivo y diseño no experimental – propositivo, se contó con una población constituida por 50 padres de familia y 3 docentes de una institución educativa de Bagua Grande, las técnicas utilizadas para recoger los datos son el cuestionario y análisis documental, el procesamiento y tabulación se realizó con el software estadístico SPSS 25. Los resultados de la investigación indican que la gestión directiva juega un rol muy importante en lo que refiere a calidad de servicio, ya que influye directamente sobre sus dimensiones.

Entre las principales conclusiones podemos decir, que, ante una deficiente gestión directiva, la calidad de servicio percibida por las familias es inferior a lo deseado, por lo que se debe fortalecer a través de un plan de gestión directiva, el mismo que debe estar acorde a las demandas de las familias con el fin de lograr satisfacer sus necesidades y lograr la calidad de servicio deseada.

Palabras clave: Gestión directiva, servicios, calidad de servicio, plan de gestión

ABSTRACT

The general objective of this research was to propose a management plan to strengthen the quality of service in a rural school in Bagua Grande. Research with a quantitative approach, non-experimental propositional design of correlational level and descriptive cross-sectional and non-experimental - propositional design, with a population of 50 parents and 3 teachers of an educational institution of Bagua Grande, the techniques used to collect data are the questionnaire and documentary analysis, the processing and tabulation was done with the statistical software SPSS 25. The results of the research indicate that management plays a very important role in what refers to quality of service, as it directly influences its dimensions.

Among the main conclusions we can say that, with poor management, the quality of service perceived by families is lower than desired, so it should be strengthened through a management plan, which should be in line with the demands of families in order to meet their needs and achieve the desired quality of service.

Keywords: Management, services, quality of service, management plan

I. INTRODUCCIÓN

El gerenciar las diversas actividades educativas, Implica un gran reto, así mismo enfrentar las dificultades que se presenten, considerando que el principal protagonista del cambio de una sociedad es la *educación*, de tal modo, cada institución educativa es un mundo de complejidad por el simple hecho de estar conformada por grupos de personas que se desenvuelven en roles diferentes, las mismas que deben lograr las metas trazadas en común, por tal motivo conocer, organizar, dirigir y revisar requiere de saberes, destrezas y habilidades en el quehacer diario, lo que permitirá el éxito (Herrera, 2019).

En América latina se vive una gran diversidad cultural, a partir de ello se puede decir que la educación, es un fenómeno social bastante complejo y dialéctico; puesto que, a pesar de ser de un mismo país, la educación se ve afectada por diversos factores, sean económicos, culturales, políticos, entre otros generando una gran brecha (Hervis, 2017). Así, en Ecuador las atribuciones de los directivos de las instituciones educativas están basadas en lineamientos que explican la gestión que se debe desempeñar; siendo los de mayor relevancia, *cumplir los objetivos, fines y principios del Sistema Nacional y dirigir y realizar el control en la implementación de los programas académicos de forma eficiente* siguiendo el proceso de ejecución y diseño de los diversos proyectos y planes institucionales (Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural como se citó en Anchundia et. al. 2022, pp. 432-433).

En Bogotá, Colombia, Beltrán (2016) afirma que en las últimas décadas la docencia se ha visto envuelto en cambios constantes debido a la globalización, por tales razones la exigencia por parte de la sociedad hacia los directivos y docentes es mayor. A partir de esto el directivo docente recargado de múltiples exigencias, se ve limitado a solo ejecutar de forma operativa sus funciones.

En nuestro país la gestión directiva también juega un rol importante ya que sin una buena gestión tanto la calidad educativa y calidad de servicio se verá afectada. Entendiéndose por gestión directiva al modo que tienen los directivos para dirigir cualquier organización, determinan y ponen en acción su misión, visión y valores además de mejorar su ocupación, aprendizaje y rapidez

organizacional, apoyados siempre de sus colaboradores para concretar de forma eficiente los objetivos trazados (James & William, 2008). Por tanto, es el punto clave que sostiene a toda institución educativa, ya que sin ella no habría una buena práctica pedagógica y los demás factores que están enlazados con estas; refutando la coexistencia y una relación estrecha y significativa entre las variables (Llanos, 2017).

La calidad del servicio, se centra en la satisfacción de las expectativas generadas por el cliente (Carhuanchó–Mendoza et al., 2021), parte de la necesidad de alcanzar los estándares que los clientes y la sociedad establece debido a la globalización, por lo que el objetivo primordial es crear ventaja en el mercado actual (Cervantes et al., 2018). Por tanto, las organizaciones deberán realizar un análisis DAFO para conocer la realidad de la organización y la percepción que se tiene acerca del servicio que se brinda, puesto que el análisis DAFO brinda una perspectiva objetiva y crítica (Soler & Alcantud, 2020), por consiguiente, se podrá conocer la calidad de servicio que esperan los usuarios, lo que permitirá diseñar un plan estratégico que sirva para alcanzar las metas propuestas. Proceso en el que se debe considerar al cliente y la satisfacción, por lo tanto, hace referencia a eficiencia, en otras palabras, a la capacidad de lograr las metas trazadas (Ponte, 2019).

En congruencia con lo descrito, el camino para el mejoramiento educativo está constituido por la gestión directiva, la misma que es importante para estrechar vínculos con la comunidad educativa (Sánchez et al., 2021) por ello, es relevante contar con un plan que ayude a la mejora de la gestión directiva para poder fortalecer la calidad del servicio en un colegio rural de Bagua Grande, al evidenciar los mayores problemas educativos, destacando el mal manejo en el funcionamiento de las instituciones ejercido por los directivos, consecuencia a su poco conocimiento, escasos recursos o la falta de interés por la mejora continua, a partir de ello nace la interrogante ¿En qué medida un plan de mejora de la gestión directiva contribuirá a fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande?

El presente estudio se justifica teóricamente en la gestión directiva y calidad de servicio, los mismos que contribuirán a la mejora de la gestión en búsqueda

de la calidad; cuyo resultado ayudará a los directivos a gestionar, administrar, direccionar y conducir de forma eficiente y eficaz todos los recursos materiales, humanos y financieros (Madueño, et. al., 2021), a su vez le permitirá corregir errores y solucionar problemas aplicando estilos de gestión que permita alcanzar las metas institucionales. Se justifica prácticamente porque permite establecer que tanto influye la implementación de un plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio; además de generar conciencia en los directivos del rol tan importante que estos desempeñan; también tiene una Justificación pedagógica que la información presentada una vez sea demostrada su viabilidad será de utilidad a los docentes y directivos para que puedan desarrollar sus propios planes de mejora, persiguiendo el logro de objetivos planteados.

El estudio tiene como objetivo general: Proponer un plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio en un colegio rural de Bagua Grande y como objetivos específicos: a) Diagnosticar el estado actual de la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande, b) Diseñar el plan de gestión directiva para fortalecer la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande, c) Validar el plan de gestión directiva para fortalecer la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande por juicio de expertos.

Así mismo del problema nace la hipótesis: un plan de gestión directiva contribuirá a fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande.

II. MARCO TEÓRICO

Actualmente debido a la globalización, las organizaciones han realizado cambios y transformaciones que son de demanda social, la educación no es inmune a estos cambios; por ello, los sistemas educativos tuvieron que reinventarse y enfrentar los nuevos desafíos. Ante esta situación los centros educativos se han visto en la necesidad de elaborar nuevos planes de gestión que les permita re direccionarse con la meta de lograr sus objetivos plasmados en el proyecto educativo institucional, para así brindar una educación integral y mejor servicio educativo. Por lo tanto, la gestión educativa, requiere el seguimiento minucioso de procesos como: diagnóstico, planeación, ejecución, control y evaluación en relación a la mejora continua buscando la calidad educativa, la misma que debe implicar a todos los actores educativos (Lizcano, et. al., 2021)

En Baja California- México, comprobaron que la gestión directiva influye sobre el clima organizacional y la convivencia cuya función es ejecutada por los directores y los equipos directivos de las instituciones de nivel superior (López, García & Martínez, 2019). La gestión directiva y la calidad de servicio educativo en el Ecuador, en cuanto a infraestructura, existe una relación significativa que cubre con las expectativas de los estudiantes, mientras que con el desempeño docente no hay una satisfacción, ya que hay muchas fallas desde la supervisión que deben tener los docente y el seguimiento que se les debe hacer a los estudiantes, entre otros; y la satisfacción del usuario es satisfactorio, al tener una capacidad de respuesta oportuna, lo cual contribuye a favorecer la calidad de servicio en una institución educativa del Ecuador (Romero, 2016).

En Colombia, Benjumea, Lancho y Zarate (2015), sustentan que la gestión está relacionada con las regulaciones de la política, las funciones, teoría, las subjetividades de los actores y los contextos particulares. Por tanto, la gestión debería destacar en lo administrativo y organizacional encerrando los diferentes elementos sociales, políticos, culturales, económicos y psicológicos. Los factores asociados a la gestión educativa en el panorama mexicano, a partir de la reforma de enseñanza del 2015., los directivos tienen un rol importante que deben realizar

es por ello, que deben contar con ciertas características que les permitan ser gestores de una educación de calidad (García, Juárez, & Salgado, 2018). En consecuencia, los directivos deben contar con competencias cognoscitivas, psicomotoras y afectivas, las mismas que le permitirán gestionar el centro educativo para así cumplir las demandas de la sociedad, siempre buscando la mejora continua en el campo educativo (Pila-Martínez & Analuisa-Jácome, 2020).

En Perú, los centros educativos de la red N°04, UGEL 07, presentan una relación significativa entre la gestión directiva y la práctica pedagógica de los maestros de secundaria ($Rho=0.788$) y a partir de lo obtenido es necesario la implementación de un plan de mejora que ayude a fortalecer la gestión directiva y se haga un seguimiento continuo a fin de retroalimentar todas las acciones ejecutadas (Llanos, 2017). La gestión que ejercen los directivos se relaciona directamente con la calidad del servicio ofrecido por el centro educativo; por ello, un buen liderazgo favorece a la toma de decisiones dentro de la comunidad educativa, pero se debe tener mucho cuidado ya que al delegar esta responsabilidad al directivo no siempre se toman las decisiones más acertadas (Yilmaz & Temizkan, 2022); es por ello, que se debe garantizar un buen trabajo y servicio educativo enfocado al logro de los objetivos (Cruz & Santos, 2020).

Del mismo modo, Díaz (2020) estableció una relación entre la gestión directiva y la calidad de servicio ($Rho=0,291$); por lo que recomienda mejorar la atención al usuario, capacitar a su personal docente, mantener un buen clima institucional entre otros factores, para que la calidad del servicio logre cubrir las expectativas del usuario. Madueño et.al (2021) comprobaron la incidencia de la gestión directiva en la investigación docente universitaria en Lima Norte, equivalente al 70,8 % de la gestión directiva en la investigación docente universitaria. Mientras que Majo et al. (2022) establecieron la incidencia de la gestión directiva en tiempos de pandemia, donde los directivos tuvieron que reinventarse y afrontar lo acontecido, implementando así las clases remotas y un sin número de medidas junto a la comunidad educativa, que permitieran salvaguardar a los estudiantes durante la pandemia.

La calidad de servicio de un centro educativo de acuerdo con Mori y Palomino (2021) la mayoría de las dimensiones de calidad están estrechamente ligadas al servicio educativo, las cuales cubren las expectativas de los estudiantes y familias, además están en constante mejora año tras año, de este modo hay una buena percepción sobre la calidad de los servicios educativos brindados. La calidad de servicio conforme a las necesidades y demandas de los clientes externos de una institución privada superior en Barranquilla, Colombia; esta depende de la experiencia generada por el cliente (Cervantes et al., 2018). Lo percibido por los estudiantes es inferior a lo que estos esperan, lo que delimitarían las brechas entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio educativo por parte de los alumnos de una institución colombiana (Arroyave & Hurtado, 2019). En la misma línea, en la universidad Militar Nueva Granada, la percepción de satisfacción de los estudiantes referente a la calidad de servicio ayuda a conocer la realidad y a su vez permite elaborar y diseñar planes de mejoras con referente a la educación universitaria (Arciniegas & Mejías, 2017).

En México, López et al., (2018), a través de una perspectiva socio formativa de una cultura organizacional, proponen un modelo institucional que inciten mejoras en la prestación del servicio educativo a través del establecimiento de procesos de organización, liderazgo planeación, control y dirección; por lo que es necesario una buena gestión directiva respaldada en un liderazgo eficiente y capaz.

En Perú, Alfonso y Carahua (2022) refieren que la calidad de servicio educativo de la escuela profesional de Medicina Humana desde la percepción de los estudiantes la satisfacción es de un nivel medio. De igual modo Riveros y Santos (2021), demostraron en la comunidad educativa de la institución “Sor Ana de los Ángeles” – Callao, la relación entre la gestión educativa y la percepción de la calidad del servicio educativo para lo cual se elaboraron instrumentos los cuales contaron con una confiabilidad de 0.965 y de 0.903 respectivamente. Existe una correlación positiva entre la Gestión Administrativa y Calidad de

Servicio en la Institución del Callao ($Rho= ,643$), por lo que se recomienda, realizar un diagnóstico de la situación de la institución con la participación de padres (Ramos, 2022). La gestión administrativa influye directamente en la calidad del servicio educativo, por lo que se recomienda realizar talleres de gestión y normativa; además de actividades sobre el manejo de instrumentos de gestión lo que permitirá mejorar la calidad educativa (Rodríguez, 2019). Al respecto, Cueto, Geraldo y Tito (2020), refieren que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio según los siguientes criterios: satisfacción al cliente (50.23%), planeación estratégica aplicada a la educación (48.15%), procesos educativos (51.13%), liderazgo educativo (51.37%), resultados de la institución educativa (50.17%), impacto en la sociedad (52.80%), y recursos (47.93%).

Para gerenciar y lograr una óptima calidad de servicio educativo, es necesario y primordial una buena administración y gestión de los recursos, tanto financieros como humanos, con el fin de tener una institución competente, equitativa, democrática e inclusiva, donde se atienda a todos por igual, logrando la eficiencia y eficacia (Majo et al., 2022). A partir de ello, se consideran las siguientes bases teóricas que dan soporte a la investigación, a través del análisis de las teorías y definiciones que se relacionan con el tema a investigar.

La teoría clásica de la administración, que se caracteriza por poner énfasis en la estructura de las organizaciones buscando la optimización y eficiencia de las mismas, se originó a principios del siglo XX en Francia, siendo Henry Fayol su exponente por excelencia, quien parte de un enfoque global, universal y sintético (Cueva, Martín & Pérez, 2019).

La administración es un proceso que se encarga de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; y cuenta con 14 principios fundamentales, que toda organización debería tener: Subordinación de intereses particulares a los generales, unidad de dirección, jerarquía, división del trabajo, iniciativa, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, remuneración personal, equidad, orden, centralización, estabilidad y duración del personal en un cargo, espíritu de equipo; los mismos que sientan las bases en la administración moderna (Fayol, 1985). Lo que trata de proponer la búsqueda de

una administración integral, la misma que se pueda aplicar en diferentes organizaciones (Hermida,1997, como se citó en Marconi, 2018, p. 12)

La teoría científica es concebida como una metodología que tiene sus bases en el método y leyes científicas, donde se aprovecha al máximo la jornada laboral, evitando la pérdida de tiempo; por ello el objetivo primordial es lograr los máximos niveles de productividad en el menor tiempo posible, por estas razones trataba de potencializar y especializar al trabajador para que este sea más eficiente (Martín, 2019). Los principios que orientan el trabajo, se agrupan en las siguientes categorías: a) reemplaza los métodos empíricos por la ciencia; b) potencia y especializa al obrero para lo cual hace una minuciosa selección; c) coopera con el obrero para que todo se haga bajo el plan y con los principios científicos; y d) distribución equitativa del trabajo y la responsabilidad (Taylor, 1969).

Los cambios abruptos que se han suscitado en los últimos años, han impulsado a las instituciones educativas la implementación y búsqueda de soluciones que les permitan adaptarse, mejorar y crecer ante la demanda. Por ello, las organizaciones consideran a la gestión de la calidad como un componente que genera una ventaja competitiva a mediano y largo plazo; pero esta, debe tener un vínculo directo con una buena planeación estratégica (Pérez, et.al., 2022) En este sentido, Moreno et. al., (2001, como se citó en Yovera & Rodríguez, 2018 p. 30) refieren que la gestión de la calidad a avanzando de forma progresiva concibiendo un panorama global, encaminada hacia los aspectos humanos y hacia la mejora de los procesos de dirección que tienen las organizaciones.

El modelo Malcom Baldrige, según Asencio, Burgos y Campello (2018), garantiza una buena gestión, la misma que se basa en la calidad, eficiencia, satisfacción, compromiso y participación conjunta; tiene el objeto el obtener consumidores satisfechos y a su vez apunta al crecimiento organizacional, forma las bases para realizar las autoevaluaciones de las organizaciones, está delineado para que las organizaciones utilicen un guía integrada para la gestión

del desempeño organizacional; además facilita la comunicación e intercambio de información entre diferentes organizaciones sirviendo como herramienta tanto para entender como para gestionar el desempeño, la planificación y oportunidades de aprendizaje, contribuyendo de este modo a la sostenibilidad y ayudando a mejorar la eficiencia en las organizaciones (Rodríguez & Sandoval, 2017).

El modelo SERVQUAL, es un instrumento de escala múltiple para comprender mejor las percepciones y expectativas de los clientes a cerca de un servicio estructurado por cinco dimensiones: tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía (Zeithaml et. al.,1993). Evalúa la diferencia entre la percepción real y las expectativas que se tiene del servicio, es decir si el valor de la percepción es igual o supera a las expectativas, entonces es de buena calidad, sin embargo, si el valor de la percepción está por debajo de las expectativas es considerado como un servicio deficiente (Yovera & Rodríguez, 2018); por ello es importante evaluar el nivel de satisfacción del cliente, para mejorar el nivel de calidad en una organización; pero dicha satisfacción debe ser evaluada según los componentes o dimensiones que se estén abordando (Vilches, et.al., 2022)

En la presente investigación se considera las bases conceptuales de las dimensiones aplicadas a cada variable de estudio: plan de mejora de la gestión directiva y calidad de servicio. Para ello se inicia por definir que es gestión. Rubio (2006) afirma que: “La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados” (p. 14). A partir de esto todo gerente tiene el mismo objetivo, generar una ganancia, es así que la administración se centra en la productividad, lo que se reflejara en la eficiencia y eficacia (Koontz & Wehrich, 1993). Por lo tanto, se visualizan diez funciones directivas, que agrupan en tres tipos de rol que ejerce todo directivo; estas son: roles interpersonales, roles informativos y roles de decisión (Mintzberg, 1997).

En este contexto, al personal directivo se le considera como el eje primordial para el buen funcionamiento de todo centro educativo (Carrasco,

Carro & Hernández, 2017), porque cumplen un rol fundamental en la mejora de la calidad de todo proceso de enseñanza aprendizaje, los que serán significativos y perdurables a través del tiempo (Secretaría de Evaluación Educativa, 2019). Por eso Gestión directiva se define como la capacidad o habilidad que se debe poseer para lograr un vínculo estrecho entre todos los actores de una organización considerando la estructura, estrategias, estilos, objetivos, sistemas, etc. (Casasús, 2000). Gracias a estos elementos se define la visión compartida de los actores educativos a través de la integración y trabajo en equipo.

Para gestionar un centro educativo se tiene que seguir una serie de procesos, siendo el primero *la planeación*, traza los planes y establece los objetivos y medios con los cuales se cuenta para lograrlos, en este proceso es indispensable realizar un análisis FODA, Por lo tanto, planeación es establecer lo que se desea hacer, para esto se deberá tomar decisiones importantes tales como: políticas, objetivos, definición de métodos, diferentes procedimientos, etc. por ello es una disciplina prescriptiva, porque trata de identificar una secuencia sistémica de toma de decisiones, para visualiza el futuro que se desea y los medios propicios para lograrlos (Kuri, 2018).

El segundo proceso *organización*. Es la encargada de ordenar todos los recursos disponibles y establecer los procedimientos que cada miembro o grupo debe desarrollar. Es el conjunto de personas que se desenvuelven en diferentes cargos o áreas con funciones específicas donde ejecutan las tareas para lograr las metas establecidas (Gambino & Pungitore, 2018).

El tercer proceso *la dirección*, a través de la toma de decisiones es donde se logra desarrollar todo lo planeado, y se define como la función ejecutiva de vigilar y guiar a todos los subordinados (Koontz & O'Donnell, 1987). Y el cuarto proceso *control*, que permite, medir, controlar y evaluar los resultados obtenidos, los mismos que nos permite corregir el desempeño en la organización al verificar si todos los procesos se realizan según lo establecido y bajo las indicaciones proporcionadas, con el objeto de detectar posibles fallas y sus causas, con el fin de corregirlas y re direccionar el proceso para lograr los objetivos (Asturias Corporación Universitaria, 2018).

La calidad un objetivo primordial que tienen los colegios, pero no simple de lograr, ya que abarca un sin número de cualidades que se deben cumplir para lograr la satisfacción. Hoy en día debido a las demandas sociales, la competitividad ha ido en aumento y dicha competitividad se mantendrá si aplicamos una buena gestión estratégica (Bravo & Sánchez, 2022). Por eso la calidad educativa requiere de un arduo trabajo para poder lograrla., puesto que se vuelve un indicador que sustenta los planes y reformas del sistema educativo con el fin de materializar la calidad. (Arjona-Granados, Lira-Arjona & Maldonado-Mesta, 2022). Calidad es definida por los clientes que consumen el producto o servicio, las características y la ausencia de fallas son los principales determinantes de la satisfacción (Juran, 1993 como se citó en Flores & Moscoso, 2020, p. 8), y es uno de los recursos estratégico más valorados por la gerencia, debido a tanta demanda y competitividad, la misma que se vuelve fundamental ya que permite a las organizaciones permanecer en el tiempo, dándoles la capacidad de subsistir y adaptarse a los cambios (Rivas, Carrillo & Robinson, 2022). Por lo mismo, es imprescindible asumir nuevos retos que nos lleven a superar las expectativas y logre satisfacer al usuario (Díaz & Salazar, 2021). Servicio se conceptúa como el conjunto de acciones o actividades que deben satisfacer una necesidad específica del cliente al brindar un producto intangible, puesto que el servicio es otorgado sin que el cliente lo llegue a poseer (Equipo editorial Etecé, 2021). Conociendo las definiciones anteriores la calidad de servicio es la satisfacción, que se logra cuando se superan sus expectativas, deseos y/o percepciones lo que permite alcanzar un aprendizaje de calidad (Lozada & Rodríguez, 2007)

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), el enriquecimiento de un servicio superior en calidad incide en todos, generando una reacción en cadena en donde todos se benefician con él, ya sean empleados, gerentes, accionistas, o los consumidores, generando un beneficio colectivo y por ende el bienestar social. Por ello, la percepción de la calidad del servicio es cambiante, varía bajo cualquier aspecto (Kasim & Volkant, 2022), entonces, para lograrla dentro de un centro educativo, es necesario conocer la percepción y expectativas de los

actores educativos, por ello el modelo SERVQUAL evalúa estos componentes que son indispensables para determinar el estado actual de la satisfacción.

La dimensión *elementos tangibles*, hace referencia a lo que las personas perciben directamente del servicio que reciben, incluyendo al personal que opera o vende el servicio. *Dimensión Confiabilidad*, según Nasith y Purwono (2019) refiere que es la capacidad de realizar el servicio que se ofrece de forma confiable y precisa; en otras palabras, es la habilidad de la organización al prestar un servicio con buen desempeño, aquí ve la eficiencia y eficacia con la que se gestiona y se ofrece el servicio. *Dimensión Capacidad de respuesta*, es la disposición que tiene la organización para atender a los usuarios y la velocidad con la que se haga, tanto en la adquisición de un servicio, así como la absolución de dudas o consultas. *Dimensión Seguridad*, literalmente es la seguridad y confianza que la empresa brinda a los clientes al consumir sus productos o servicios. Y finalmente, *dimensión Empatía*, es el nivel de atención personalizada que se les puede brindar a los clientes (Ortiz, 2021).

Considerando todo lo descrito, se precisa el siguiente marco conceptual: *Gestión*, es cómo se administran los diversos recursos necesarios para lograr los objetivos planteados, es por eso que una o más personas dirigen los planes laborales de otros para optimizar los resultados (Buchell, 2018), acción estrechamente ligada a actividades de índole administrativas, operativas y funcionales necesarios y requeridos para lograr los objetivos institucionales (Huertas et al., 2020). *Gestión directiva* se refiere al cumplimiento de la misión y logro objetivos, es decir, define el camino institucional, la dirección estratégica que se deberá tomar, siguiendo la línea de su cultura organizacional, sin olvidar dar seguimiento y retroalimentando las actividades realizadas en búsqueda de la calidad (Corredor, 2017). Por ello, la gestión directiva es importante porque pretende crear lazos entre los miembros de la comunidad educativa (Gonzales, Trujillo, & Ocaña-Fernández, 2021). *Calidad* es referida como el nivel más alto de satisfacción que se puede obtener a un precio adecuado y la apreciación de control de la inconstancia a un precio justo (Shah, Jan & Baloch, 2018), abocada en la satisfacción de necesidades de los consumidores por lo mismo su función

es ver el valor percibido y el beneficio (ISO, 2015, como se citó en Becerra, Andrade & Díaz, 2019, pp.4-5). *Calidad de servicio* se ha vuelto referente esencial para lograr la satisfacción de los clientes en los diferentes sectores (Mwendapole & Zhihong, 2021), convirtiéndose en una opción para obtener una ventaja sustentable sobre sus competidores, independiente del rubro en que estas se desenvuelvan o los servicios que puedan ofertar (Shah, Jan & Baloch, 2018) visualizada como una pequeña brecha que coexiste entre lo que se espera recibir (expectativas) con lo que realmente obtiene (percepción), del servicio (Lai & Nguyen, 2017) para mantener la calidad para alcanzar la satisfacción y obtener la fidelidad del consumidor y de tal modo maximizar las ganancias (Shah, & Baloch, 2017).

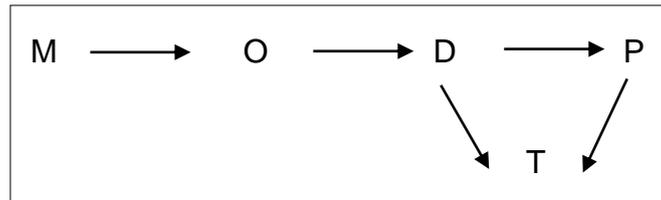
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue de tipo descriptivo - propositivo, para Cabezas Andrade y Torres (2018) la investigación descriptiva está elaborada a partir de la realidad de un hecho, cuya interpretación de resultados debe ser clara, precisa y correcta. Es propositiva porque luego de conocerse los resultados se propone una propuesta que ayude a dar solución al problema identificado en la investigación. De enfoque cuantitativo; donde el estudio estará basado en mediciones numérica, las mismas que serán recolectadas y analizadas para contestar la pregunta de investigación y corroborar la hipótesis previamente establecida (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018); a su vez se busca estudiar los fenómenos detallando sus particularidades más relevantes y describiendo las características de la población o grupo de estudio; por ello se formula sin ambigüedad y de forma clara, dando la posibilidad de ser investigado de forma empírica midiéndolo u observando (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) el diseño es el "modelo que adopta el investigador para precisar un control de las variables" (p.53). y en la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, ya que es evaluado en su contexto natural, sin estímulos o condicionamientos externos, por lo mismo no se pueden manipular o controlar (Arias et. al, 2022); siendo un diseño que se basa en la observación e interpretación de datos para llegar de tal modo a las conclusiones (Ríos, 2017). De corte transversal, porque se tomará en un solo momento y por única vez, con el fin de describir a las variables (Cabezas, Andrade & Torres, 2018)

En congruencia, se usó una investigación no experimental, de tipo descriptivo – propositivo de corte transversal, representado por:



Dónde:

“M = Muestra”

“O = Es la observación o medición de variable”

“D = Diagnóstico y evaluación del problema”

“P = Plan”

“T = Teorías que sustentan el plan de mejora”

3.2. Variables y operacionalización.

Según Arias (2021), la variable es la palabra o frase reflejada en el título o tema de estudio, del mismo modo se encuentra incluida en el objetivo, problema e hipótesis general. Las variables deben ser observables, medibles e inferidas en conjunto a un análisis teórico, así se podrá obtener datos precisos sobre la realidad de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En la investigación se abordó dos variables: plan de mejora de la gestión directiva (variable 1) y la calidad de servicio (variable 2). Para ello las definiremos de manera conceptual, expresando lo que significan los conceptos y de manera operacional, dando la posibilidad que a través del proceso se puedan observar o medir los conceptos (Aceituno, Silva & Cruz 2020).

Variable 1: Gestión directiva

Definición conceptual: Para López, García y Martínez (2019) son todas las acciones junto a los objetivos bien planeados, organizados y ejecutados, que sirven para impulsar el buen desarrollo de la gestión dentro de las escuelas, buscando resultados de calidad y con mayor eficiencia en lo que concierne a la prestación del servicio educativo.

Definición operacional: Será medido a partir de la revisión y análisis de las dimensiones de estudios, a través de la aplicación del instrumento de gestión directiva.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Izquierdo (2021) la calidad de servicio se cimienta en la mente de cada consumidor, por ello se basa en conocer las necesidades de los clientes para lograr superar sus expectativas. En otras palabras, es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, por ello se vuelve la clave para el éxito, además de convertirse en una ventaja sobre la competencia (Yoon & Cheon, 2020)

Definición operacional: Medir las dimensiones de calidad de servicio a través del cuestionario bajo la adaptación previa del modelo SERVQUAL

La operacionalización de la variable (**ver anexo 1**), quiere decir, que las variables serán medidas a través de indicadores que serán establecidos previo a una revisión bibliográfica, es un proceso donde se seleccionan los fenómenos observables que permitir medir un atributo (Arias & Covino 2021). Según Aceituno, Silva y Cruz (2020) para que se realice una buena operacionalización de variables se debe ejecutar un análisis y síntesis, el análisis al concluir la descomposición de sus elementos, y la síntesis luego de reducir los indicadores a sus respectivas categorías.

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

Para Arias et. al. (2022) población es el grupo de personas que poseen características comunes o similares, además afirma que la mejor población es la que te permite llegar al objetivo plasmado inicialmente en tu estudio sin ninguna limitación. En la presente investigación nuestra población, estuvo conformada por 50 padres de familia y 3 docentes de la I.E. N° 16446 - Buenos Aires / Bagua Grande.

Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) la muestra es un subgrupo

que representa a una parte específica de la población. Y, en este caso se consideró como muestra a toda la población sujeta al estudio por ser un grupo pequeño.

Criterio de selección

Se consideró para la recolección de datos a la población censal, es decir que será aplicada al 100% de la población.

Criterio de inclusión

En la aplicación de los cuestionarios fueron considerados todos los docentes y todos los padres de familia de la Institución Educativa de Bagua Grande.

Criterios de exclusión

Para esta prueba no se consideró al director de la institución educativa, porque el cuestionario estuvo dirigido a padres y docentes, ya que se esperaba conocer cómo perciben los padres de familia la calidad de servicio recibido y como los docentes perciben la gestión directiva ejecutada por el director.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente proyecto de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, esta técnica nos permite recolectar información precisa de la muestra de estudio, la misma que permitirá recabar e interpretar las opiniones de quienes fueron encuestados (Cabezas Andrade y Torres, 2018), al mismo tiempo se elaboró como instrumento un par de cuestionarios con escala tipo Likert el mismo que estuvo estructurado por las diferentes dimensiones e indicadores correspondientes a las variables: Gestión directiva y Calidad de servicio; que estuvieron dirigidas a la población muestral de la comunidad educativa de la Institución Educativa de Bagua Grande.

El instrumento a utilizado para la toma de datos de la variable: "Gestión directiva" constó de 4 dimensiones: planeación (1-4), organización (5-9), dirección (10-16) y control (17-20), considerándose un total de 20 ítems (**anexo 2**). El cuestionario para la variable "Calidad de servicio" constó de 5 dimensiones: Tangibilidad (1-4), fiabilidad (5-9), capacidad de respuesta (10-12), seguridad (13-16) y empatía (17), resultando un total de 20 indicadores (**anexo 3**). Para lo

cual los encuestados dieron sus respuestas considerando la opción que creyeron conveniente para las siguientes valoraciones: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3) casi siempre (4) siempre (5).

Para certificar la validez de los instrumentos pasó por juicio de 4 expertos, docentes universitarios con grado de doctor en administración de la educación y gestión pública, los mismos que realizaron una revisión minuciosa del instrumento. Dichos cuestionarios están respaldados por los expertos, los que describen los resultados como aplicable.

Tabla 1

Validadores

Validador	Resultado
Dr. Cacho Revilla Adolfo	Aplicable
Dr. Polo Escobar Benjamín Roldán	Aplicable
Dr. Chávez Santos River.	Aplicable
Dra. Bazán Balque Rosa Ysabel	Aplicable

Nota. Certificado de validez de los instrumentos (**anexo 4**)

Para la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto, donde se determinó el coeficiente de Alfa de CronBach, obteniéndose un 0.893 de confiabilidad para la variable Gestión directiva, y un 0.985 de confiabilidad para la variable Calidad de servicio; indicando que es satisfactorio. Los resultados de validez y confiabilidad se observan en el (**anexo 5**).

Además de del V de Aiken para corroborar la concordancia de los expertos en la validación de instrumentos (**anexo 6**)

3.5. Procedimientos

Las medidas tomadas para poder formular y ejecutar el presente proyecto serán: solicitar previamente permiso al director de la institución educativa N° 16446 Buenos Aires de Bagua Grande. Elaborar los cuestionarios para la aplicación del mismo a la población muestral. Luego informar sobre el propósito por la cual se realizará la investigación, para obtener de este modo el

consentimiento informado de cada participante. Después se proseguirá con la aplicación del instrumento, seguido del análisis e interpretación de los resultados obtenidos, posteriormente se informará de los resultados al director, y se concluirá con una propuesta de un plan de mejora de la gestión directiva que pueda ayudar a mejorar la calidad del servicio en la Institución en mención.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de la información se utilizó la matriz con la puntuación de las dimensiones de cada variable de estudio con la ayuda de software SPSS versión 25.0. Primero se recolectó la información, luego se procesaron los resultados obtenidos a través de software SPSS, luego elaboramos nuestros cuadros estadísticos a través de la tabulación, finalmente comprobar nuestra hipótesis y así pudimos llegar al análisis y la interpretación de la información, obteniendo de esa forma las conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos.

Todo investigador al desarrollar una investigación debe considerar todos los aspectos éticos, puesto que, al trabajar con personas o grupo de personas, debe manejar con suma discreción toda información obtenida con el fin de no vulnerar a ningún participante. Con este propósito se establece todos los principios a tener en cuenta en el Código de Ética de la universidad (Resolución del Consejo Universitario N° 016-2017/UCV). Del mismo modo al emplear fuentes de consultas de bases confiables, se deberán citar de manera correcta en el estilo del manual de publicaciones de la American Psychological Association (APA) séptima edición, dándole el crédito correspondiente al autor original de la idea que se pueda estar referenciando.

Toda investigación se ejecutará a partir de contar la autorización de la escuela de Posgrado de la universidad y del mismo modo luego de la obtención del consentimiento informado por parte de la institución educativa donde se realizará el estudio. Por tal razón, en el uso de los cuestionarios no aparece consignado que coloquen su nombre, así estará protegida su identidad del participante, manteniendo así la confidencialidad en todo momento.

IV. RESULTADOS

Diagnosticar el estado actual de la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande.

A continuación, se analizó la variable calidad de servicio.

Tabla 2

Variable: Calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande.

	fi	hi%
Bajo	17	34,0
Regular	18	36,0
Alto	15	30,0
Total	50	100,0

Nota. Como se visualiza en la tabla los resultados obtenidos del instrumento aplicado, se obtuvo que, de los 50 padres de familia, el 34% considera un servicio bajo, el 36% indica un servicio regular y el 30% manifiesta un servicio alto.

Tabla 3

Dimensión: Elementos tangibles para conocer la percepción sobre la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

	fi	hi%
Bajo	22	44,0
Regular	15	30,0
Alto	13	26,0
Total	50	100,0

Nota. Como se visualiza en la tabla los resultados de la dimensión elementos tangibles está representada de la siguiente forma: el 44% tienen una percepción baja, el 30 % una percepción regular y el 26 % manifiesta tener una percepción alta.

Tabla 4

Dimensión: Fiabilidad para conocer la percepción sobre la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

	fi	hi%
Bajo	19	38,0
Regular	15	30,0
Alto	16	32,0
Total	50	100,0

Nota. Como se aprecia en la tabla los hallazgos encontrados del instrumento aplicado con respecto a la dimensión fiabilidad, del total de padres de familia, estos manifiestan una percepción alta de 32%, regular del 30% y baja de un 38%

Tabla 5

Dimensión: Capacidad de respuesta para conocer la percepción sobre la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

	fi	hi%
Bajo	18	36,0
Regular	17	34,0
Alto	15	30,0
Total	50	100,0

Nota. De conformidad con lo expresado en la tabla, en la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo: el 36% (18 padres) percepción baja, con una percepción regular el 34% (17 padres) y el 30% (15 padres) la considera alta.

Tabla 6

Dimensión: Seguridad para conocer la percepción sobre la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

	fi	hi%
Bajo	18	36,0
Regular	18	36,0
Alto	14	28,0
Total	50	100,0

Nota. A través de la tabla se visualiza que en la dimensión seguridad, el 36% tiene una percepción baja, el 36% regular y el 28% alta.

Tabla 7

Dimensión: Empatía para conocer la percepción sobre la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

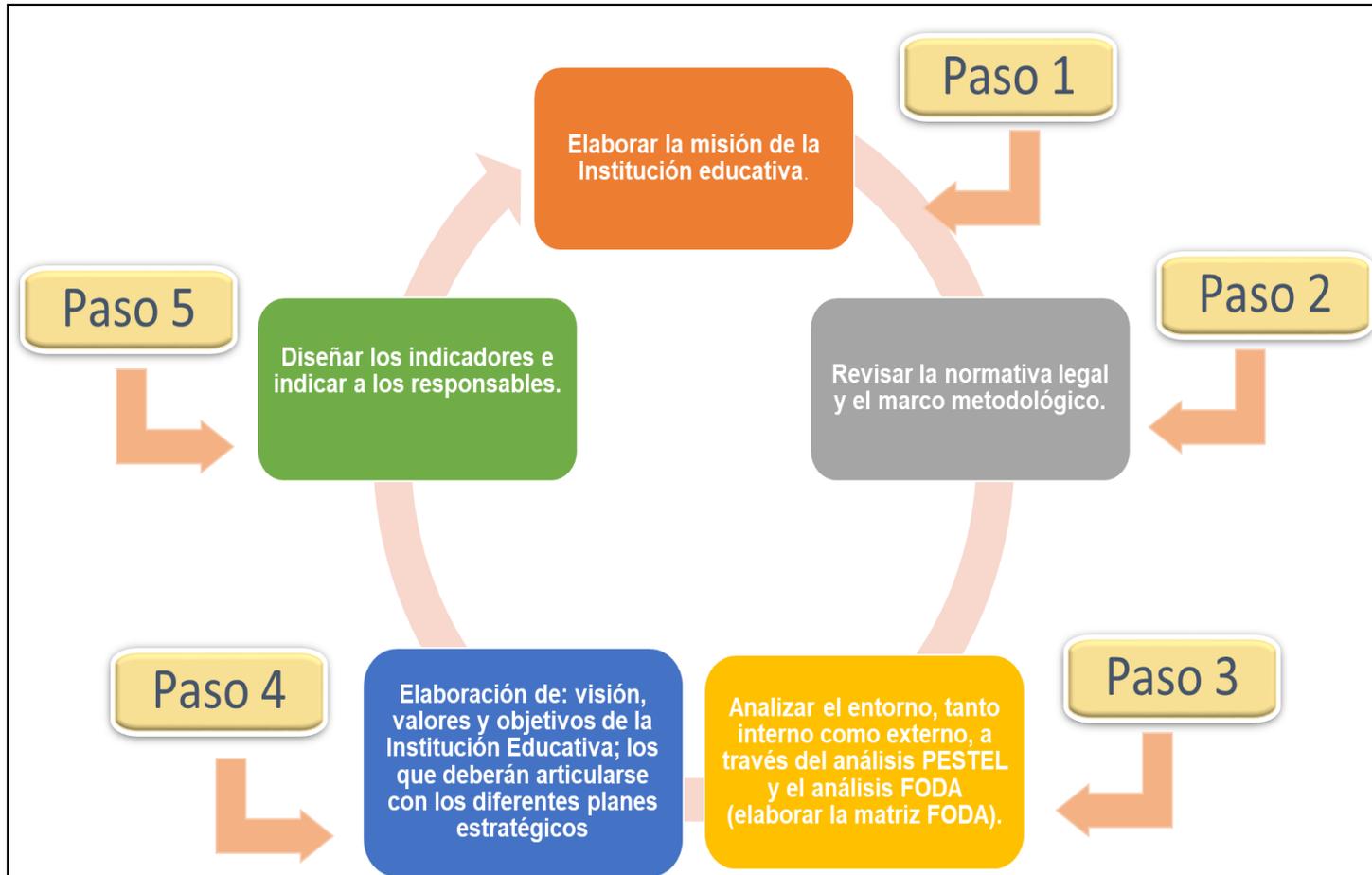
	fi	hi%
Bajo	22	44,0
Regular	13	26,0
Alto	15	30,0
Total	50	100,0

Nota. Tras la aplicación de los instrumentos y de conformidad a lo expresado en la tabla encontramos: 22 participante tiene una percepción baja, el 13 regular y 15 manifiestan una percepción alta.

4.1.- Diseñar el plan de gestión directiva para fortalecer la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande

Figura 1

Pasos del Plan de Gestión Directiva



4.2.- Validar el plan de gestión directiva por juicios de expertos

Tabla 8

Validación y análisis de la propuesta, realizada por expertos

		VALIDACIÓN DE PROPUESTA							
N°	Criterio de Validación	Experto 1		Experto 2		Experto 3		Experto 4	
		Inadecuada	Adecuado	Inadecuada	Adecuado	Inadecuada	Adecuado	Inadecuada	Adecuado
1	Organización general de la Propuesta.		X		X		X		X
2	Sustento teórico, antecedentes y marco conceptual que sostiene la propuesta general.		X		X		X		X
3	Congruencia del marco legal empleado.		X		X		X		X
4	Relación entre los componentes de la Propuesta y la información diagnóstica del fenómeno en estudio.		X		X		X		X
5	Coherencia entre los componentes y objetivos de la propuesta.		X		X		X		X
6	Detalle del plan de acción para la puesta en marcha de la Propuesta.		X		X		X		X
7	Viabilidad de la puesta en marcha de la Propuesta.		X		X		X		X

Nota. Los resultados muestran que existe un total acuerdo entre los expertos con $V = 1$

$$V_{Aiken} = \frac{S_i}{n * (c - 1)} = \frac{4}{4 * (2 - 1)} = 1$$

S_i : La sumatoria de s_i

s_i : valor asignado por el experto o juez i

n : Numero de expertos o jueces.

c : Número de valores de la escala de valoraciones

V. DISCUSIÓN

La investigación que se describe, tiene como objetivo general el proponer un plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande;

A partir de los descubrimientos y el análisis de resultados encontrados referente al objetivo general, tal como se visualiza en la tabla 2, se logró determinar que la percepción que tienen los padres de familia con respecto a la calidad de servicio no son los mejores ya que el 34 % y 36 % consideran que es regular a bajo respectivamente, dejando entrever que más del 50 % de los padres de familia consideran que se deben hacer cambios en la institución, con el fin de fortalecer la calidad de servicio reflejada en sus diferentes dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía); pero esto solo se puede lograr con una buena gestión administrativa ejecutada por el directivo, haciendo uso de los recursos con los que dispone la institución.

Al igual que Rodríguez (2019), afirma que la gestión administrativa y la calidad de servicio están estrechamente correlacionadas, por lo que manifiesta poner mayor énfasis en la gestión, ya que esta se va a ver reflejada en la calidad del servicio que perciban las familias; por lo mismo recomienda efectuar diversos talleres sobre gestión y el manejo de las diferentes herramientas e instrumentos que permitan gestionar a los centros educativos. Por lo descrito líneas arriba, ratificamos la gran importancia de una buena gestión directiva y administrativa en los centros educativos, para que a partir de ella se pueda lograr una calidad de servicio que logre satisfacer y cubra las expectativas de los padres de familia.

Así mismo, con los resultados encontrados en la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio, se ha podido encontrar los resultados que se observan en la tabla 2; estos expresaron que los padres de familia en un 44 % consideran que es baja, un 30 % que es regular y solo el 26 % representada por 13 padres de familia que es alta. Al respecto podemos decir que en la evaluación de los elementos tangible visualizado en la infraestructura, notoriamente

necesita mejoras, ya que la percepción que tienen los padres y tutores de los estudiantes acerca de la misma, están por debajo de sus expectativas y no logran satisfacer sus necesidades y demandas.

Al respecto se debe plasmar e identificar los factores que hacen poco eficiente esta dimensión por lo que requiere de un diagnóstico previo (análisis FODA) que permita conocer los puntos a favor y los que juegan en contra y de ese modo lograr cambios los positivos que se desean, a través de una buena gestión.

Ante ello, Cervantes et al., (2018), asevera que, conociendo las demandas y necesidades de los clientes y de la sociedad, es cómo podemos implementar planes que permitan mejorar los servicios brindados, y que por lo mismo el análisis FODA se vuelve un eje fundamental para conocer esta realidad y en consecuencia la percepción que tienen sobre el servicio que se está brindando; conociendo de esta forma la percepción real y las expectativas de los clientes. Permitiendo así diseñar un plan estratégico que ayude a lograr las metas trazadas.

Entonces, al conocer que es lo que opina el padre de familia acerca de las instalaciones del centro educativo y tras el análisis de todos los factores influyentes, se puede gestionar los recursos existentes para realizar las mejoras pertinentes y de ese modo cambiar de manera positiva la percepción de los padres de familia.

De los hallazgos encontrados en la dimensión fiabilidad, se logró determinar que, del total de padres de familia, el de 32% tiene percepción alta, el 30% regular y con una baja percepción el 38% (observar tabla 3). En esta dimensión lo que se pretendía determinar es que tan fiable es el rol que representan tanto los directivos como docentes antes la mirada de los padres de familia; de cómo está estructurado el centro educativo tanto en su parte administrativa como pedagógica. Los resultados obtenidos estuvieron muy divididos, pero en su mayoría están en disconformidad en la manera en cómo se están llevando a

cabo las acciones dentro de la institución, porque consideran que no hay una estructura que brinde un equilibrio positivo.

Ponte (2019), considera que el lograr una satisfacción en los usuarios nos lleva a lograr la calidad de servicio deseada, por lo mismo se debe ser eficiente y eficaz al momento de plasmar los objetivos y metas. De lo contrario lo que perciben los padres de familia siempre será inferior a lo que estos deseen recibir (Arroyave & Hurtado, 2019).

Cabe resaltar que en todo este proceso de mejora recae en la gestión directiva, puesto que sin gestión o haciendo un mal uso de ella se verá afectada la calidad de servicio ofertado, por ello debe haber un buen liderazgo que permita trabajar de manera armónica dentro de la institución lo que permitirá el logro de objetivos (Cruz & Santos, 2020).

Por ello, en este punto se vuelve indispensable el considerar y analizar cuáles son las brechas que existen entre lo que reciben los estudiantes y familias con lo que realmente esperar recibir del servicio ofertado por la institución; para que, de este modo, el directivo a cargo pueda ejecutar las medidas correctivas que ayuden a los estudiantes y padres de familia, para lograr de ese modo cubrir sus expectativas.

De igual modo, los resultados obtenidos de la dimensión capacidad de respuesta, que se observa en la tabla 4, los padres de familia consideran que está de regular a baja la percepción que estos tienen acerca de cómo los docentes atienden de forma oportuna a las solicitudes de los padres con respecto a los temas ligados a la educación de sus menores hijos; concluyendo que hace falta mayor compromiso de los docentes ante las consultas, dudas y sugerencias que se puedan tener.

Ante esto, López et. al., (2018), afirman que se puede ejercer un cambio positivo y significativo desde una perspectiva socio formativa, donde se involucren a todos los actores educativos, dentro de una cultura organizacional que realmente

desea la mejora continua y se centre en el cumplimiento de los objetivos plasmados, por lo que es de suma importancia proponer y elaborar de forma conjunta un modelo institucional que esté acorde a las demandas y necesidades de sus estudiantes, con el objeto de mejorar la prestación de servicio educativo, a través de una gestión directiva oportuna, la misma que se podrá lograr mediante un buen liderazgo, el que se debe ejercer de forma eficiente y eficaz.

Por ello, es preciso establecer las medidas correctivas en función a la dimensión expresada, las mismas que deberían ser implementadas para que los padres de familia y/o tutores, se sientan con el total derecho, libertad y confianza de poder recurrir en el momento que deseen a los docentes, y puedan realizar consultas, resolver dudas e inquietudes, o puedan indagar sobre algún tema en específico, que tenga que ver con la formación de su menor hijo o hija, sin que se sientan excluidos o relegados de este proceso, por el contrario se sientan con total libertad de conocer y ser informados de forma oportuna de todo lo que sucede alrededor de la formación de sus hijos.

Así mismo, los hallazgos encontrados en la dimensión seguridad, nos refieren que los padres lo perciben de la siguiente manera: el 36% tiene una percepción baja, el 36% regular y el 28% alta (ver tabla 5). Estos resultados nos dejan ver la inconformidad de los padres de familia ya que la percepción que estos tienen, es del medio baja, lo que no es muy favorable y por obvias razones afecta de forma directa la calidad de servicio de la institución.

Según Alfonso y Carahua (2022), afirman que la calidad de servicio educativo siempre va a depender del como los consumidores perciban el servicio, si es que este logra satisfacer o mejor aún superar sus expectativas. Mori y Palomino (2021) identificaron dimensiones de calidad que influyen directamente al momento de querer evaluar o determinar el grado de satisfacción de los usuarios, del mismo modo la dimensión seguridad de la cual se está refiriendo líneas arriba también tiene una influencia que puede ser positiva si es bien vista por los padres de familia, o puede ser negativa si esta no logra satisfacerlos. Es así, que para el mejoramiento de la misma se debería iniciar un proceso que permita fortalecer

continuamente esta dimensión. De esta forma Arcineagas y Mejías (2017), proponen la elaboración y diseño de diferentes planes de mejoras, a partir de conocer la percepción que tengan los consumidores del servicio. Estos planes de mejora deben estar enfocados en la debilidades o falencias que puedan tener las diferentes dimensiones.

Por su parte. de los datos encontrados en la dimensión empatía, reflejaron que, del total de padres de familia, el 30% tiene percepción alta, el 26% regular y con una baja percepción el 44% (observar tabla 6). En esta dimensión lo que se pretendía era determinar cuál es el grado de empatía que tienen los miembros de la institución, y del cómo estos logran transmitirla a los padres de familia, ya sea de forma positiva o negativa.

Pero tras el análisis se pudo concluir, que a los ojos y sentir de los padres, los docentes no llegan a cubrir las expectativas, por el contrario, están muy por debajo de lo esperado, lo que hace urgente el plasmar alternativas de solución que permitan mantener un equilibrio. Ante esto, Ponte (2019), hace hincapié al decir que el cliente y la satisfacción que este puede generar al recibir un servicio, son el principal determinante dentro de este proceso de la calidad, por ello hace referencia directamente al modo y forma en que se establece la eficiencia al momento de cumplir con los objetivos trazados.

En congruencia, si una institución educativa plasma o establece sus objetivos de forma objetiva y ve la mejor forma de cumplirlo, estará trabajando con eficiencia, y si llegamos a concretar estos, podemos mejorar y llegar a la calidad esperada y por ende a obtener como respuesta una buena percepción y satisfacción del servicio que oferta el centro educativo. Por ello, Romero (2016), cree firmemente en que la gestión directiva y calidad de servicio se vinculan directamente, y que sus dimensiones de calidad, como infraestructura, desempeño docente y capacidad de respuesta son puntos clave al momento de evaluar la calidad de servicio. Pero ¿Cómo lograr fortalecer la calidad de servicio? Es aquí donde entran a tallar los directivos, quienes son los máximo representantes de los centros educativos y lo que tienen que plasmar y ejecutar acciones que permitan mejorar todos los puntos que juegan en contra dentro de los centros, para poder

de ese modo satisfacer las demandas de la sociedad, buscando la mejora continua.

Es así, que Pila-Martínez y Analuisa-Jacome (2022), puntualizan que los directivos para poder ejecutar su rol a cabalidad y de manera objetiva, este debe contar con ciertas capacidades que le permita desenvolverse de forma óptima al momento de gerenciar un centro educativo; es así que la gestión directiva en este punto, es fundamental para fortalecer la calidad de servicio de cualquier centro educativo.

VI. CONCLUSIONES

1. Ante la problemática encontrada en la institución educativa, en donde se logró identificar que la percepción que tiene los padres y tutores de los estudiantes relacionado a la calidad de servicio en sus diferentes dimensiones como: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; están a un nivel medio bajo, lo que se interpreta como una gran debilidad en lo que refiere a la calidad de servicio que los padres esperar obtener de la institución.
2. A partir del análisis se logró determinar que los factores influyentes en la calidad de servicio del colegio educativo rural, junto a todas sus dimensiones, están determinadas por la gestión directiva, la misma que se evidencia como poco funcional ya que no está bien estructurada y por ello no logra cumplir con los objetivos. Por lo cual, se vuelve fundamental el proponer un plan de gestión directiva que ayude a fortalecer la calidad de servicio
3. El fortalecimiento de la calidad de servicio de la institución en mención será posible tras la formulación, implementación, ejecución y control continuo del **Plan Directivo**, el mismo que permitirá a la institución educativa mejorar en sus diferentes dimensiones, además de permitir adaptarse de forma positiva a los cambios que se proponen.
4. La validación del plan directivo para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande, fue revisada por profesionales con vasta experiencia. 2 doctores en administración de la educación y 2 doctores en gestión pública, que a su vez laboran como catedráticos universitarios. Existió un total acuerdo entre los expertos con $V=1$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Hacer de conocimiento los hallazgos y conclusiones de la investigación en curso al personal directivo y docente del centro educativo y brindar charlas de capacitación entre los mismos, para estrechar vínculos e informar de la gran importancia y repercusión que tiene la gestión directiva para lograr una calidad de servicio aceptable por los padres y tutores de los estudiantes.
2. Es de suma importancia que tanto la gestión directiva, como la calidad de servicio, sean evaluadas periódicamente, para lo cual se recomienda hacer un seguimiento de todas las acciones y actividades con el fin de que se cumplan los objetivos. También será de ayuda en la retroalimentación de las diversas acciones realizadas.
3. Lo que refiere a gestión directiva es fundamental que los que ejerzan las funciones directivas, cuenten con capacidades que les permita liderar y gestionar, por eso es importante que estas personas sean capacitadas y se mantengan en constante actualización, para ello se puede recurrir a las charlas informativas y capacitaciones que brindan las UGELES o centros especializados en gestión y liderazgo.
4. Hacer de conocimiento a los docentes de la importancia que tiene la relación docente-estudiante-padre de familia, para que su trato con ellos sea más cálido y humano, que deje ver que tanto sus estudiantes como las familias merecen ser atendido de forma oportuna, lo que permitirá trabajar como un equipo muy bien estructurado.

VIII. PROPUESTA

1. Título del plan

Plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio de una institución educativa rural de Bagua Grande

2. Presentación

El plan se enfoca en la gestión directiva puesto que es de conocimiento que la calidad del servicio tiene gran impacto en el usuario, lo cual es corroborado por Díaz (2020), quien estableció una fuerte correlación entre gestión directiva y calidad del servicio con un Rho Spearman de 0.91.

Los beneficios de este plan reincidirán en la optimización de la gestión directiva de la institución educativa rural de Bagua Grande y en la convivencia escolar y por extensión, en la población de estudiantes en la que se ejecute este plan de gestión. Sus resultados se demostrarán en la mejora de las diferentes dimensiones como lo son: tangibilidad (infraestructura), fiabilidad, capacidad de respuesta (atención a las familias de forma rápida y oportuna), seguridad, y empatía. Dando como resultado una mejora notable en lo que atañe a la calidad de servicio.

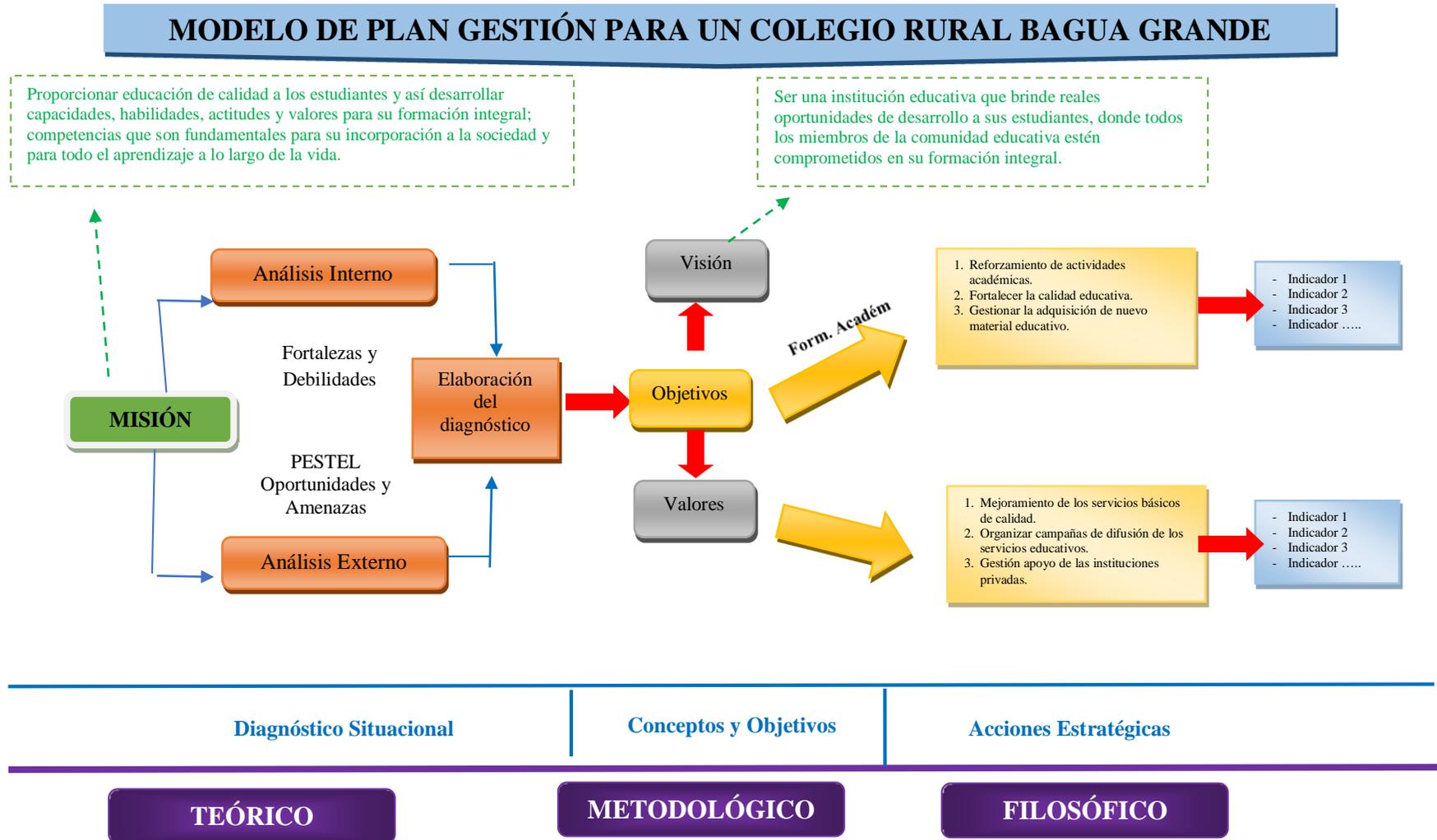
La propuesta de *Plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande* tiene como principales características su integralidad, originalidad y sencillez; integral porque participan toda la comunidad educativa, original, porque es de autoría propia de la investigadora y sencillo porque será de fácil comprensión y aplicación para las instituciones educativas. Cabe resaltar que este plan tiene una adaptabilidad al cambio ya que sigue el proceso de planificación estratégica de Matus que ayude a la mejora continua, este modelo permite realizar a futuro simulaciones, retroalimentaciones y reajustes para que pueda seguir siendo efectivo

3. Estructura del plan

El siguiente gráfico sintetiza la propuesta de *Plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande*

Figura 2

Esquema de la propuesta



REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R. & Cruz, R. (2020) *Mitos y realidades de la investigación científica*. <https://docer.com.ar/doc/xenennc>
- Alfonso, S & Curahua, C. (2022) *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10764/1/IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022.pdf
- Amador- Mercado, C. (2022). El análisis PESTEL. *Revista Index*. 4 (8). 1-2. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/issue/archive>
- Anchundia, M., Martínez, K., Martínez, K., & Franco, L. (2022). Diseño de un modelo de gestión directiva para mejorar la toma de decisiones en la U.E.F. Sarah Flor Jiménez. *Polo del Conocimiento*. 7 (3) 431-445. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399910>
- Arciniegas Ortiz, J., & Mejías Acosta, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arias, J. & Covino, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. Editor. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Editorial. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/22>

- Arjona-Granados, M., Lira-Arjona, A., & Maldonado-Mesta, E. (2022) Quality management systems and educational quality in mexican highett education public institutions. *12(24)* 260-275. Retos revista de ciencias de administración y economía. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/6476/6015>
- Arroyave, G. & Hurtado, C. (2019) Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial.* *13(1)* 35-47 <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/149/150>
- Asencio, L., Burgos, R., & Campello, E. (2019) Analysis of corporate management models for productive, social and economic development. *Espacios.* *40* (1) 5. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400105.html>
- Asturias Corporación Universitaria (2018). El proceso de control. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf5.pdf
- Becerra, F., Andrade, A. & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Actualidades investigativas en educación.* *1* (19). pp. 1-32. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Beltrán, S. (2016). Gestión gerencial: un concepto construido a partir de los entendimientos de los directivos docentes de las escuelas públicas de Bogotá. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo,* *7* (13),562-589.http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200562&lng=es&tlng=es

- Benjumea Pamplona, H., Lancheros Núñez, N., & Zarate Farías, N. (2015). *La Gestión Directiva En Las Instituciones Educativas Del Sector*. [Tesis de Maestría Pontificia Universidad Javeriana] <https://doi.org/https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19495/BenjumeaPamplonaHuberAlbeiro2016.pdf?sequence=1>
- Bucheli, S. (2018) *La estructura organizacional en la gestión administrativa de las industrias del sector textil de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27461/1/457%20O.E.pdf>
- Bravo, A. & Sánchez, J. (2022). Intellectual capital for organizational performance and competitiveness. *Revista Venezolana de Gerencia*. 27 (7). 150-166. <https://repositorio.upal.edu.pe/handle/20.500.14107/79>
- Carhuancho-Mendoza, I., Nolazco-Labajos, f., Guerrero, M. & Silva, D. (2021). Quality of service in level III hospitals in the city of lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. 26 (número especial 5) 693-707. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472>
- Casássus, J. (2000). Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B) https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/546118/mod_resource/content/1/GE.JUAN.pdf
- Cervantes, V., Stefanell, I, & Peralta, P. (2018) Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista digital FCE-UNLP* (11) 27-40. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/>
- Carrasco, M., Carro, A. & Hernández, F. (2017). La función directiva y el fortalecimiento de la autonomía de gestión. Un estudio en escuelas primarias del estado de Tlaxcala, México. *Indivisa. Boletín de Estudios e Investigación*. (17) 69-92. <https://jomts.com/index.php/INDIVISA/article/view/232>

- Corredor, N. (2017). *Estrategia de gestión directiva “identidad, gestión y permanencia” para favorecer el capital humano profesoral de la escuela colombiana de rehabilitación como profesional académico*. [Tesis de Maestría Universidad Libre Colombia]. Repositorio Universidad Libre <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15970/ESTRATEGIA%20GESTI%C3%93N%20DIRECTIVA%20CAPITAL%20HUMANO.pdf?sequence=1>
- Cruz, C. & Santos, J. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, (4), 63-89. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Cueto, H; Geraldo, C. & Tito, H. (2020) Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Datos Industriales*. 23(1): 165-187 https://www.researchgate.net/publication/344755413_Valoracion_de_la_calidad_del_servicio_educativo_en_instituciones_educativas_privadas/link/610d83241e95fe241ab693ee/download
- Cueva, L; Martín, A & Pérez, J. (2019, noviembre 6). *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Díaz De La Cruz, E. (2020). *Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54090>
- Díaz, G. & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium* (39), 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Equipo Editorial, Etecé (2021). Servicio. Conceptos. <https://concepto.de/servicio/>
- Fayol, Henry (1985). *Administración industrial y general*. Buenos Aires. Ediciones Orbis.

- Flores, K., Moscoso, T. (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el registro de la propiedad del Cantón Cuenca*. [Tesis de Maestría Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18743/1/UPS-CT008769.pdf>
- Gambino, A. & Pungitore, J. (2018). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Revista Céfiro*. 4 (5) 88-95
<http://www.publicacionesperiodicas.unm.edu.ar/ojs/index.php/cefiro/articloe/view/292/252>
- García Colina, F., Juárez Hernández, S., & Salgado García, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016
- Gonzales, A., Trujillo, N. & Ocaña-Fernández, Y. (2021). Management in strengthening social-emotional competence during health emergencies. *Revista Tempos e Espaços em Educação*. 14(33) 1-11.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8078827>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Ed. 2018.
https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Herrera, Y (2019). *Evaluación de la Gestión directiva en el mejoramiento institucional del colegio los Alpes IED*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia].
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1606>

- Hervis, E (2018) La educación en América Latina: desarrollo y perspectivas. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. 17(2) 355-377. <https://www.redalyc.org/journal/447/44758530016/html/>
- Huertas, T., Suarez, E., Salazar, M., Jadán, L. & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*. 8 (1) 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- James, R & William, M (2008). *Administración y control de calidad de servicio al cliente*. (7ma.Edición). Cengage Learning editores: México.
- Yilmaz, K. y Temizkan, V. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Abierto*, 12 (1). <https://doi.org/10.1177/21582440221078316>
- Koontz, H & O'donnell, C. (1987) *Administración moderna*. Ed. McGraw Hill. México.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1993). *Administración*. México, Mc Graw Hill.
- Kuri, A. (2018). Teoría de la planeación. Definición del Concepto de Planeación. <http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAII.1.pdf>
- Lai, C. & Nguyen, M. (2017). Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*. 10(2): 75-85. <https://www.semanticscholar.org/paper/Factors-Affecting-Service-Quality%2C-Customer-And-Of-Lai-Nguyen/6e18618c2684f352c09dfabe7d02be8e77dd0d7a>

- Lizcano, C., Molina, T., Núñez, J. & Gonzales, A. (2021) Strategic planning and quality of service for law students at the Universidad regional autonoma de los Andes – Ecuador. *Universidad y sociedad*. 13 (S3) 109-117. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2455>
- López, I., López, E., Martínez, J., Tobón, s. (2018) Gestión Directiva: Aproximaciones a un Modelo para su organización institucional en la educación media superior en México. *Revista Espacios*. 39 (29) 22-37 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n29/a18v39n29p22.pdf>
- López, R; García, H y Martínez, I. (2019) La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 9 (18), 792-812. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.471>
- Llanos, R. (2017). *Gestión directiva y práctica pedagógica de docentes de la Red educativa 04-UGEL 07, Santiago de Surco- 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejos. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10642/Llanos_JRF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madueño Ramos, P., Remuzgo Barco, L., Gutiérrez Mariscal, N., Soto Quiroz, R., & Núñez Lira, L. (2021). La gestión directiva en la investigación del docente universitario en Lima. *Artseduca*, (28), 84-98. <https://doi.org/10.6035/10.6035/ARTSEDUCA.2020.28.6>
- Mahdi, G., & Mohammad G. (2022). How do Islamic banks manage earnings? Application of various measurement models in the Iranian Islamic banking system. *ISRA International Journal of Islamic Finance*. 14 (3). 274-288. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJIF-02-2021-0040/full/html>
- Majo Marrufo, H., Mancarella Valladares, G., Gonzales-Sánchez, A., Mercado Marrufo, C., & Tello Aguilar, C. (2022). Incidencia de la gestión directiva en la calidad educativa en tiempos de pandemia por el COVID-19.

Horizontes Revista De Investigación En Ciencias De La Educación, 6(23), 659–668. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23366>

- Marconi, G. (2018) *Teorías y escuela de la administración: diversos enfoques*. [Trabajo final].<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC129738.pdf>
- Martín, A. (2019) Taylor y la administración científica de las empresas Recuperado de: *Cerem International Business School*. <https://www.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas#:~:text=Se%20define%20como%20una%20metodolog%C3%ADa,por%20lo%20tanto%2C%20de%20prosperidad.>
- Mori Apuela, D., & Palomino Alvarado, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Mwendapole, M. & Zhihong, J. (2021). Evaluation of Seaport Service Quality in Tanzania: From the Dar es Salaam Seaport Perspective. *Sustainability*. 2021; 13(18):10076. <https://doi.org/10.3390/su131810076>
- Nasith, A., & Purwono, B. (2019). Service Quality Implementation to Increase the Youngsters' Parishes Satisfaction at ABC Church. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems* 11(11):157-162. <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=3991>
- Ortiz, J. (2021) SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad. *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Soler, B., & Alcantud, M. (2020) A SWOT analysis of the communicative english language skills improvement programme: a tool for autonomous efl learning. *Complutense Journal of English Studies*, 28. https://redib.org/Record/oai_articulo2970700-a-swot-analysis-communicative-english-language-skills-improvement-programme-a-tool-autonomous-efl-learning

- Pérez, D., Urquiola, O., & Alpizar, R. (2022). System of administration of quality of the university de cien – fuegos. *Universidad y Sociedad*. 14 (3). 161-169. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2853>
- Pila-Martínez, J., & Analuisa-Jácome, I. (2020). Gestión Directiva en la Mejora Escolar de las Instituciones Educativas del Distrito Metropolitano de Quito: Una Cuestión de Aptitud y Actitud. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes*, 8(2), 5-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rted.v8i2.134>
- Ponte, C. (2019) *La evaluación institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del primer sector de Villa El Salvador UGEL 01 – 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3416>
- Ramos, M. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución educativa pública del Callao, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100938/Ramos_MDSML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Resolución del Consejo Universitario N° 016-2017/UCV [Universidad César Vallejo] por lo que se modifica el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo. 23 de mayo de 2017. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Rivas, C., Carrillo, B. & Robinson, G. (2022). Measuring the competitiveness of tourism companies in Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. 27(7). 203-219. [43](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129698511&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=executive+management&st2=quality+of+service&nlo=&nlr=&nls=&sid=0b0ac7c0f8385b7fc20660481e57c19f&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222022%22%2ct%2c%222021%22%2ct%2bscosubjabbr%2c%22SOCI%22%2ct%2c%22ARTS%22%2ct&sl=75&s=%28TITLE-</p>
</div>
<div data-bbox=)

ABS-KEY%28executive+management%29+AND+TITLE-ABS-
KEY%28quality+of+service%29%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=

Riveros, J., & Santos, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *IGOVERNANZA*, 4(15), 496–526. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>

Rodríguez, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle] Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2776>

Rodríguez, V. & Sandoval, M. (2017) Modelo Malcolm Baldrige para la gestión de calidad total en ORTYCAST, Estelí – 2017. <https://repositorio.unan.edu.ni/8931/1/18784.pdf>

Romero, E (2016). La gestión directiva y su relación con el mejoramiento de la calidad educativa en la Escuela De educación General Básica “Prof. Rómulo Vidal Zela” de la ciudad de Machala, Provincia de El Oro. *Cibertesis* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] *Repositorio de Tesis Digitales*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12672/5358>

Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión Empresarial*. Edición electrónica. Instituto Europeo de Gestión Empresarial. http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf

Ruiz, M. (2020). Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? Ejemplo. Ruizborroeta. <https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editor. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Santander Universidades, (2021). Análisis PESTEL: el oráculo para emprender con éxito. *Santander*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/analisis-pestel.html>
- Secretaría de Evaluación Educativa. (2019) *Gestión Directiva. Autoevaluación Aprender*. <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gestion-directiva.pdf>
- Sánchez, A., Mariño, N., Pelayo, I., & Ocaña-Fernández, Y. (2021). Management in strengthening social- emotional competence during health emergencies. *Journal Tempos e espaços em educação*. 14 (33) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8078827>
- Shah, S. & Baloch, Q. (2017). Comparative analysis on service quality & customer satisfaction: Empirical evidence from Pakistan hotel industry. *Journal of Business and Tourism*. 3(2): 159-174. <https://jbt.org.pk/index.php/jbt/article/view/78>
- Shah, S., Jan, S., & Baloch, Q. (2018). Role of service quality and customer satisfaction in firm's performance: Evidence from Pakistan hotel industry. *Journal of Commerce and Social Sciences*. 12(1): 167-182. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188340/1/pjcss419.pdf>
- Taylor, F. (1969). *Principios de la Administración Científica*. (11° edición). México: Herrero Hnos. S. A
- Torres, M. G. (2019). Análisis PESTEL. [*Diapositivas de PowerPoint*]. Biblioteca UDGVirtual.<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2973/1/An%C3%A1lisis%20PESTEL.PDF>
- VECDIS TECNOGESTION (2021). ANÁLISIS PESTEL. <https://app.bibguru.com/p/c6ea4729-7838-4bab-8a70-10976d46af4b>
- Vílchez, M., Reyna, E., Valle, W., Urquiaga, M., & Rodas, K. (2022). Satisfaction of the non - presential teaching service in health sciencies in lima during covid-19. *Universidad y Sociedad*. 14 (6), 440-447. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3393>

- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Yovera, C, & Rodríguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorías, Enfoques Y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*. 10(22), 26-38. de <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894>
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Edición Díaz de Santos, S.A. Madrid.

ANEXOS:**Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Plan de mejora de la gestión directiva	Es el conjunto de acciones y metas planeadas, organizadas y ejecutadas para impulsar el desarrollo de la gestión escolar hacia resultados de calidad y eficiencia en la prestación del servicio educativo. López, García y Martínez (2019).	Será medido a partir de la revisión y análisis de las dimensiones de estudios, a través de la aplicación del instrumento de gestión directiva.	<ul style="list-style-type: none">• Planificación• Organización• Dirección• Control	<ul style="list-style-type: none">• Planificación institucional• Definición de planes• Estructuración de recursos• Cuadro de organización de actividades• Ordenamiento interno• Liderazgo• Promoción de actividades• Ejecución de tareas• Evaluación de gestión• Rendición de cuentas• Comprobación de resultados	Escala de Likert: <ul style="list-style-type: none">• Nunca• Casi nunca• A veces• Casi siempre• Siempre

<p>Calidad de servicio</p>	<p>Según Izquierdo (2021) la calidad de servicio se cimienta en la mente de cada consumidor, por ello se basa en conocer las necesidades de los clientes para lograr superar sus expectativas. Es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, por ello se vuelve la clave para el éxito, además de convertirse en una ventaja sobre la competencia (Yoon y Cheon, 2020)</p>	<p>Medir las dimensiones de calidad de servicio a través del cuestionario bajo la adaptación previa del modelo SERVQUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura física • Equipamiento • Recursos humanos • Eficiencia • Responsabilidad • Estrategias y actividades eficaces • Claridad en los objetivos • Efectividad del servicio • Gestión administrativa • Puntualidad • Calidad de orientación • Trato Cortez • Nivel de asequibilidad • Nivel de interacción • Nivel de comunicación 	<p>Escala de Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
----------------------------	---	---	---	---	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

	Título: Plan de Mejora de la gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio en un colegio rural, 2022.					
	Autor: Mejía Villar Aymar Lizbeth					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variable 1: Gestión Directiva		
¿En qué medida un plan de mejora de la gestión directiva contribuirá a fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande?	O.G. Proponer un plan de gestión directiva para fortalecer la calidad de servicio en un colegio rural de Bagua Grande O.E a) Diagnosticar el estado actual de la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande, b) Diseñar el plan de gestión directiva para fortalecer la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande, c) Validar el plan de gestión directiva para fortalecer la calidad del servicio de un colegio rural de Bagua Grande por juicio de expertos.	Un plan de gestión directiva contribuirá a fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande.	investigación no experimental, de tipo descriptivo – propositivo de corte transversal	DIMENSIONES	ESCALA	VALORES
				<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Escala de Likert	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
				Variable 2: calidad de Servicio		
				DIMENSIONES	ESCALA	VALORES
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	Escala de Likert	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre 				

Anexo 2. Instrumentos de evaluación para la variable 1 PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA.

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DIRECTIVA

Estimados Docentes:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar la Gestión directiva con fines de investigación; es totalmente anónima y contribuirá a entender la realidad educativa desde una perspectiva investigativa.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente y medite las respuestas a las preguntas, agradeceré su honestidad.
- No dejes preguntas sin contestar.
- Marque con un aspa su respuesta en los recuadros según la alternativa que consideres más adecuada.

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

Nº	GESTIÓN DIRECTIVA	1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación						
1	¿El Director explica cuáles son los objetivos y metas para el presente año?					
2	¿ Son de su conocimiento la misión y visión del centro educativo?					
3	¿Tiene conocimiento del PEI del centro educativo?					
4	¿Se planifican actividades que aseguren el aprendizaje de los estudiantes?					
Dimensión: Organización						

5	¿El director hace conocer la organización del centro educativo?					
6	¿El director proporciona los recursos para el desarrollo de sus actividades?					
7	¿Se cumple con el reglamento interno en el centro educativo?					
8	¿El centro educativo cuenta con algún tipo de organigrama donde estén graficadas las funciones de					
9	¿Las actividades en el centro educativo se encuentran bien Organizadas?					
Dimensión: Dirección						
10	¿El director realiza reuniones permanentes con los docentes?					
11	¿El director ejerce liderazgo en el centro educativo?					
12	¿El director se encuentra abocado al cumplimiento de sus funciones?					
13	¿Los docentes ocupan su cargo, de acuerdo a su función?					
14	¿Los docentes participan en la elaboración de documentos de gestión o administrativos?					
15	¿El director mantiene buena relación con la comunidad dentro del centro poblado?					
16	¿Hay un buen manejo de funciones entre docentes y directivo?					
Dimensión: Control						
17	¿El director supervisa y evalúa continuamente las actividades en el centro educativo?					
18	¿El director vela constantemente por el mantenimiento y conservación de los muebles y enseres?					
19	¿El director se preocupa por la puntualidad en la realización de las labores educativas y administrativas?					
20	¿En los actos de indisciplina, el director toma las acciones correctivas correspondientes?					

Nota: Instrumento adaptado de Llanos (2017 pp. 117-118).

Anexo 3. Instrumentos de evaluación para la variable 2 CALIDAD DE SERVICIO

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

El presente documento tiene como objetivo recolectar sus opiniones respecto a la calidad del servicio de la institución educativa (con fines investigativos); para ello se pide responder todos los ítems considerando la realidad que usted percibe, asimismo se le informa que no existe calificación ni respuesta que sea correcta o incorrecta.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente y medite las respuestas a las preguntas, agradeceré su honestidad.
- No dejes preguntas sin contestar.
- Marque con un aspa su respuesta en los recuadros según la alternativa que consideres más adecuada.

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

Nº	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
Dimensión: Tangibilidad						
1	¿La institución educativa posee una buena					
2	¿La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de					
3	¿Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias e iluminadas?					
4	¿Los espacios donde se imparten clases son adecuados y ayudan a crear un ambiente acogedor y óptimo para el aprendizaje?					
Dimensión: Fiabilidad						
5	¿El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el día de					

6	¿Cuándo Usted tiene problemas de tipo académico los docentes aclaran sus dudas?					
7	¿El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de la formación integral del estudiante?					
8	¿Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son					
9	¿La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
10	¿Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha que se realizaran las diversas					
11	¿Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los estudiantes?					
12	¿Los docentes de la Institución Educativa están siempre					
Dimensión: Seguridad						
13	¿Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos?					
14	¿Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia?					
15	¿Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia?					
16	¿Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de					
Dimensión: Empatía						
17	¿La institución educativa muestra un interés en la formación integral y personal del estudiante?					
18	¿Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan las participación de los					
19	¿Los docentes conocen la realidad y necesidades de sus estudiantes?					
20	¿Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes?					

CALIDAD DE SERVICIO											
CONTROL	17. ¿El director supervisa y evalúa continuamente las actividades en el centro educativo?	X			X				X		
	18. ¿El director vela constantemente por el mantenimiento y conservación de los muebles y enseres?	X			X				X		
TANGIBILIDAD	19. ¿El director se preocupa por la puntualidad en la realización de las labores educativas y administrativas?	X			X				X		
	20. ¿En los actos de indisciplina, el director toma las acciones correctivas correspondientes?	X			X				X		
	1. ¿La institución educativa posee una buena infraestructura?	X			X				X		
	2. ¿La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable?	X			X				X		
FABILIDAD	3. ¿Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias e iluminadas?	X			X				X		
	4. ¿Los espacios donde se imparten clases son adecuados y ayudan a crear un ambiente acogedor y óptimo para el aprendizaje?	X			X				X		
	5. ¿El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el día de clase?	X			X				X		
	6. ¿Cuándo Usted tiene problemas de tipo académico los docentes aclaran sus dudas?	X			X				X		
	7. ¿El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de la formación integral del estudiante?	X			X				X		
	8. ¿Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son adecuadas?	X			X				X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, etc.?	X			X				X		
	10. ¿Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha que se realizarán las diversas actividades?	X			X				X		
SEGURIDAD	11. ¿Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los estudiantes?	X			X				X		
	12. ¿Los docentes de la Institución Educativa están siempre dispuestos a ayudar a los estudiantes y padres de familia?	X			X				X		
	13. ¿Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos?	X			X				X		
	14. ¿Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia?	X			X				X		
	15. ¿Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia?	X			X				X		
	16. ¿Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de familia?	X			X				X		

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Gestión Directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario sobre la Gestión Directiva y
Cuestionario sobre la Calidad de Servicio Educativo*

III. TESISISTA:

Maestrante: Aymar Lizbeth Mejía Villar

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 07 de octubre del 2022

Firma


ADOLFO CACHO REVILLA
EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GACHO REVILLA
Nombres	ADOLFO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41853971

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/04/21
Resolución/Acta	0204-2021-UCV
Diploma	052-109993
Fecha Matricula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000997190

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
Jefa

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servicio de
Agente automatizado

Fecha: 21/11/2022 21:31:07-0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

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

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: *Plan de Gestión Directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)						
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DIRECTIVA	PLANIFICACIÓN	1. ¿El Director explica cuáles son los objetivos y metas para el presente año?	X		X		X		X		X				
		2. ¿Son de su conocimiento la misión y visión del centro educativo?	X		X		X		X		X				
		3. ¿Tiene conocimiento del PEI del centro educativo?	X		X		X		X		X				
		4. ¿Se planifican actividades que aseguren el aprendizaje de los estudiantes?	X		X		X		X		X				
	ORGANIZACIÓN	5. ¿El director hace conocer la organización del centro educativo?	X		X		X		X		X				
		6. ¿El director proporciona los recursos para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X				
		7. ¿Se cumple con el reglamento interno en el centro educativo?	X		X		X		X		X				
		8. ¿El centro educativo cuenta con algún tipo de organigrama donde estén graficadas las funciones de cada uno?	X		X		X		X		X				
		9. ¿Las actividades en el centro educativo se encuentran bien organizadas?	X		X		X		X		X				
		10. ¿El director realiza reuniones permanentes con los docentes?	X		X		X		X		X				
		11. ¿El director ejerce liderazgo en el centro educativo?	X		X		X		X		X				
		12. ¿El director se encuentra abocado al cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		X				
	DIRECCIÓN	13. ¿Los docentes ocupan su cargo, de acuerdo a su función?	X		X		X		X		X				
		14. ¿Los docentes participan en la elaboración de documentos de gestión o administrativos?	X		X		X		X		X				
		15. ¿El director mantiene buena relación con la comunidad dentro del centro poblado?	X		X		X		X		X				
		16. ¿Hay un buen manejo de funciones entre docentes y directivo?	X		X		X		X		X				

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Gestión Directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario sobre la Gestión Directiva y
Cuestionario sobre la Calidad de Servicio Educativo*

III. TESISISTA:

Maestrante: Aymar Lizbeth Mejía Villar

IV. DECISIÓN:

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

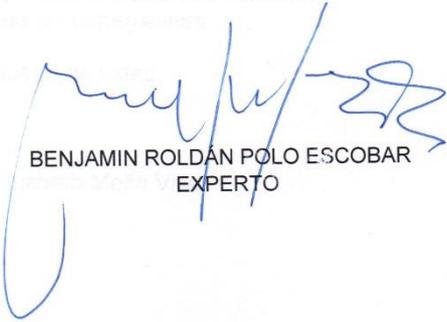
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 07 de octubre del 2022

Firma


BENJAMIN ROLDÁN POLO ESCOBAR
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	POLO ESCOBAR
Nombres	BENJAMIN ROLDAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	00095412

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	25/06/2014
Resolución/Acta	0955-2014-UCV
Diploma	A1674014
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Diciembre de 2022



CODIGO VIRTUAL 0081024411


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

 **SUNEDU**
 2022-12-15 07:40:32
 FIRMADO DIGITALMENTE POR:
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
 Netivo: Servidor de Agente automatizado.
 Fecha: 15/12/2022 07:40:32 -0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

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

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: *Plan de Gestión Directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)								
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN DIRECTIVA	PLANIFICACIÓN	1. ¿El Director explica cuáles son los objetivos y metas para el presente año?	X		X		X		X		X						
		2. ¿Son de su conocimiento la misión y visión del centro educativo?	X		X		X		X		X						
		3. ¿Tiene conocimiento del PEI del centro educativo?	X		X		X		X		X						
		4. ¿Se planifican actividades que aseguren el aprendizaje de los estudiantes?	X		X		X		X		X						
	ORGANIZACIÓN	5. ¿El director hace conocer la organización del centro educativo?	X		X		X		X		X						
		6. ¿El director proporciona los recursos para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X						
		7. ¿Se cumple con el reglamento interno en el centro educativo?	X		X		X		X		X						
		8. ¿El centro educativo cuenta con algún tipo de organigrama donde estén graficadas las funciones de cada uno?	X		X		X		X		X						
		9. ¿Las actividades en el centro educativo se encuentran bien organizadas?	X		X		X		X		X						
		10. ¿El director realiza reuniones permanentes con los docentes?	X		X		X		X		X						
		11. ¿El director ejerce liderazgo en el centro educativo?	X		X		X		X		X						
		12. ¿El director se encuentra abocado al cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		X						
	DIRECCIÓN	13. ¿Los docentes ocupan su cargo, de acuerdo a su función?	X		X		X		X		X						
		14. ¿Los docentes participan en la elaboración de documentos de gestión o administrativos?	X		X		X		X		X						
		15. ¿El director mantiene buena relación con la comunidad dentro del centro poblado?	X		X		X		X		X						
		16. ¿Hay un buen manejo de funciones entre docentes y directivo?	X		X		X		X		X						

CALIDAD DE SERVICIO											
CONTROL	17. ¿El director supervisa y evalúa continuamente las actividades en el centro educativo?	X			X				X		
	18. ¿El director vela constantemente por el mantenimiento y conservación de los muebles y enseres?	X			X				X		
TANGIBILIDAD	19. ¿El director se preocupa por la puntualidad en la realización de las labores educativas y administrativas?	X			X				X		
	20. ¿En los actos de indisciplina, el director toma las acciones correctivas correspondientes?	X			X				X		
	1. ¿La institución educativa posee una buena infraestructura?	X			X				X		
	2. ¿La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable?	X			X				X		
FABILIDAD	3. ¿Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias e iluminadas?	X			X				X		
	4. ¿Los espacios donde se imparten clases son adecuados y ayudan a crear un ambiente acogedor y óptimo para el aprendizaje?	X			X				X		
	5. ¿El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el día de clase?	X			X				X		
	6. ¿Cuándo Usted tiene problemas de tipo académico los docentes aclaran sus dudas?	X			X				X		
	7. ¿El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de la formación integral del estudiante?	X			X				X		
	8. ¿Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son adecuadas?	X			X				X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, etc.?	X			X				X		
	10. ¿Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha que se realizarán las diversas actividades?	X			X				X		
SEGURIDAD	11. ¿Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los estudiantes?	X			X				X		
	12. ¿Los docentes de la Institución Educativa están siempre dispuestos a ayudar a los estudiantes y padres de familia?	X			X				X		
	13. ¿Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos?	X			X				X		
	14. ¿Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia?	X			X				X		
	15. ¿Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia?	X			X				X		
	16. ¿Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de familia?	X			X				X		

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Gestión Directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario sobre la Gestión Directiva y
Cuestionario sobre la Calidad de Servicio Educativo*

III. TESISTA:

Maestrante: Aymar Lizbeth Mejía Villar

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 07 de octubre del 2022

Firma

ROSA YSABEL BAZAN VALQUE
EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BAZAN VALQUE
Nombre	ROSA YSABEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	33407411

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO YENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	25/06/2012
Resolución/Acta	0746-2012-UCV
Diploma	A1390230
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0061024401

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Identivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/12/2022 07:33:28 -0800

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

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

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3000, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BAZAN VALQUE
Nombres	ROSA YSABEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	33407411

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	09/04/18
Resolución/Acta	0093-2018-UCV
Diploma	052-031801
Fecha Matrícula	17/01/2015
Fecha Egreso	15/01/2017

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Diciembre de 2022



CODIGO VIRTUAL 0001024490

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Unidad: Servicio de
Agente automatizado.
Fecha: 15/12/2022 07:33:08 -0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCM.

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

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: *Plan de Gestión Directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)						
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DIRECTIVA	PLANIFICACIÓN	1. ¿El Director explica cuáles son los objetivos y metas para el presente año?	X		X		X		X		X				
		2. ¿Son de su conocimiento la misión y visión del centro educativo?	X		X		X		X		X				
		3. ¿Tiene conocimiento del PEI del centro educativo?	X		X		X		X		X				
		4. ¿Se planifican actividades que aseguren el aprendizaje de los estudiantes?	X		X		X		X		X				
	ORGANIZACIÓN	5. ¿El director hace conocer la organización del centro educativo?	X		X		X		X		X				
		6. ¿El director proporciona los recursos para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X				
		7. ¿Se cumple con el reglamento interno en el centro educativo?	X		X		X		X		X				
		8. ¿El centro educativo cuenta con algún tipo de organigrama donde estén graficadas las funciones de cada uno?	X		X		X		X		X				
		9. ¿Las actividades en el centro educativo se encuentran bien organizadas?	X		X		X		X		X				
		10. ¿El director realiza reuniones permanentes con los docentes?	X		X		X		X		X				
		11. ¿El director ejerce liderazgo en el centro educativo?	X		X		X		X		X				
		12. ¿El director se encuentra abocado al cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X		X				
	DIRECCIÓN	13. ¿Los docentes ocupan su cargo, de acuerdo a su función?	X		X		X		X		X				
		14. ¿Los docentes participan en la elaboración de documentos de gestión o administrativos?	X		X		X		X		X				
		15. ¿El director mantiene buena relación con la comunidad dentro del centro poblado?	X		X		X		X		X				
		16. ¿Hay un buen manejo de funciones entre docentes y directivo?	X		X		X		X		X				

CALIDAD DE SERVICIO											
CONTROL	17. ¿El director supervisa y evalúa continuamente las actividades en el centro educativo?	X				X					X
	18. ¿El director vela constantemente por el mantenimiento y conservación de los muebles y enseres?	X				X					X
TANGIBILIDAD	19. ¿El director se preocupa por la puntualidad en la realización de las labores educativas y administrativas?	X				X					X
	20. ¿En los actos de indisciplina, el director toma las acciones correctivas correspondientes?	X				X					X
	1. ¿La institución educativa posee una buena infraestructura?	X				X					X
	2. ¿La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable?	X				X					X
FABILIDAD	3. ¿Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias e iluminadas?	X				X					X
	4. ¿Los espacios donde se imparten clases son adecuados y ayudan a crear un ambiente acogedor y óptimo para el aprendizaje?	X				X					X
	5. ¿El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el día de clase?	X				X					X
	6. ¿Cuándo Usted tiene problemas de tipo académico los docentes aclaran sus dudas?	X				X					X
	7. ¿El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de la formación integral del estudiante?	X				X					X
	8. ¿Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son adecuadas?	X				X					X
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. ¿La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, etc.?	X				X					X
	10. ¿Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha que se realizarán las diversas actividades?	X				X					X
SEGURIDAD	11. ¿Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los estudiantes?	X				X					X
	12. ¿Los docentes de la Institución Educativa están siempre dispuestos a ayudar a los estudiantes y padres de familia?	X				X					X
	13. ¿Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos?	X				X					X
	14. ¿Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia?	X				X					X
	15. ¿Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia?	X				X					X
	16. ¿Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de familia?	X				X					X

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de Gestión Directiva para fortalecer la calidad de servicio de un colegio rural de Bagua Grande

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario sobre la Gestión Directiva y
Cuestionario sobre la Calidad de Servicio Educativo*

III. TESISISTA:

Maestrante: Aymar Lizbeth Mejía Villar

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 07 de octubre del 2022

Firma


RIVER CHAVEZ SANTOS
EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHAVEZ SANTOS
Nombres	RIVER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	33432973

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	01/10/13
Resolución/Acta	1224-2013-UCV
Diploma	A1535563
Fecha Metricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001024527

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servicio de
Agente automatizado.
Fecha: 15/12/2022 08:54:59 -0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

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

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 530 3070, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 5. Resultados de validez y confiabilidad se observan en el

➤ **Variable de Gestión Directiva**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	20

➤ **Variable de Calidad de Servicio Educativo**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	20

Anexo 6. V de Aiken VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Ítem	TANGIBILIDAD				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	3	0,8
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
V de Aiken del criterio						1,00

Ítem	FIABILIDAD				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
ítem 1	1	1	1	1	4	1,0
ítem 2	1	1	1	1	4	1,0
ítem 3	1	1	1	1	4	1,0
ítem 4	1	1	1	1	4	1,0
ítem 5	1	1	1	1	4	1,0
ítem 6	1	1	1	1	4	1,0
ítem 7	1	1	1	1	4	1,0
ítem 8	1	1	1	1	4	1,0
ítem 9	1	1	1	1	4	1,0
ítem 10	1	1	1	1	4	1,0
ítem 11	1	1	1	1	4	1,0
ítem 12	1	1	1	1	4	1,0
ítem 13	1	1	1	1	4	1,0
ítem 14	1	1	1	1	4	0,0
ítem 15	1	1	1	1	4	1,0
ítem 16	1	1	1	1	4	1,0
ítem 17	1	1	1	1	0	0,0
ítem 18	1	1	1	1	4	1,0
ítem 19	1	1	1	1	4	1,0
ítem 20	1	1	1	1	4	1,0
V de Aiken del criterio						1,00

Ítem	CAPACIDAD DE RESPUESTA				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
ítem 1	1	1	1	1	4	1,0
ítem 2	1	1	1	1	4	1,0
ítem 3	1	1	1	1	4	1,0
ítem 4	1	1	1	1	4	1,0
ítem 5	1	1	1	1	4	1,0
ítem 6	1	1	1	1	4	1,0
ítem 7	1	1	1	1	4	1,0
ítem 8	1	1	1	1	4	1,0
ítem 9	1	1	1	1	4	1,0
ítem 10	1	1	1	1	4	1,0
ítem 11	1	1	1	1	3	0,8
ítem 12	1	1	1	1	4	1,0
ítem 13	1	1	1	1	4	1,0
ítem 14	1	1	1	1	4	1,0
ítem 15	1	1	1	1	4	1,0
ítem 16	1	1	1	1	4	1,0
ítem 17	1	1	1	1	4	1,0
ítem 18	1	1	1	1	4	1,0
ítem 19	1	1	1	1	4	1,0
ítem 20	1	1	1	1	4	1,0
V de Aiken del criterio						1,00

Ítem	SEGURIDAD				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
ítem 1	1	1	1	1	4	1,0
ítem 2	1	1	1	1	4	1,0
ítem 3	1	1	1	1	4	1,0
ítem 4	1	1	1	1	4	1,0
ítem 5	1	1	1	1	4	1,0
ítem 6	1	1	1	1	4	1,0
ítem 7	1	1	1	1	4	1,0
ítem 8	1	1	1	1	4	1,0
ítem 9	1	1	1	1	4	1,0
ítem 10	1	1	1	1	4	1,0
ítem 11	1	1	1	1	3	0,8
ítem 12	1	1	1	1	4	1,0
ítem 13	1	1	1	1	4	1,0
ítem 14	1	1	1	1	4	1,0
ítem 15	1	1	1	1	4	1,0
ítem 16	1	1	1	1	4	1,0
ítem 17	1	1	1	1	4	1,0
ítem 18	1	1	1	1	4	1,0
ítem 19	1	1	1	1	4	1,0
ítem 20	1	1	1	1	4	1,0
V de Aiken del criterio						1,00

Ítem	EMPATÍA				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
ítem 1	1	1	1	1	4	1,0
ítem 2	1	1	1	1	4	1,0
ítem 3	1	1	1	1	4	1,0
ítem 4	1	1	1	1	4	1,0
ítem 5	1	1	1	1	4	1,0
ítem 6	1	1	1	1	4	1,0
ítem 7	1	1	1	1	4	1,0
ítem 8	1	1	1	1	4	1,0
ítem 9	1	1	1	1	4	1,0
ítem 10	1	1	1	1	4	1,0
ítem 11	1	1	1	1	4	1,0
ítem 12	1	1	1	1	4	1,0
ítem 13	1	1	1	1	4	1,0
ítem 14	1	1	1	1	4	1,0
ítem 15	1	1	1	1	4	1,0
ítem 16	1	1	1	1	4	1,0
ítem 17	1	1	1	1	4	1,0
ítem 18	1	1	1	1	4	1,0
ítem 19	1	1	1	1	4	1,0
ítem 20	1	1	1	1	4	1,0
V de Aiken del criterio						1,00

V de Aiken VARIABLE GESTIÓN DIRECTIVA

Ítem	PLANIFICACIÓN				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	1	1	1	1	4	1,0
	1	1	1	1	4	1,0
Ítem	V de Aiken del criterio					1,00

Ítem	ORGANIZACIÓN				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
ítem 1	1	1	1	1	4	1,0
ítem 2	1	1	1	1	4	1,0
ítem 3	1	1	1	1	4	1,0
ítem 4	1	1	1	1	4	1,0
ítem 5	1	1	1	1	4	1,0
ítem 6	1	1	1	1	4	1,0
ítem 7	1	1	1	1	4	1,0
ítem 8	1	1	1	1	4	1,0
ítem 9	1	1	1	1	4	1,0
ítem 10	1	1	1	1	4	1,0
ítem 11	1	1	1	1	4	1,0
ítem 12	1	1	1	1	4	1,0
ítem 13	1	1	1	1	4	1,0
ítem 14	1	1	1	1	4	1,0
ítem 15	1	1	1	1	4	1,0
ítem 16	1	1	1	1	4	1,0
ítem 17	1	1	1	1	4	1,0
ítem 18	1	1	1	1	4	1,0
ítem 19	1	1	1	1	4	1,0
ítem 20	1	1	1	1	4	1,0
	V de Aiken del criterio					1,00

Ítem	DIRECCIÓN				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
ítem 1	1	1	1	1	4	1,0
ítem 2	1	1	1	1	4	1,0
ítem 3	1	1	1	1	4	1,0
ítem 4	1	1	1	1	4	1,0
ítem 5	1	1	1	1	4	1,0
ítem 6	1	1	1	1	4	1,0
ítem 7	1	1	1	1	4	1,0
ítem 8	1	1	1	1	4	1,0
ítem 9	1	1	1	1	4	1,0
ítem 10	1	1	1	1	4	1,0
ítem 11	1	1	1	1	4	1,0
ítem 12	1	1	1	1	4	1,0
ítem 13	1	1	1	1	4	1,0
ítem 14	1	1	1	1	4	1,0
ítem 15	1	1	1	1	4	1,0
ítem 16	1	1	1	1	4	1,0
ítem 17	1	1	1	1	4	1,0
ítem 18	1	1	1	1	4	1,0
ítem 19	1	1	1	1	4	1,0
ítem 20	1	1	1	1	4	1,0
V de Aiken del criterio						1,00

Ítem	CONTROL				Suma (Si)	V de Aiken
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4		
ítem 1	1	1	1	1	4	1,0
ítem 2	1	1	1	1	4	1,0
ítem 3	1	1	1	1	4	1,0
ítem 4	1	1	1	1	4	1,0
ítem 5	1	1	1	1	4	1,0
ítem 6	1	1	1	1	4	1,0
ítem 7	1	1	1	1	4	1,0
ítem 8	1	1	1	1	4	1,0
ítem 9	1	1	1	1	4	1,0
ítem 10	1	1	1	1	4	1,0
ítem 11	1	1	1	1	4	1,0
ítem 12	1	1	1	1	4	1,0
ítem 13	1	1	1	1	4	1,0
ítem 14	1	1	1	1	4	1,0
ítem 15	1	1	1	1	4	1,0
ítem 16	1	1	1	1	4	1,0
ítem 17	1	1	1	1	4	1,0
ítem 18	1	1	1	1	4	1,0
ítem 19	1	1	1	1	4	1,0
ítem 20	1	1	1	1	4	1,0
V de Aiken del criterio						1,00

Anexo 7. Propuesta del Plan de Gestión Directiva



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Plan de gestión directiva para colegio rural de Bagua Grande.

AUTORA:

Mejía Villar, Aymar Lizbeth

CHICLAYO – PERÚ

2023

I. TÍTULO PROPUESTA

Plan de gestión directiva para un colegio rural de Bagua Grande.

II. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

2.1.- Objetivo General.

Proponer un Plan de Gestión Directiva para un colegio rural de Bagua Grande.

2.2.- Objetivos Específicos.

1. Describir la misión, visión y valores.
2. Analizar los factores internos y externos.
3. Determinar estrategias

III. ANÁLISIS DEL ENTORNO

3.1. *Análisis PESTEL*

Político: Estas fuerzas están asociadas a los procesos de poder alrededor de la organización, a los acuerdos relacionados a los propósitos de la organización, así como a las pugnas de intereses de los agentes involucrados. Bajo este escenario se producen búsquedas de adhesiones e intentos de vencer resistencias por parte de los grupos de poder, que establecen los límites para el desempeño de las instituciones. (D'Alessio Ipinza, 2008)

Económico: Son aquellas que determinan las tendencias macroeconómicas, las condiciones de financiamiento, y las decisiones de inversión. Tienen una incidencia directa en el poder adquisitivo de los clientes de la organización y son de especial importancia para las actividades relacionadas al comercio internacional (exportación/importación). Por último, las decisiones de inversión de los agentes del mercado son cada vez más volátiles e impredecibles, lo que añade un factor más de incertidumbre para las organizaciones. (D'Alessio Ipinza, 2008)

Social: Involucra creencias, valores, actitudes, opiniones, y estilos de vida desarrollados a partir de las condiciones sociales, culturales, demográficas, étnicas, y religiosas que existen en el entorno de la organización. En un mundo globalizado, donde las fronteras económicas tienden a desaparecer, la influencia de estas fuerzas sigue siendo muy variable de país a país, debiendo ser evaluadas según las particularidades de cada realidad, respetando las diferencias y siendo tolerantes a los contrastes, bajo la premisa de pensar globalmente, actuar localmente. (D'Alessio Ipinza, 2008)

Tecnológico: El impacto de estas fuerzas en el entorno es amplio: modifican las reglas de la competencia, vuelven obsoletas las prácticas de gestión tradicionales, reducen o eliminan las barreras de entrada dentro de un sector industrial, trastocan las estructuras existentes, redefinen los diseños de la organización, generan nuevas oportunidades de negocio, influyen las decisiones de tercerización de actividades; en suma, ocasionan la ruptura del statu quo de las organizaciones. (D'Alessio Ipinza, 2008)

Ecológico: Es innegable la importancia que ha adquirido, en los últimos tiempos, la conciencia ecológica y la conservación del medio ambiente como una preocupación de primer orden para la humanidad, así como una responsabilidad para con las futuras generaciones. Estas fuerzas son impulsadas por instituciones que luchan por preservar el equilibrio del ecosistema del planeta, alertando de los efectos nocivos de la industrialización, como las lluvias ácidas y el efecto invernadero, y combatiendo la tala de bosques tropicales, la depredación de especies en peligro de extinción, la emisión de gases tóxicos, y el almacenaje de desperdicios radioactivos. (D'Alessio Ipinza, 2008)

Legal: Estos factores se refieren a todos aquellos cambios en la normativa legal relacionada con nuestro proyecto, que le puede afectar de forma positiva o negativa. Por supuesto, si estamos inmersos en un negocio internacional, nos interesará estudiar los aspectos legales tanto del país de origen como de destino. Incluyendo las leyes contra la discriminación, leyes para el consumidor, ley antimonopolio, leyes de la salud y

protección. Estos factores pueden afectar cómo opera una empresa, sus costos y la demanda de sus productos o servicios. (D'Alessio Ipinza, 2008)

MATRIZ PESTEL

<p>Político</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de la calidad educativa 2. Inestabilidad política 3. Cambio de gobierno 4. Elecciones nacionales 	<p>P</p>	<p>E</p>	<p>Económico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo nivel del crecimiento de la economía 2. Bajo nivel de asignación presupuestal 3. Bajo poder adquisitivo de la población 4. El incremento del subempleo
<p>Social</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo nivel educativo 2. Participación ciudadana 3. Trabajo infantil (en tiempos de cosecha) 4. Inadecuados hábitos alimenticios 	<p>S</p>	<p>T</p>	<p>Tecnológico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mal uso de los equipos tecnológicos 2. Equipos tecnológicos insuficientes 3. Acceso limitado al internet 4. No contar con servicio luz eléctrica
<p>Ecológico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dificil accesibilidad a la zona 2. Cambios climaticos 3. Terrenos aptos para actividades de ganaderia y agricultura 4. Contaminación ambiental por residuos sólidos 	<p>E</p>	<p>L</p>	<p>Legal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley magisterial 2. Ley general de educación 3. Ley de presupuesto 4. Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación

3.2. Análisis FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y

Amenazas

Fortalezas: Situaciones que provienen del entorno atentando contra la estabilidad de la organización.

Oportunidades: Capacidades especiales y recursos con que cuenta la empresa.

Debilidades: Factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia.

Amenazas: Factores que resultan positivos y favorables en el entorno de la empresa.

Análisis FODA

Fortalezas <ol style="list-style-type: none">1. Docentes comprometidos.2. El 100% de los docentes son nombrados.3. Padres de familia comprometidos con los aprendizajes de sus hijos e hijas.4. Alumnos con deseo de superación.5. Trabajo en equipo entre docentes-familias y alumnado.	Oportunidades <ol style="list-style-type: none">1. Colaboración activa de las familias.2. Entidades privadas con políticas de ayuda a la comunidad.3. Mejoramiento de los servicios básicos (alumbrado público).4. Políticas públicas de mejoramiento de la calidad educativa.5. Crecimiento poblacional.
Debilidades <ol style="list-style-type: none">1. Instalaciones deficientes con mal mantenimiento.2. Migración estudiantil.3. Escaso material escolar.4. Deficiente gestión y coordinación interna.5. No se realiza trabajo colegiado.	Amenazas <ol style="list-style-type: none">1. Meteorología (lluvias intensas).2. Carretera en mal estado.3. Poca población en la zona.4. Políticas educativas.5. No contar con servicios básicos (agua potable, luz, internet).

3.3. Matriz FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Según los resultados que obtenga la empresa después del análisis FODA deberá aplicar un tipo de estrategia determinada. Podemos clasificar estas estrategias en ofensiva, defensiva, para la supervivencia o para la reorientación.

Estrategias ofensivas: Consiste generar rendimientos mayores gracias a tu potencial. Es decir, gracias a las oportunidades (factor externo) buscamos contrarrestar las debilidades (factor interno).

Estrategias defensivas: Consiste en reducir los riesgos que te generan las vulnerabilidades. Es decir, reducir los riesgos que provocan las amenazas (factor externo) apoyándote en tus fortalezas (factor interno).

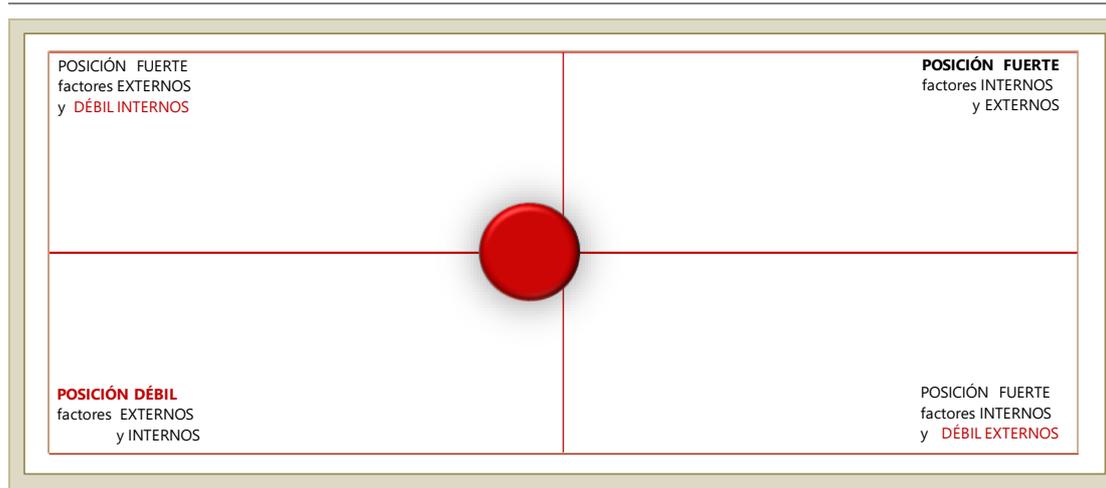
Estrategias de reorientación: La idea es corregir debilidades (factor interno) gracias a las oportunidades (factor externo).

Estrategias de supervivencia: Fortalecer tus debilidades para sobrevivir a tus amenazas.

Matríz FODA

FODA	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Colaboración activa de las familias. 2. Entidades privadas con políticas de ayuda a la comunidad. 3. Mejoramiento de los servicios básicos (alumbrado público). 4. Políticas públicas de mejoramiento de la calidad educativa. 5. Crecimiento poblacional. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meteorología (lluvias intensas). 2. Carretera en mal estado. 3. Poca población en la zona. 4. Políticas educativas. 5. No contar con servicios básicos (agua potable, luz, internet).
<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Docentes comprometidos. 2. El 100% de los docentes son nombrados. 3. Padres de familia comprometidos con los aprendizajes de sus hijos e hijas. 4. Alumnos con deseo de superación. 5. Trabajo en equipo entre docentes-familias y alumnado. 	<p style="text-align: center;">Estrategias OFENSIVAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (F1,F5:O1) Establecer brigadas de padres de familia para el mantenimiento del colegio. 2. (F3:O4) Establecer un cronograma de reforzamiento de Programar un calendario de reuniones colegias, para la realización de las distintas actividades académicas. 	<p style="text-align: center;">Estrategias DEFENSIVAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (F5:A5) Gestionar con las autoridades el mejoramiento de los servicios basicos. 2. (F1:A4) Formular actividades académicas que fortalezcan la calidad educativa.
<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones deficientes con mal mantenimiento. 2. Migración estudiantil. 3. Escaso material escolar. 4. Deficiente gestión y coordinación interna. 5. No se realiza trabajo colegiado. 	<p style="text-align: center;">Estrategias REORIENTACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (D2:O3) Gestionar el alumbrado público. 2. (D1:O2) Gestionar el mejoramiento de los servicios básicos. 	<p style="text-align: center;">Estrategias SUPERVIVENCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (D3:O4) Gestionar la adquisición de material educativo. 2. (D2:O3) Organizar campañas de difusión, para la incorporación de nuevos estudiantes.

Matriz de Posición Competitiva



De acuerdo a la Matriz FODA, la posición competitiva que ocupa el colegio rural de Bagua Grande se ubica en el cuadrante que corresponde a una débil posición de los factores externos e internos.

IV. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

4.1. Misión del Colegio:

Proporcionar educación de calidad a los estudiantes y así desarrollar capacidades, habilidades, actitudes y valores para su formación integral; competencias que son fundamentales para su incorporación a la sociedad y para todo el aprendizaje a lo largo de la vida.

4.2. Visión del Colegio:

Ser una institución educativa que brinde reales oportunidades de desarrollo a sus estudiantes, donde todos los miembros de la comunidad educativa estén comprometidos en su formación integral.

4.3. Valores del Colegio:

- a. Respeto.
- b. Responsabilidad.
- c. Solidaridad.
- d. Honestidad.
- e. Empatía.
- f. Inclusión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA FORTALECER LA CALIDAD DE SERVICIO DE UN COLEGIO RURAL DE BAGUA GRANDE", cuyo autor es MEJÍA VILLAR AYMAR LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 18 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO DNI: 16500866 ORCID: 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 12-01-2023 12:01:28

Código documento Trilce: TRI - 0493937