



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174

“Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Susana Lorena Rosado Andamayo (ORCID: 0000-0003-0807-9350)

ASESOR:

Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra (ORCID: 0000-0002-2366-6724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria:

Dedicado a mi madre Paulina, a mi esposo Wilfredo, quienes me brindaron su apoyo para seguir adelante con mis objetivos.

Agradecimiento:

A Dios y a mi madre, por darme la fortaleza a seguir adelante para concluir la Maestría y poder obtener el grado correspondiente.

Mi eterna gratitud a los docentes de la Escuela de Posgrado UCV por sus conocimientos impartidos.

Susana

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Susana Lorena Rosado Andamayo, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020 en 77 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020



Susana L. Rosado Andamayo

DNI N° 09731364

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Método.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Métodos de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	18
III. Resultados.....	19
3.1. Resultados descriptivos.....	19
3.2. Resultados inferenciales.....	23
IV. Discusión.....	24
V. Conclusiones.....	29
VI. Recomendaciones.....	30
Referencias.....	32

Anexos.....	40
Anexo 1: Matriz de Consistencia	40
Anexo 2: Operacionalización de las variables	42
Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos.....	44
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos.....	45
Anexo 5: Certificado de validez de expertos.....	49
Anexo 6: Confiabilidad	54
Anexo 7: Base de Datos	56
Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento	60
Anexo 9: Dictamen de la sustentación de tesis	61
Anexo 10: Evidencia	62

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable: Gestión educativa	42
Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad del servicio	43
Tabla 3: Validez de contenido a través de juicio de expertos	44
Tabla 4: Fiabilidad de variables: Gestión Educativa y Calidad del servicio	44
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Gestión educativa.....	19
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable Gestión Educativa.....	20
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Calidad del Servicio.....	21
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable Calidad del Servicio.....	22
Tabla 9: Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman.....	23

Índice de Figuras

Figura 1: Gestión educativa.....	19
Figura 2: Dimensiones de la variable Gestión Educativa.....	20
Figura 3: Calidad de servicio.....	21
Figura 4: Dimensiones de la variable calidad del servicio.....	22

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión educativa y calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020, su propósito fue determinar la relación que existe entre ambas variables.

Se sustentó en la teoría de Senlle y Gutiérrez (2005). El estudio fue de tipo básico correlacional, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal tuvo una población de 50 docentes los mismos que fueron considerados como población censal. Se utilizaron los cuestionarios ambos adaptados por la investigadora y validados con un nivel alto de confiabilidad por el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo.

Según el análisis realizado a través del rho de Spearman, se llegó a la conclusión que existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020 con un nivel positivo y significativo ($r_s = 0,698$, $p = .000$).

Palabras clave: Gestión, calidad, servicio.

Abstract

The objective of this research is to analyze the educational management and service quality in the Educational Institution 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020, its purpose was to determine the relationship between both variables.

It was based on the theory of Senlle and Gutiérrez (2005). The study was of a basic correlational type, with a quantitative approach, a non-experimental and cross-sectional design, and had a population of 50 teachers who were considered as a census population. The questionnaires were used both adapted by the researcher and validated with a high level of reliability by the judgment of experts from the Cesar Vallejo University.

According to the analysis carried out through Spearman's rho, it was concluded that there is a relationship between educational management and quality of service of the Educational Institution 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020 with a positive and significant level ($r_s = 0.698$, $p = .000$).

Keywords: Management, quality, service.

I. Introducción

Durante los últimos años la definición de calidad del servicio educativo ha considerado diversos componentes, siendo el más notorio, el aspecto académico, el cual se viene evaluando constantemente a través de las pruebas PISA, construida por la (OCDE, 2017) a los que se le ha referido que han analizado los resultados normados de estudiantes en el mundo, en los campos más relevantes como es la matemática, comunicación y ciencias, del que su servicio al mismo tiempo no ha establecido ni definido la evaluación de los estudiantes de diversas naciones, concluyendo que en muchos países, incluido el nuestro, la educación no ha conseguido las metas en la medida que se lo ha planteado.

Según la (UNESCO, 2016) Una deficiente calidad del servicio obstaculiza o restringe el aprendizaje de los estudiantes como también evidencia trabas de acceso a las escuelas. Percatando que actualmente en todo el mundo, el problema que tienen los estudiantes no solo radica en los hechos señalados, sino también sobre cuán importante es contar con las tecnologías digitales, las cuales hoy se han considerado necesarias adquirirlas, incorporarlas y manejarlas en contribución a un buen servicio educativo y de calidad en el desarrollo de proyectos en educación. Se consideró que uno de los factores observados y de retos a enfrentar por las acciones del estado viene a ser la falta de participación en los cursos de capacitación y actualización de los profesores en América Latina y el Caribe para el manejo educativo de las herramientas tecnológicas en la preparación y el desarrollo profesional del maestro.

Existen también otras certificaciones internacionales que se amparan en (SNED, 2015) el cual informaron los resultados del SIMCE y del SNED a las familias y si el establecimiento integra a padres en las decisiones que toma. Todos estos indicadores tienen una misma ponderación para el cálculo de este componente. Finalmente, se calculó el índice final usando un promedio ponderado y se entregaron premios al 35% de establecimientos de mejor desempeño. El 25% superior recibió la subvención por desempeño de excelencia y los colegios entre el 26 y 35% superior de rendimiento recibieron un 60% de la subvención de excelencia.

En nuestro país la eficacia y notoriedad de un buen servicio educativo se ha reflejado por las principales percepciones del beneficio de dichos instrumentos; elaborados rigurosamente para evaluar conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes.

Conocidas como las pruebas ECE aplicadas a todos los grados de la EBR descubriendo que jamás evidenciaron lo que se esperaba realmente de los estudiantes en cuanto a su su formación, cuáles han sido necesarias para afrontar situaciones de la vida diaria. Por tal razón este tipo de evaluación se ha considerado innecesaria y poco cimentada, asimismo, cabe mencionar que organismos correspondientes, como el Minedu, DREL e UGELES no han considerado indicadores que direccionen a una mejor calidad de servicio educativo en nuestro país.

Podemos explicar lo que se ha evidenciado, poniendo atención como el gobierno ha sido sórdido en lo que refiere a la educación, percibiendo que solo el 3.8% del PBI ha sido consignado para sector tanto público como privado, observación que ha referido el Banco Mundial. Identificada como insuficiente y alicaída en toda América del Sur. Como consecuencia las escuelas han evidenciado situaciones de ineficaz gestión, por otro lado, los docentes con sueldos precarios e insuficientes capacitaciones y si a esto le sumamos las instalaciones y servicios básicos deficientes en algunas comunidades o zonas rurales de nuestro país.

Cabe resaltar que en PEN refiere en sus objetivos estratégicos sobre la educación de calidad, con respecto al contexto evidenciado en la educación de nuestro país y la vía a progreso del ámbito educativo, orientando que acciones se deben considerar implicando óptimas estrategias de gestión educativa la que a su vez han tenido como función básica el perfeccionamiento de la práctica académica y el óptimo servicio hacia los estudiantes.

Asimismo el Minedu (2019) estableció lineamientos en la educación básica direccionadas al beneficio del desarrollo integral del estudiante, así como también tomó en cuenta la educación técnico productiva, que accede al provecho del desarrollo de las capacidades ocupacionales e institucionales, también la función de la educación superior no universitaria ha orientado a la formación de profesionales competitivos, educacionales y artísticos, con destino a certificar la calidad de la acogida en todo lo que refiere al sistema educativo y la forma internacional de la educación básica. Se ha

considerado que el reto nacional direcciona a ofrecer una destacada e innovadora educación de calidad que alcance a más de 8,4 millones de estudiantes que han sido atendidos aproximadamente por 477 mil maestros en 93 mil escuelas de entidad pública y privada, Si se dirige el objetivo de calidad en la EBR de los tres tramos, el total de estudiantes es 1,3 millones en nivel inicial, 3,7 millones en nivel primaria y 2,5 millones en el nivel secundaria, el 79% de estos se registraron en escuelas públicas educativas.

Lo descrito anteriormente también se presentó en nuestra institución educativa 5174 “Juan Pablo II” ubicado en la localidad de Juan Pablo II, Carabayllo. Se han identificado dificultades en las acciones y funciones de la gestión educativa, en los factores institucional, pedagógico, administrativo y comunitario, así como en la satisfacción de los objetivos institucionales y el trabajo de los logros previstos que la escuela se propone, en su totalidad cuenta con dificultades para la inserción de la escuela en la colectividad, además la falta de compromiso en la administración de las responsabilidades y los recursos a dado origen a la precaria infraestructura educativa; contando con aulas inadecuadas al aprendizaje para los estudiantes generando incomodidad y desinterés de los mismos.

También contar una mayoría de profesores contratados ha aportado a esta problemática y más aún la ausencia de la tecnología e informática para la implementación de aulas de innovación generando el desánimo en los estudiantes y docentes, la emergencia sanitaria ha requerido con urgencia implementos adecuados de servicios higiénicos, materiales sanitarios y finalmente la ausencia de la atención psicológica de los estudiantes entre otras privaciones que se han presentado; son las que no han permitido optimizar los servicios brindados. Siendo así cada vez más evidente las necesidades e indiferencias por parte de las gestiones que han administrado nuestra institución educativa. Es ahí que se consideró que los servicios de control de calidad juegan papel preponderante en la gestión educativa. Por ello la actual investigación buscó poner en claro la correspondencia entre los factores mencionados.

Respecto a las investigaciones internacionales tenemos a Río (2015) quien investigó la Medida de conformidad de los involucrados en la escuela, donde expuso que EducalNet ha demostrado ser útil en la selección de averiguaciones implícitas

para las escuelas, y así estas efectuaron apreciaciones generales u completas por cada espacio del servicio que brindan, partiendo de la evaluación de las familias involucradas, orientadas al progreso. Asimismo, estableció que el estudio de la relación, a través de coeficientes de correlación, garantizaron una compatibilidad razonable entre sus variables. Además en sus resultados se concluye que existe correlación efectiva de aceptación dados en los datos de complacencia, confiabilidad y excelencia. En esta misma línea Ortega (2015) percibió el estudio de la Calidad y el agrado de los escolares europeos del nivel superior con la elaboración de medidas continuas que permitieron organizar datos de forma jerárquica en lo que involucró a la calidad del servicio sea de manera presencial o virtual, en donde analizó y concluyó la relación de causalidad entre los dos constructos que fueron calidad y bienestar en una actual realidad que se evidencia en la educación. Asimismo, reconoció que la calidad alteró a todas las actividades de la organización, considerando que es indispensable tomar en cuenta la colaboración íntegra del total de los actores de la institución para mayores satisfacciones a futuro.

Para Duarte (2016) concluyó que a través de su proyecto K.Sigma, logró obtener información reciente de los aspectos referentes a la apreciación, gestión e incremento de la eficacia de la educación en las escuelas y cómo estos son apreciados por los interesados como alta calidad cual direccionó a realzar el poder intelectual de los estudiantes. También Consideró un nuevo enfoque en el que hizo hincapié de que una escuela es eficiente si presenta su propia estructura de funciones con características de imagen que ambicionan llegar a brindar un servicio de excelencia, el cual conlleve a ser favorecido en aceptación del cliente.

Así también Mercedes (2017) realizó estudios sobre el progreso, la ejecución y la valoración de un medio que brindó apoyo en referencias a una óptima gestión de eficacia en las escuelas, asimismo concluyó cuán indispensable será establecer destrezas reguladas para una labor directiva innovadora y considerada en todos los procesos el uso adecuado de un régimen el cual tendrá como ventaja la obtención de datos actuales para la programación. También consideró mejorar el SGCE como un método de reconocimiento y objeto que apoye la gestión pedagógica y administrativa, y no sea vista como un agregado de mecanismos orientados a mandar, regir u orientar tácticas de otro régimen, sino un medio que permita una convivencia favorable

incorporando a todos los actores educativos y la comunidad en general con los demás regímenes que ostenta la instancia superior. Finalmente, desde otro ámbito internacional el aporte de Cárdenas (2017) concluyó en su estudio un nivel superior en el que halló correspondencia entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa. Asimismo, en su investigación identificó los efectos que situaron al detectar componentes en los temas de planeación, organización, dirección, control, gobernanza, tecnología e innovación. Asimismo, mostró evidencias sobre acciones que han favorecido e impulsado la innovación en los desempeños de la gestión escolar direccionando a un mejor episodio en los productos y desafíos de la enseñanza de los estudiantes.

En relación a investigaciones nacionales tenemos a Chamorro (2017) quien dio a conocer en sus conclusiones que la relación es positivamente alta entre la gestión educativa y la calidad del servicio. Donde dejó muy claro la existencia de la relación de eficiencia en ambas variables, pues coincidió que el óptimo desarrollo de una gestión escolar, tratada con sensatez, conlleva a la calidad de un buen servicio eficaz. Finalmente sugirió un diagnóstico anual por parte de la gestión a fin de identificar el FODA de la escuela, y direccionar a la optimización de los servicios brindados. Así también Arias (2017) ultimó la presencia de una correspondencia reveladora entre gestión educativa y la calidad educativa, añadió que su intención fue evidenciar disposición y eficacia en los efectos educativos, además partió de cambios en las formas de gestión de las escuelas, las cuales promovieron el arreglo de un patrón de encargo que se apoyó en la facultad de toma de disposiciones direccionadas a la innovación y mejora continua en las IIEE.

Veramendi (2019) consiguió percibir la correspondencia significativa de sus dos variables de estudio donde indicó como una correlación positiva alta al progreso de la gestión direccional con ascenso de calidad escolar a nivel de escuela. En este mismo sentido Benancio (2017) concluyó que los resultados hallados revelaron un nivel elevado de correlación en el desarrollo de la gestión institucional, del mismo modo en la calidad del servicio, además aclaró que las dimensiones de sus variables establecieron relación positiva y moderadamente alta. También Fernández (2019) concluyó en su estudio la presencia de una concordancia directa y significativa entre el PEI con el desarrollo de una gestión de calidad, determinando así una alta correlación

positiva. A su vez aclaró que en este contexto se consideró necesario instituir mesas de diálogo con el equipo educativo con el propósito de obtener resultados esperados.

Por otro lado, Cueva (2016) expuso que existen problemas en la correspondencia entre la gestión y la calidad del servicio, en lo que corresponde a la inserción de la escuela en la comunidad, entre ellos se dio la escasa relación, organización y comunicación. Todo fue visto como improvisación, corta intervención de los nuevos profesores, no existe atracción de recursos, escasa comunicación para el desarrollo de actividades, así como la desactualización de los docentes, insuficiente material didáctico, claridad abismal en lo que refirió a la seguridad de implementar y garantizar la plena satisfacción de los clientes entre las escuelas públicas y privadas. De forma similar, Hurtado (2017) determinó en base a la experiencia que el liderazgo educativo no evidenció correlación significativa con la satisfacción y eficiencia de los miembros en la escuela, lo que orientó a que se utilicen estrategias adecuadas para mejorar las apreciaciones del liderazgo en la institución. Finalmente, Nieves (2015) quien realizó su tesis llamada: “La gestión educativa para el desarrollo de la dimensión pedagógica –curricular”, concluyó que la gestión educativa necesita de la adecuada reestructuración y culminación de los espacios educativos.

En relación a las teorías de las variables, según la Revista cubana de Educación Superior, *versión On-line* (2018) estableció que la gestión es única e involucra y emite los términos supuestos y aplicados en beneficio y progreso perenne de la satisfacción, igualdad y la acreditación de la educación, cabe reconocer que la dirección es una pieza de la gestión, que asume la administración y utilidad de los bienes. Por lo que dedujo que en una óptima gestión es indispensable contar con un eficiente diseño administrativo, y si se considera correcto, será entonces un soporte principal para responder a las insuficiencias de una buena gestión educativa. Además, el autor Antúnez (2000) definió que la gestión es un agregado de tareas o trabajos direccionados al logro de objetivos seguros, los cuales se despliegan en diferentes espacios de diligencia de la organización, como es el diseño y la evaluación. Por ello ha considerado para su desarrollo a personas delegadas y capaces.

En su teoría, Namo de Mello (1999) refirió que, un patrón de gestión es el agregado de habilidades diversificadas, destinadas a la salida de los inconvenientes que a la vez deben ser identificadas y determinadas como objetivos de corto y mediano

plazo. Agregó a la vez que la dirección o gestión tiene la labor de valorar el empeño y la capacidad de los demás para beneficio de los resultados. Igualmente en su literatura, Garza (2002) expresó que los objetivos se logran con la disposición, competencia y capacidad del directivo. En la medida de su aporte e interacción con las demás piezas del grupo educativo, este debió apoyarse en la buena convivencia escolar, respaldando el aporte de los demás y ampliando el trabajo cooperativo en equipo, en bien de cubrir intereses, responder necesidades y organizar modelos prácticos para solución de problemas. Ante lo evidenciado en las teorías, la gestión se relaciona con los elementos de una estructura, cómo se organizan, la constitución que hay entre ellos, los bienes y los propósitos.

Con respecto a las ideas de otros autores en relación a la gestión educativa, Casassus (2000) enfatizó cuanto prevalece la gestión en una escuela como un método en el que se ejerce la relación de los diseños de términos supuestos, de la capacidad y de las acciones aplicadas. Que a la vez inquiera utilizar el Manual de Gestión para directores de escuelas. Asimismo no se ha considerado como norma teórica sino como una norma aplicada en la habitualidad de la praxis. Actualmente dicha práctica se encuentra muy afectada por las acciones del estado. Considerando que la gestión educativa afecta a quienes piensan que la gestión parte de una orden aplicada, un campo de acción. También estableció que la perspectiva de la gestión educativa se direcciona a dos planteamientos o rumbos. Uno direccionado a identificar los problemas de la escuela para darles solución, tomando en cuenta la adaptación de los estándares administrativos de acuerdo al contexto. El otro enfoque orienta al objetivo primordial educativo que es la eficacia en los resultados de los aprendizajes.

De la misma forma, Ezpeleta (1997) concretó que ambos planteamientos parten en la búsqueda de soluciones a problemáticas, teniendo en cuenta que se debe intervenir la escuela con fines de mejora y modernización en lo que refiere la innovación y el liderazgo. En la misma línea el Minedu (2011) a través del Manual de Gestión para directores de escuelas, definió gestión educativa como la facultad de administrar de manera responsable los recursos educativos a su disposición, con la finalidad de obtener el logro de los objetivos, resumiendo dicha labor escolar, esta se alinea al beneficio de la ejecución de los proyectos tomando como aliado al PEI, tomando en consideración que toda acción que realiza el directivo se centra en el

respeto de la tarea y perspectiva de la escuela, considerando como principal meta el destacado aprendizaje de nuestros estudiantes en lo que refiere a lo físico, académico y el óptimo desarrollo social e integral.

Para la Unesco (2011) la gestión educativa se definió como una estructura integral, por lo que da relevancia a la acción recíproca de los distintos aspectos o elementos actuales en la cotidianidad de la escuela. Asimismo Frigerio y Poggi (1992) definieron que la gestión educativa es conducir, gestionar, es limitar los efectos imprevisibles e indeseables. Es decir, la gestión educativa es brindar las pautas que deben seguir los docentes y todos los integrantes de la entidad educativa para que se alcancen los objetivos institucionales. Además Minedu (2011) a través del documento ya mencionado, registró las dimensiones de gestión educativa. Cuales se consideraron resumidas y entendidas por Frigerio y Poggi (1992) Dimensión Institucional: Describe las estructuras constituyentes de la escuela, las demandas y compromisos de todos los miembros educativos. Modos interactivos, además de las pautas claras o sobreentendidas. Como destacó Minedu (2016) en la guía para aclarar y efectuar el PEI señala que la gestión institucional se centra en los aprendizajes con la finalidad de implantar objetivos trascendentales que ordenarán el accionar en la labor tomando en cuenta las obligaciones competitivas de los estudiantes, manejos y el medio de la escuela. En efecto se consideró que la apropiada dirección hacia los colaboradores y materiales, considerando la planificación y organización llevarán a óptimos logros institucionales. Esta dimensión es la autorizada a estimular las destrezas y los talentos de los actores educativos, con fines de que las escuelas se exijan a cambios, considerando adaptaciones a los requerimientos de futuras generaciones logrando ser acreditadas. Con lo referido se da a entender que un gobernador educativo debe evidenciar una positiva administración de la distribución estructural que se da la escuela. Asimismo, La Serna (2009) mencionó que la gestión institucional se identifica como un grupo de procedimientos y acciones que se dan y valen como soporte de una eficiente dirección.

Dimensión Administrativa: Precisa la administración de los diversos recursos con los que cuenta la escuela sean económicos, materiales, humanos, además de los términos técnicos, como tiempo, protección, protocolos de higiene y registro de la información. Así también vela por el respeto de las normas y vigilancia de las

funciones. Minedu (2011) precisó que la gestión administrativa maneja los diversos recursos de la escuela sean estos individuos, materiales, financieros, períodos y revisiones de informes que conciernen a los sujetos que integran las escuelas. Dicha pauta de dirección, corresponde al área administrativa adecuadamente dada a conocer en su conjunto de actividades (Planeación, Organización, Dirección y Control) cuales poseen una continuidad entendible orientada al logro de retos. Siendo relacionadas a la vigilancia de los desempeños del personal, sus labores y evaluación de los mismos. En otras palabras al líder pedagógico también se le asigna una función gerencial.

Dimensión Pedagógica: Enfocada a las alternativas metodológicas didácticas de enseñanza, como la planificación, evaluación y certificación. Mejora de la práctica docente con la capacitación y la actualización de cursos de especialización. Minedu (2015) en el Marco del Buen Desempeño Directivo resaltó: El trabajo del gestor educativo resulta ser la consecuencia de una desviación innecesaria en el accionar educativo. Su influjo debe estar en todo lo que favorezca a crear óptimos medios para un buen trabajo colaborativo e integrativo. El directivo cimenta una realidad apropiada para el correcto desempeño de los maestros y demás integrantes de las escuelas cuyo propósito será obtener óptimos resultados en la enseñanza de los escolares.

Del mismo modo el Minedu (2011) definió esta dimensión como: El ente primordial del servicio institucional y de aquellos actores que acceden al transcurso de educación en la escuela. Cabe aclarar que esta idea contiene además: La variación del currículo, las programaciones ordenadas en el PCI, las destrezas metodológicas y didácticas, la apreciación de los aprendizajes. Asimismo este espacio contiene las tareas pedagógicas tomando en cuenta los diversos enfoques, estrategias innovadoras, las formas educativas y métodos didácticos. Pudiendo así establecer la buena convivencia escolar para facilitar el monitoreo y seguimiento en bien de fortalecer permanentemente las competencias de los involucrados. Tomemos como cierto que la gestión pedagógica orienta al trabajo de educación, involucrando directamente a todos los actores educativos en el trabajo del bien común. Tomando como referente al PCI para el progreso del proceso educativo.

Dimensión Comunitaria: Minedu (2011) a través del referente Manual de

Gestión para directores de escuelas, direccionó que en este aspecto la escuela debe integrarse y establecer relación participativa con la comunidad aledaña para lo cual se hace necesario percibir y entender situaciones de penurias y exigencias. Igualmente sugirió establecer óptimos tratos y tener en cuenta la participación comprometida de la mayoría de los apoderados, asociaciones y organizaciones comunitarias, redes de apoyo y el entorno social, en la ejecución de diferentes actividades educativas cuales direccionarán a la eficiencia y excelencia de las escuelas.

Respecto a la variable calidad según la RAE (2015) definió que: La calidad viene a ser el agregado de propiedades innatas de un elemento cuales accederán a valorarla y considerarla entre otros de su misma familia. Lo dicho se toma como desemejante e intangible, ya que en la actualidad se considera como totalidades más relevantes en el orbe de las estructuras, de allí su calidad para intentar definirla. También, Schmelkes (1996) puntualizó que la calidad se percibe siempre y cuando se identifique la realidad y complejidad de los escolares, para así brindar soportes adecuados, orientados a conseguir semejantes propósitos pedagógicos. Asimismo consideró que en un proceso educativo se aprecia la calidad cuando este toma en cuenta elementos básicos como la relevancia, eficacia, equidad y eficiencia. Por otra parte, Carrión (2009) definió que: La calidad en la educación es una serie de procedimientos y sistemas que contribuyen en el crecimiento del patrimonio de una entidad de manera relevante, a través del buen manejo de sus competencias en el resolver los contratiempos, de modo eficiente, con la finalidad de obtener ventajas competitivas en el tiempo.

En su teoría Di Martin (2012) estableció que la eficiencia integral en las escuelas deben tomar en cuenta todos los espacios y cursos que actúan en el progreso de ella, y no tener en cuenta solo el producto sino también la gestión de esta, dado que es necesario considerar el uso de habilidades y recursos para advertir faltas y así considerar a todos los colaboradores regulando métodos y estableciendo un buen clima laboral pues ello conllevará aminorar tiempos en actividades que no son beneficiosas y se evitarán gastos recargados, se debe conocer y tener claro la escasez y perspectiva de los interesados que son los clientes con el objetivo de complacerlos. La calidad comprende una estructura con actividades direccionadas al bienestar del interesado y a

un precio justo. Además, consideró que la calidad educativa direcciona a un cambio de mentalidad, cimentada en los siguientes elementos como:

La distribución situada al interesado, cual presentó en su totalidad las características y atributos del servicio para crear satisfacción en los clientes. Para ello las piezas de la estructura deben trabajar con perfil ordenado y así poder determinar las preferencias y la competitividad como un fondo trascendental. También desarrolló el conocimiento del interesado, que se enfoca en la claridad de la organización y la importancia de los consumidores externos como también el de los consumidores internos que son los funcionarios que con su labor eficiente en el proceso que le corresponda direccionan al resultado satisfactorio que se espera.

Asimismo, remarcó que la calidad la hacen las personas, porque estos están dirigidos a los recursos humanos en una organización, considerando el clima organizacional permite que estos aporten positivamente con experiencia, bienestar de la fuerza laboral, motivación, trabajo en equipo, capacidad creativa al rendimiento de la organización y gestión de nuevos procesos. Privilegiando así calidad de vida y clima laboral. Además consideró que la mejora continua, asienta que si se cometen faltas estas deben ser mejoradas e incluirse en la cultura organizacional, de esa forma se podrá organizar como una forma de gestión. Por otro lado precisó que la reducción y el apresuramiento de los trámites orientan a un grupo de acciones partir de los consumos de recursos y así se vayan transformando e innovando en un nuevo producto (servicio). Teniendo en cuenta que su desarrollo sea conciso y rápido.

Inclusive afirmó que el compromiso en equipo, debe ser total en donde los integrantes de las instituciones deben tener definidos sus desempeños orientados a efectuar los propósitos institucionales. Mediante la motivación, la empatía, la inclinación recíproca y el compromiso; reconoció que dichos componentes median en el buen servicio de los copartícipes, alcanzando la correlación e identificando que los efectos del trabajo en unión serán más productivos y valorados que los personales. Finalmente es en la disminución de precios, donde identificó que la calidad tiene un precio que estimula la desconfianza y la apreciación, no obstante consideró que el precio de la calidad debe ser menor que el precio de la no calidad que involucra: doblar términos prolongados y complejos, además de volver a renovar labores corrigiendo

faltas, ante exigencias de deficientes servicios. Pero dialogar de calidad involucra ligar a la apreciación y el nivel de calidad, destacando la perspectiva personal cuando el interesado distingue complacido sus necesidades, como beneficio o servicio. Asimismo indicó el asentamiento de características de apreciación como fruto del punto de vista teórico que defienden el análisis e interpretación de este contexto. Montoya y Gómez (2019).

Según los autores Senlle y Gutiérrez (2005) la calidad en la enseñanza ha revertido cambios en lo que refiere a lo cultural para implantar nuevos sistemas o métodos que direccionen a una óptima gestión educativa en diversas estructuras, con innovadores patrones acogidos mundialmente, asimismo lo definieron con la ambición firme de ejecutar correctamente las acciones educativas, así como tener en cuenta las reformas o reparos, con la intención de conseguir óptimos efectos en los aprendizajes de los estudiantes. Además Senlle y Gutiérrez (2005) establecieron una correspondencia entre el proceder de la excelencia en la educación con la organización y gestión del eje de la educación y los métodos o habilidades direccionadas a transferir ideas con un propósito de innovar y acrecentar competencias. También enfatizaron que si las prestaciones son deficientes, el ambiente y los efectos organizacionales no se evidencian porque se perjudican. Si bien los conocimientos se consideran importantes, jamás son más que las prácticas sociales, rangos o posiciones y las conductas óptimas pues estas permiten al sujeto integrarse a los grupos sociales con impulso de cambio, mejora y progreso.

Los autores definieron y consideraron las precisas dimensiones de eficacia de la prestación educativa: Calidad académica, Senlle y Gutiérrez (2005) definieron que este espacio radica en la disposición y organización del profesor manejando medios metodológicos cuales lo direccionarán en su objetivo. Es decir la unión entre los maestros y el progreso de la propuesta curricular se debe adecuar al contexto de cada escuela. Si se ofrece una calidad académica por lo menos esta debe destacar en un 50% el currículo nacional. Según, IPEBA (2013) órgano operador del Sineace, determinó calidad del servicio como la enseñanza completa del educando e integrar en su persona distintas manifestaciones como talentos, competencias y habilidades en todo lo que realiza, brindando así a la sociedad una persona fijada en ética y valores. Para Amartya Sen (2014) calidad educativa es el proceso progresivo del poder y competencias de los

escolares en las variadas áreas, y no puede estar distanciado de la noción de igualdad.

Calidad de gestión educativa, Knezevich, (2002) estableció que en esta dimensión se evidencia el tiempo consignado a la renovación, sostenimiento, inducción, revisión y unión de los bríos humanos y materiales constituidos dentro de un régimen consolidado, creado para efectuar los propósitos instituidos. Asimismo, Senlle y Gutiérrez (2005) consideraron que el compromiso trascendental del directivo es administrar por lo que es necesario prepararse. Teniendo en cuenta que al dirigir se deben considerar los elementos académicos, económicos, humanos, sociales y de calidad. También los especialistas de la OEA utilizaron la noción de proceso como consumir disposiciones atañidas a una apropiada junta de los recursos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, solicitados para la óptima ejecución y maniobra del régimen educativo.

Estas concepciones fortalecieron el conocimiento del recomendable manejo y observancia de éstas necesidades de acuerdo a los modelos instituidos, con un cliente satisfecho se supera o se alcanza una gestión de excelencia destinada a la acreditación en la dirección de los diferentes recursos sean humanos, económicos o de infraestructura. Finalmente, la teoría de Barzola y Cruzatt (2012) señalaron que la gestión de la calidad orienta a la innovación, flexibilidad e interdisciplinariedad, así también ostenta que si no hay eficiencia, mayor será la decepción de los receptores mostrando insatisfacción hacia la estructura. Así una deficiente gestión desprestigia la imagen de la institución participante.

Calidad de mantenimiento educativo, El trabajador de limpieza denominado hoy “colaboradores” en el espacio de sostenimiento, resguarda a partir de las necesidades de higiene hasta el apoyo en la conservación y distribución del material didáctico y tecnológico que requieren los educadores en el proceso de sesiones innovadoras, asimismo reconocieron que los colaboradores realizan el sostenimiento de recursos y materiales para biblioteca y aulas DAIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes. Los autores, Senlle y Gutiérrez (2005) mencionaron: Pongamos en claro que estos espacios no implican sólo el aseo y la decoración, si no tener en cuenta a estos miembros como trayectorias humanas que aportan en la innovación demostrando creatividad, destrezas sociales y responsabilidad en su desempeño, lo cual ocasione acentuar un eficiente trabajo en la escuela.

Según, Farro (2001), una calidad de servicio se percibe de acuerdo a la realidad en que se sitúa la escuela puesto que su perspectiva es la de coadyuvar al orden completo de la persona repercutiendo en alcanzar su formación integral. Cabe resaltar que dada la universalización se establecen diversos enunciados acerca de “la calidad de la educación”. Considerada una temática demasiado polémica con un sinnúmero de juicios y razones la cuales la distinguen que se involucra en varios aspectos. Sin embargo, para el IPEBA, sección operante del Sineace (2013) ha planteado una matriz de valoración para la eficacia de una óptima gestión en las escuelas cuya intención será contribuir al buen servicio educacional a nuestro estado. Así también consideró que la calidad educativa que apoya la estructura de la matriz admite que los enfoques de equidad, interculturalidad y diversidad, adaptadas a nuestra realidad propia añadan además la relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia, fomentado por OREALC/UNESCO. Reconociendo que la educación es un derecho elemental y un bien oficial inevitable.

En sustento a la teoría propuesta se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la I.E. 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020? A partir de este se desglosaron problemas específicos que se detallan en la matriz de consistencia. Del mismo modo, se propuso como objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020”. Y cuyos objetivos se precisan en la matriz antes mencionada. Igualmente, se presentó la hipótesis general: Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020. De la hipótesis general se desprendieron hipótesis específicas. Registradas en la matriz de consistencia, ver anexo 1.

En relación a la justificación del estudio, Chavarria (2010) sostuvo que por justificación se concibe tratar el fondo de algo, o sea fundamentar con pruebas concluyentes o argumentos aptos para la ejecución de una investigación. Además señaló que argumentar un estudio involucra explicar porque es necesario desarrollarlo, reconociendo cuál es su favor o beneficio, que ocasiones brinda, en que mejora la ejecución de la investigación, que consecuencias traería el no realizarla o si muestra

cierta falta o intimidación el no aplicarse. Por otra parte, aclaró que para unos un estudio puede ser beneficioso, pero para otros quizás no; por lo que deben instituir juicios generales que puedan justificar una investigación.

En esta parte de la investigación, teóricamente esta investigación se justifica por: la intención de contribuir y profundizar nociones sobre la gestión educativa como impulsor gestor, centrado en el destino primordial de la escuela: el resultado de las enseñanzas y la eficacia de los servicios en elementos y materiales educativos, conteniendo a toda la estructura y sus acciones como término al agrado del interesado (cliente). Además de direccionar a priorizar los componentes de un aprendizaje afín a las competencias que demanda un orbe globalizado en la actualidad, considerando que las expuestas resultas podrán ser añadidos para el entendimiento del sector formativo.

Igualmente, este estudio se justifica con carácter metodológico porque se dirige al desarrollo del proceso del método científico para posteriormente establecer conclusiones en base a resultados. Por consiguiente permitirá crear y utilizar enseres de gestión institucional y calidad de servicio adecuados al aprendizaje educativo, acudiendo a publicidades y demás documentaciones que se relacionan con las variables bajo estudios de forjar conocimientos sobre ellas. En un primer momento para recoger y considerar datos de campo se aplicó una prueba piloto y posteriormente una válida y confiable. Para ello se utilizó como instrumento el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta.

Así También esta mezcla de estudio de campo e investigación documental y resultados servirán a los gestores o administradores de la institución educativa 5174 “Juan Pablo II” como modelo para aprendizajes eficaces puesto que en su ejecución no requieren de causales en cuantía y calidad. Finalmente, el presente estudio se realizó de forma práctica por la premura de aportar al cambio en lo que refiere a la gestión educativa y su relación con la calidad de la prestación educativa, permitiendo así identificar la correspondencia entre ambas variables, finalmente se asistió a los interesados para renovar el transcurso de un aprendizaje integral el cual contribuirá en los sujetos superiores de la escuela y otros representantes implicados. A la vez, este estudio dará paso y será considerado como columna y estilo a las futuras investigaciones, con variables similares.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básica, ya que permitió averiguar y ampliar la noción sobre las variables Gestión educativa y Calidad de servicio. Cual precisó, Ñaupas (2011) que se sostiene en un contenido teórico para identificar, detallar, corresponder y exponer un contexto. Asimismo consideró que corresponde al enfoque cuantitativo cual orientó a la medición, valor numérico y análisis de datos de las variables. Además se identificó como un diseño no experimental y de corte transversal porque los informes recogidos del objeto de estudio se hicieron en un solo momento. Concordando con Hernández (2010) y su teoría aclaró: Las investigaciones se efectúan sin la manipulación de variables y únicamente se presta atención a los fenómenos sociales para luego estudiarlos. Del mismo modo por las averiguaciones teóricas adquiridos la tesis correspondió a ser descriptivo correlacional, por ello se manejaron instrumentos direccionados a identificar la interrelación o correspondencia entre las variables.

2.2. Operacionalización de variables

Gestión educativa

Frigerio y Poggi (1992) puntualizaron que la gestión educativa es conducir, gestionar, es limitar los efectos imprevisibles e indeseables. Es decir, la gestión educativa es brindar las pautas que deben seguir los docentes y todos los integrantes de la entidad educativa para que se alcancen los objetivos institucionales.

Calidad del servicio

Según, Senlle y Gutiérrez (2005) definieron que: calidad del servicio, es la ambición firme de ejecutar correctamente las acciones educativas, así como tener en cuenta las reformas o reparos, con la intención de conseguir óptimos efectos en los aprendizajes de los estudiantes. Es una vía, un beneficio establecido.

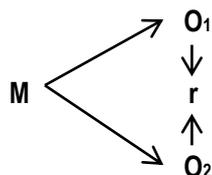
Hernández y Mendoza (2018) describieron este punto como la descomposición de teorías en itinerarios medibles, demostrables en ítems concretos y semejantes. Esta se respalda en explicaciones conceptuales y operacionales. La operacionalización del factor gestión educativa, está organizada por cuatro dimensiones, diecisiete

indicadores y 21 ítems; los mismos que serán de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert. Asimismo el factor calidad del servicio, está fundada por tres dimensiones, doce indicadores y 20 ítems; los mismos que serán de utilidad para realizar el cuestionario tipo Liker. Ver anexo 2.

2.3. Población

Según Hernández (2006), La población es un agregado de sujetos que se identifican por características comunes, ya sea en naturaleza, procedencia, valoración de ser pieza de una sociedad, comunidad o institución en particular. En esta investigación, la población se compuso por 50 docentes de la escuela N°5174 “Juan Pablo II” del distrito de Carabaylo, comprensión de la UGEL N°04, 2020. Cabe señalar que la población censal (todos los elementos) definen características y complementos del objeto en estudio, para así razonar mejor el análisis.

Gráficamente se denota:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Con respecto a la encuesta, Tamayo (2004) señaló que es la parte ejecutora del diseño investigativo, donde se ha considerado esencial recolectar datos de manera confiable y objetiva. Asimismo Brace (2008) identificó al cuestionario como una relación de interrogantes direccionados a medir uno o varios factores. Es indispensable que el entorno o contexto posea una intención específica. Por otro lado cuando la herramienta es sometida a juicio de especialistas. Hernández (2010) señaló que el valor no resulta ser una propiedad esencial de un procedimiento o transcurso en privativo, sino que corresponde a los informes recogidos, los estudios realizados, los esclarecimientos y cierres. Por ello para identificar la validez de los instrumentos de cogida de

informaciones, se sujetó al criterio de maestros especialistas de la Universidad César Vallejo, las cuales fueron entregados y firmados por cada uno de ellos. Ver anexo5.

En referencia a la confiabilidad Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Toda herramienta de recojo de identificaciones, debe superponer los requerimientos de seguridad, importancia y honestidad. La confiabilidad se identifica con el valor dado a la aplicación frecuente del instrumento, considerando a los iguales sujetos, sus esencias provocan resultas idénticos. Asimismo para comprobar la confiabilidad de los cuestionarios, se estableció un ensayo a ambos considerando el procedimiento estadístico alfa de Cronbach por ser de escala politómicas, con una prueba piloto a 20 docentes, es así que se demostró que ambas son de confiabilidad alta. Por lo cual es aceptable para recolectar y procesar los informes, disponiendo del Programa Estadístico SPSS versión 20.0. Ver anexo 6.

2.5. Procedimiento

Se realizó en la I.E 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo, donde se presentó una solicitud dirigida al Director de la Institución Educativa, una vez aceptada, se procedió a enviar el instrumento (cuestionario) a través de una encuesta, por medio de correos electrónicos y el whatsApp a los docentes. Y una vez recibido el cuestionario resuelto se sucedió con el procesamiento de los informes.

2.6. Métodos de análisis de datos

Considerando como propósito, obtener reseñas de las variables y dimensiones de mi estudio, los datos fueron adquiridos mediante encuesta, seguidamente se incorporaron en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y finalmente se ingresaron al programa de IBM SPSS Statistics, donde fueron analizadas ambas variables en mención determinando así, el nivel de correlación a través de la Prueba de Correlación Rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

El estudio respetó el derecho de autor, por tanto se cumplirán citas y referencias con normas APA y se comprobará el parecido por el programa TURNITIN.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión educativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	12	24%
	Poco eficiente	21	42%
	Eficiente	17	34%
	Total	50	100%

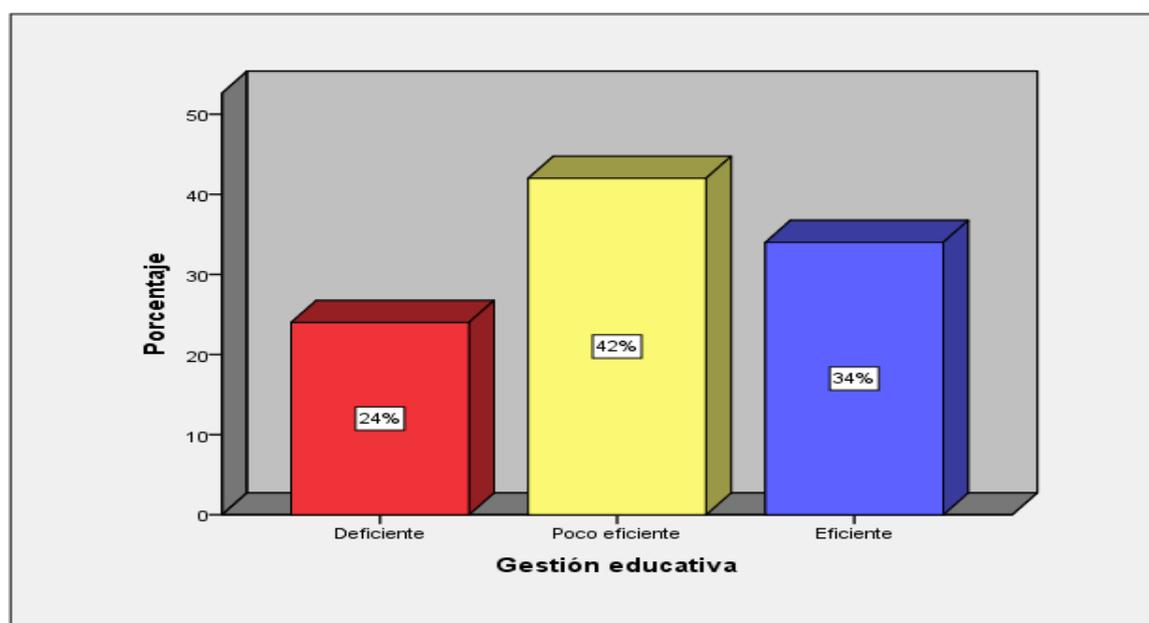


Figura 1. Gestión educativa.

Con respecto a la tabla 5 y figura 1, se aprecia a la variable gestión educativa, donde el 42% de los profesores de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabaylo, revelan que la gestión educativa es poco eficiente, el 34% de los profesores señalan que la gestión educativa es eficiente y un 24% de los profesores muestran que la gestión educativa es deficiente.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable Gestión Educativa.

Niveles	f	Gestión institucional	f	Gestión pedagógica	f	Gestión administrativa	f	Gestión comunitaria
Deficiente	12	24%	14	28%	9	18%	6	12%
Poco eficiente	22	44%	20	40%	48	48%	23	46%
Eficiente	16	32%	16	32%	34	34%	21	42%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

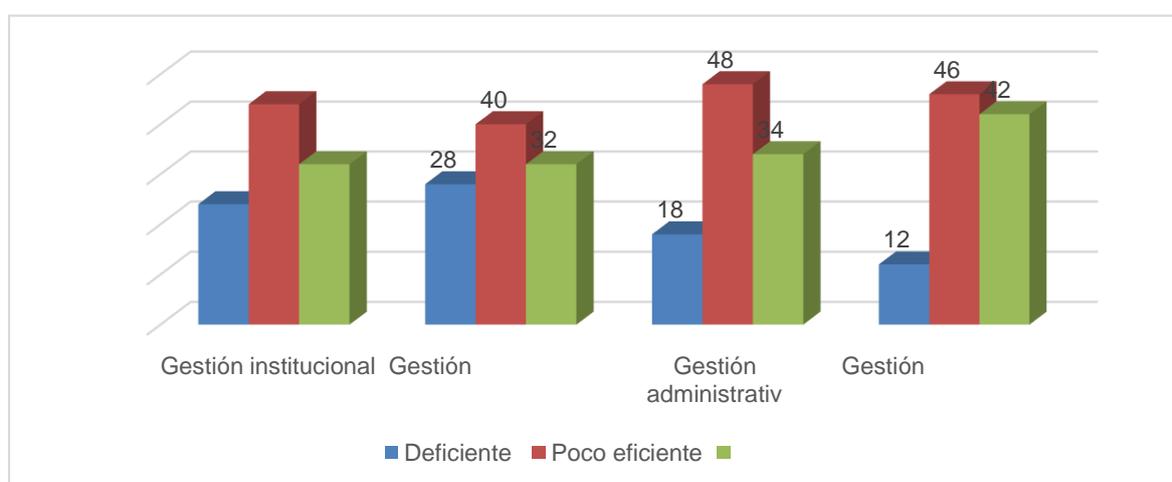


Figura 2. Dimensiones de la variable Gestión Educativa.

Con respecto a la tabla 6 y figura 2, se observa en la dimensión gestión institucional, donde el 44% de los encuestados indican que la gestión institucional es poco eficiente, el 32% es eficiente y el 24% es deficiente. Asimismo, el 40% de los educadores manifiestan que la gestión pedagógica es poco deficiente, el 32% es eficiente y el 28% es deficiente. También, el 48% de los educadores indican que la gestión administrativa es poco eficiente, el 34% de los educadores dicen que es eficiente y el 18% educadores muestran que es deficiente. Finalmente, el 46% de los educadores revelan que la gestión comunitaria es poco eficiente, el 42% de los educadores señalan que la gestión comunitaria es eficiente y el 12% de los educadores señalan que la gestión comunitaria es deficiente.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Calidad del Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	12%
	Poco eficiente	27	54%
	Eficiente	17	34%
	Total	50	100%

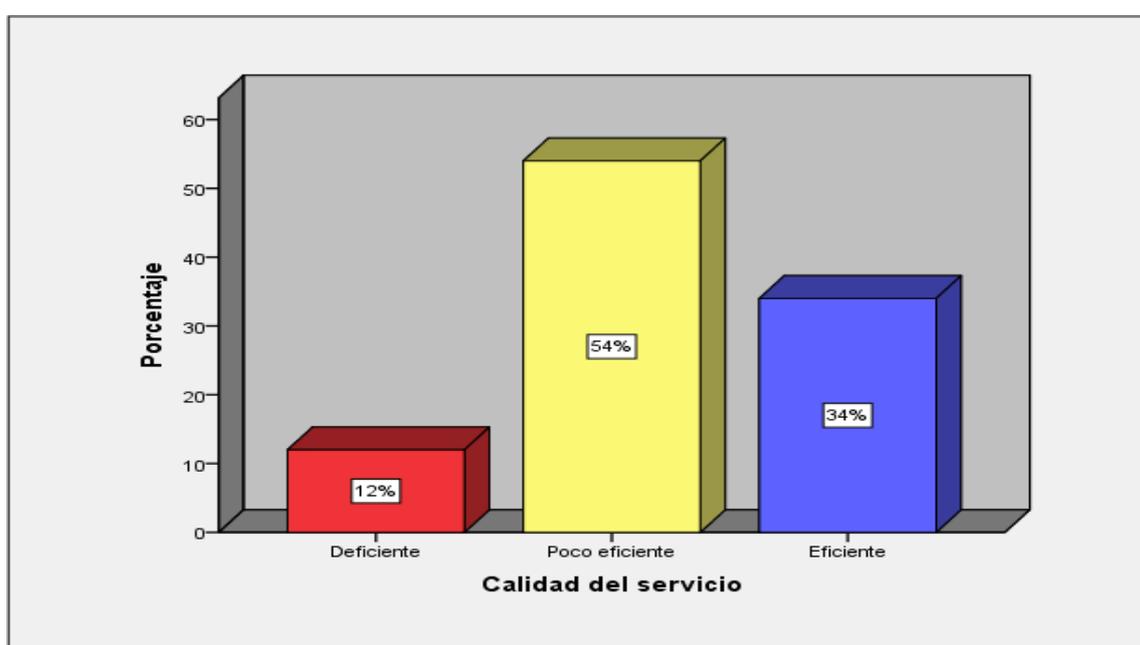


Figura 3. Calidad de servicio.

Con respecto a la tabla 8 y figura 3, se percibe que el 54% de los profesores de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo, declaran que la calidad del servicio es poco eficiente, el 34% de los encuestados indican que la calidad del servicio es eficiente y el 12% de los docentes muestran que la calidad del servicio es deficiente.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable Calidad del Servicio.

Niveles	f	Calidad académica	f	Calidad de gestión	f	Calidad de mantenimiento
Deficiente	8	16%	14	28%	3	6%
Poco eficiente	25	50%	20	40%	30	60%
Eficiente	17	34%	16	32%	17	34%
Total	50	100%	50	100%	50	100%

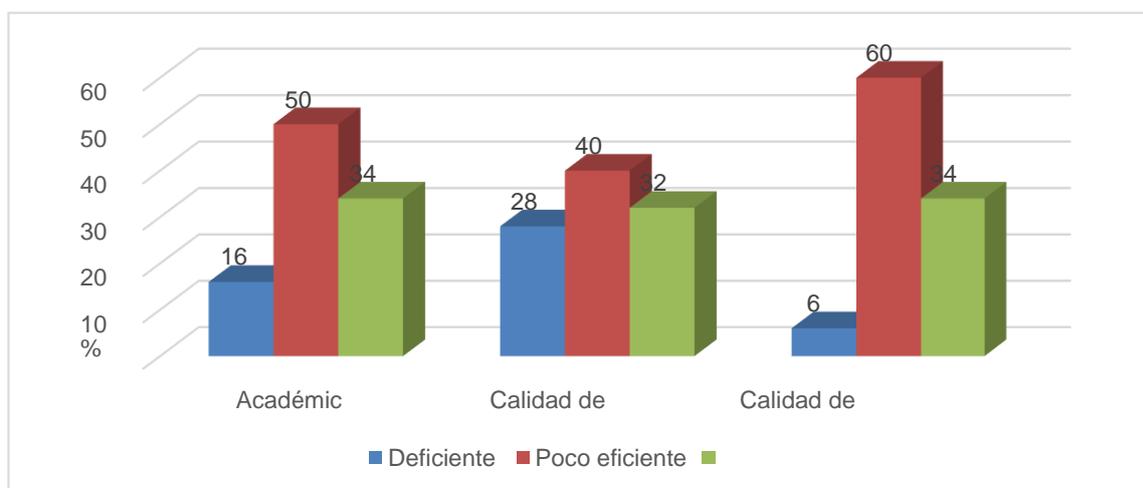


Figura 4. Dimensiones de la variable calidad del servicio.

Con respecto a la tabla 9 y la figura 4, el 50% de los educadores expresan que la calidad académica es poco eficiente, el 34% de los educadores dicen que es eficiente y el 16% de los educadores dicen que la calidad académica es deficiente. Asimismo, el 40% de los educadores señalan que la calidad de gestión es poco eficiente, el 32% de los educadores marcan que la calidad de gestión es eficiente y el 28% de los docentes ostentan que la calidad de gestión es deficiente. Finalmente, el 60% educadores de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo, expresan que la calidad del mantenimiento es poco eficiente, el 34% de los educadores revelan que la calidad del mantenimiento es eficiente y el 6% de los educadores indican que la calidad del mantenimiento es deficiente.

3.2. Resultados inferenciales

Tabla 9

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman

			Gestión educativa	Calidad del servicio	Calidad académica	Calidad de gestión	Calidad de mantenimiento
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,698**	,579**	,683**	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,002
		N	50	50	50	50	50
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,698**	1,000	,762**	,814**	,826**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50
	Calidad académica	Coeficiente de correlación	,579**	,762**	1,000	,537**	,458**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,001
		N	50	50	50	50	50
	Calidad de gestión	Coeficiente de correlación	,683**	,814**	,537**	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,001
		N	50	50	50	50	50
	Calidad de mantenimiento	Coeficiente de correlación	,432**	,826**	,458**	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	,000	,001	,001	.
		N	50	50	50	50	50

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

Los problemas de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.698$) lo que demuestra una correlación positiva moderada, además el de $p = 0,000$ resulta menor al de $p < 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y rechaza la hipótesis nula (H_0) admitiendo que existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo. También, la relación entre la gestión educativa y calidad académica es ($r = 0,579$) lo cual es correlación positiva moderada, Además, existe relación entre la calidad educativa y la calidad de gestión es ($r = 0,683$) lo cual indica una correlación positiva moderada. Finalmente, existe relación entre la gestión educativa y la calidad de mantenimiento es ($r = 0.432$) lo cual menciona una correlación positiva moderada en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

IV. Discusión

En la presente investigación se arribó que existe una correlación positiva moderada por lo tanto hay una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020. Hay una semejanza con la investigación de Chamorro (2017) quien dio a conocer en sus conclusiones que existe la relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio. También hay una coincidencia con la tesis de Arias (2017) quien concluyó que existe una relación significativa entre gestión educativa y la calidad educativa.

Asimismo, hay una similitud con la tesis de Benancio (2017) donde concluyó que existe una relación positiva moderada entre la gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo, ultimó que los resultados hallados revelan un elevado nivel en la gestión institucional, como en la calidad del servicio, además aclara que las dimensiones de ambas variables se relacionan entre sí, positivamente y moderadamente alta. Por cual se apoyó a la teoría de Frigerio, Poggi y Tiramonti (1992) quienes puntualizaron que la gestión educativa es conducir, gestionar, es limitar los efectos imprevisibles e indeseables. Es decir, la gestión educativa es brindar las pautas que deben seguir los docentes y todos los integrantes de la entidad educativa para que se alcancen los objetivos institucionales, otorgándole facilidades de información y recursos pertinentes en un tiempo adecuado.

Los directivos deben gestionar el talento humano, los recursos financieros de manera eficiente y cuidando a aquellos que forman parte de la institución educativa; además deben planificar las acciones y actividades que se realizarán durante el año escolar para prever situaciones indeseables que puedan causar interrupción en el desarrollo del proceso aprendizaje de los estudiantes y dañen o retrasen el cumplimiento de los objetivos institucionales. También es importante la teoría de Cuevas (2015) quien precisó que la labor particular de la gestión es constituir y conducir en mejora las diligencias y acciones de una institución, dirigidas a la prontitud del incremento económico, así también de certificar el beneficio de los medios materiales y humanos y de establecer relaciones óptimas de convivencia con todos los miembros de la entidad con fines de alcanzar los objetivos propuestos.

En cuanto a la variable gestión educativa se discierne como la junta de diligencias que se desarrollan y programan por los directivos que manejan grandes

entidades u organizaciones. Son conocimientos y habilidades con los que cuenta un gestor para estar en la capacidad de correlacionar sus saberes con acciones concretas, sin dejar de lado la ética y además aplicar el principio de eficiencia en la administración de una entidad, respetando las políticas y las normas de implementación de las mismas. Plantear procesos que direccionen hacia un mejoramiento constante de los procedimientos educativos, dar un tratamiento peyorativo a todas las alternativas para la innovación duradera como parte de la cultura institucional, donde se priorice los procesos de enseñanza.

De la misma forma, Minedu, en el Manual de Gestión Escolar (2015) hace referencia que “Una gestión solicita desempeños que cedan crear situaciones prósperas para certificar los aprendizajes en las escuelas. Además es primordial el liderato del director para acordar, asistir, informar, propiciar y preparar a la transformación educativa. Con todo lo expuesto en los resultados y teorías de dichos autores, estos difieren con la presente investigación, a saber que en ella quedó claro la existencia de una relación poco eficiente en ambas variables, pues no coincidió con el óptimo desarrollo de una gestión escolar, tratada con sensatez, cual conllevó a la calidad de un buen servicio eficaz.

En la hipótesis específica 1, se arribó que existe relación positiva moderada. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad académica de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020. Hay una coincidencia con la tesis de Cueva (2016) quien refirió que existen problemas entre la gestión y la calidad del servicio, en lo que respecta a la inserción de la escuela en la comunidad, entre ellos, se da la escasa relación, organización y comunicación. Todo es visto como improvisación, corta intervención de los nuevos profesores, no existe atracción de recursos, escasa comunicación, para el desarrollo de actividades, así como la desactualización de los docentes, escasez de material didáctico, claridad abismal en lo que refiere a la seguridad de la calidad de servicio educativo entre las instituciones educativas privadas y públicas.

También, Hurtado (2017) concluyó que existe una relación significativa con la calidad de servicio en la escuela. Ya que se determina que la mitad de los encuestados expresan que el liderazgo es bueno, pero no capaz de surtir efecto, por lo que, en la calidad de servicios, a su vez se consideró que el liderazgo establece una relación baja con el servicio que da la institución, a lo que se orienta, que se utilicen estrategias adecuadas

para mejoras y apreciación del liderazgo en la institución. Finalmente, Nieves (2015) quién realizó su investigación llamada “La gestión educativa para el desarrollo de la dimensión pedagógica–curricular”, concluyó que la gestión educativa necesita de la adecuada restructuración y culminación de los espacios educativos. Se apoyó a la teoría de Senlle y Gutierrez (2005) manifestó que una institución educativa debe proponerse determinado objetivo formativo, con frecuencia se piensa en la necesidad de introducir una asignatura o materia nueva. Obviamente, nuestra propuesta no es ésta. Aprendemos valores de formas diversas y en contextos diferentes. La universidad es uno de ellos y nuestra propuesta trata sobre las condiciones que reúnen las situaciones de aprendizaje académico y su influencia en el aprendizaje ético de los estudiantes y no sobre la conveniencia de una materia o asignatura. Está claro que en la mayoría de titulaciones existen materias de ética profesional que conviene extender pero que no conviene confundir con lo que proponemos. Nuestra propuesta pretende ir más allá de la formación –lógica y necesaria– en ética profesional. De hecho los resultados del presente estudio en lo que corresponde a esta hipótesis se asemejan porque se evidenció que aún existen necesidades de adecuada restructuración, culminación de los espacios educativos, facilidades de información y recursos pertinentes cuales no direccionan a un elevado compromiso de los directivos y docentes para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.

En la hipótesis específica 2, concluyó que según Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0.683, una positiva moderada, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de gestión de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020. Hay una coincidencia con la tesis de Cárdenas (2017) quién presentó en su investigación los efectos que situaron al descubierto elementos en los temas de planeación, organización, dirección, control, gobernanza, tecnología e innovación. Asimismo, mostró evidencias sobre acciones que favorecen e impulsan la innovación en los desempeños de la gestión escolar direccionando a un mejor episodio en los logros y metas en el aprendizaje de los estudiantes. Se abordó a la teoría de Senlle y Gutiérrez (2005) precisó que los diversos actores educativos tienen su propia versión de la definición de calidad, debido a su mirada del contexto educativo. Esta realidad (Fernández, 2019) concluyó en su estudio la presencia de una concordancia directa y significativa entre el PEI con el desarrollo de una gestión de calidad, determinando así una alta correlación positiva. A su vez aclaró que en este contexto se considera necesario

instituir mesas de diálogo con el equipo educativo con el propósito de obtener resultados esperados.

Pero dialogar de calidad involucra ligar a la apreciación y el nivel de calidad, destacando la perspectiva personal cuando el interesado distingue complacido sus necesidades, como beneficio o servicio (Montoya y Gómez, 2019). Por ello, el establecimiento de indicadores de evaluación como producto de la perspectiva teórica que respaldan el análisis e interpretación de esa realidad. Sin embargo, es cuestionable, en la medida que un sistema de evaluación de la calidad educativa solo permitirá legitimarse en su funcionamiento (normalización) pero no necesariamente si el sistema educativo es el esperado por la sociedad, para dar respuesta coherente a la problemática educativa y social. En la línea trazada, la evaluación del servicio educativo serviría para legitimar un sistema, pero al menos habría que exigirle eficiencia de la gestión con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en la institución educativa.

Asimismo, desde la perspectiva de los padres de familia y estudiantes su requerimiento está en función de satisfacer sus expectativas y motivación conducentes a coadyuvar la calidad educativa ligada a la legitimación del sistema tratando de compatibilizar las dos miradas expresadas. De hecho la presente investigación difiere con la en mención de (Cárdenas, 2017) cuales efectos situaron al descubierto elementos del proceso administrativo dentro del sistema de toma de decisiones cuales llegaron a demostrar acciones que impulsaron la innovación en los desempeños de la gestión escolar. Lo cual no se evidenció en el presente estudio y se requiere superar dificultades en el desarrollo de los procesos direccionados a un mejor episodio en los logros y metas en el aprendizaje de los estudiantes así como también estrategias adecuadas para mejoras y apreciación del liderazgo.

En la hipótesis específica 3, concluyó que según Rho de Spearman se encontró el valor de 0.432, una positiva moderada, asumiendo que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de mantenimiento educativo de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020. Hay una coincidencia con la tesis de Veramendi (2019) consiguió percibir la correspondencia significativa de sus dos variables de estudio. Además indicó como una correlación positiva alta. Señalando así que si se mejora la gestión educativa entonces será altamente posible que se mejore la calidad educativa a nivel institucional. Se apoyó a la teoría de Barzola y Cruzatt (2012) Formuló que la gestión de la calidad orienta a la innovación, flexibilidad e interdisciplinariedad,

así también ostenta que si no hay eficiencia, mayor será la decepción de los receptores mostrando insatisfacción hacia la estructura. Así pues, una deficiente gestión desprestigia la imagen de la institución participante.

Según Farro (2001) una calidad de servicio es percibida de acuerdo a la realidad en que se sitúa la escuela puesto que su perspectiva es la de coadyuvar al orden completo de la persona repercutiendo en alcanzar su formación integral. Cabe resaltar que dada la universalización se establecen diversos enunciados acerca de “la calidad de la educación”.

Considerada una temática demasiado polémica con un sinnúmero de juicios y razones la cuales la distinguen que se involucra en varios aspectos. Carrión (2009) precisó: Que la calidad en la educación son una serie de procedimientos y sistema que contribuye en el crecimiento del patrimonio de una entidad de manera relevante, a través del buen manejo de sus competencias en el resolver los contratiempos, de modo eficiente, con la finalidad de obtener ventajas competitivas en el tiempo.

Reafirmando lo que dice: Salvador (2009) la educación es considerada como la que genera el progreso y desarrollo de las naciones. Por último los resultados de la presente investigación establecieron una correlación positiva moderada en gestión y calidad de mantenimiento porque se percibió descontento de los receptores y un empuje muy débil de la organización, cuales difieren a precisas de autores mencionados: si se mejora la gestión educativa es altamente probable que se mejore la calidad educativa a nivel institucional, asimismo deberá ser innovadora, flexible e interdisciplinaria. En esta investigación, se ha observado que no todos los miembros de las comunidades educativas están convidados a buscar una educación de calidad.

V. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe una correlación positiva moderada por lo tanto hay una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico 1, concluye según el Rho de Spearman, obteniendo el valor 0.579, una positiva moderada. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad académica de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, según Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0.683, una positiva moderada, por lo cual, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de gestión de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

Cuarta: De acuerdo al objetivo específico 3, según Rho de Spearman se encontró el valor de 0.432, una positiva moderada, asumiendo que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de mantenimiento educativo de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

VI. Recomendaciones

Primera: Se invita a los directivos institucionales, que consideren en el período escolar un análisis frecuente de recolección de datos, del personal docente, administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución para percibir la satisfacción de los involucrados o descubrir quiebres que deben ser reparados para ponderar logros a fin de optimizar los servicios brindados, Por ello tener conocimiento cuán importante es identificar las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

Segunda: Asimismo es aconsejable, trabajar los logros anunciados, en base a compromisos institucionales, proyecto de mejora institucional a corto plazo con el apoyo de todos los miembros de la comunidad educativa “5174 Juan Pablo II”, Carabayllo 2020, lo cual permitirá mantener bien situado todos los sectores de su gestión, evidenciándose así trabajos organizados, perfeccionados de acorde a la realidad y metas propuestas de una eficiente calidad.

Tercera: Se recomienda a los gestores educativos, estar al tanto de la calidad del mantenimiento que se ofrece en la Institución educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020, identificando la escasez en lo que respecta a factores materiales, ajustes técnicos y modernos que impulsen la innovación en los desempeños de los miembros de la comunidad educativa a fin de brindar excelentes servicios educativos direccionados a un mejor episodio en los logros y metas en el aprendizaje de los estudiantes.

Cuarta: Es recomendable que los directivos, sigan poniendo énfasis en el monitoreo y acompañamiento pedagógico, de la práctica docente principalmente en el área didáctico y metodológico para así brindar orientaciones correspondientes, como líderes pedagógicos, de la Institución educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020, ya que es necesaria la labor supervisora de los directivos para que la enseñanza se esté realizando con eficiencia, así como la entrega

pertinente de los materiales precisos para brindar un servicio de calidad.

Quinto: Finalmente, se recomienda a futuras investigaciones ampliar el número de sujetos de la población para una mayor cobertura y análisis de resultados. Dado que en la presente solo se consideró la población menor de una institución, debido a la coyuntura actual. Cual misma conllevó a considerarse también como población censal. Por ello, sería necesario considerar a más escuelas por RED.

Referencias

Anton, E. (2019). *La Calidad Educativa: Unidad y Diversidad*. Opuntia Brava, Vol 11, Iss 3, Pp 342-350 (2019). Universidad de Ciencias Pedagógicas "Pepito Tey";

Editorial Académica Universitaria. Artículo científico. URL
<https://doaj.org/article/816a2828fc6b4726bb632b23dd8cce48>

Arias, J. (2017), *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara. Ayacucho 2017*. (Tesis maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle.

Barzola, C y Cruzatt (2012). *Equidad y calidad educativa*. Bogotá: Editorial

Macedo. Bautista, A. Wong, J. y Gopinathan, S. (2015). *Desarrollo Profesional*

Docente en

Singapur. Describiendo el Panorama. Nanyang Technological University, National Institute of Education. Singapur. Artículo científico .www.psyce.com.

Benancio, J. (2017). *Gestión Institucional y La Calidad En El Servicio Educativo Según La Apreciación De Los Docentes Y Padres De Familia*. En La Institución Educativa Primaria 70011. Mañazo –Puno 2017.(tesis maestría).
Universidad Cesar Vallejo.

Cárdenas, C. Farías, G. Méndez, G.(2017) *¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior*. REICE, VOL. 15 núm.1. Universidad Autónoma de Madrid (España) <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/6960>

Cárdenas,C. (2017) “*Maestría en Administración de Instituciones educativas con enfoque en Educación Básica*”. Tecnológico de Monterrey. Mexicali, B. C.,

México Superior. Recuperado de
<https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/6960>

- Gómez, E. y Macedo, J. (2006). Problems Affecting to the Peruvian *EducativeSystem*. [Carat. Investigacion educativa N° 17 filmar.cdr - Revistas de](#) Recuperado de: <file:///C:/Users/Seven/Downloads/3801->
- Carrión (2009). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Revista científica*. (3ra.Ed.) Perú. Recuperado de: <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/93>
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina* (La tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B).”. UNESCO, Orealc. Chile.
- Chavarria, S. *Justificación de la investigación* .Recuperado de <https://url2.cl/MAk3Y>
- Chávez, F. (2019). *Historia del modelo de gestión en educación básica en México, una propuesta de mejora*. España 2019. <https://url2.cl/5YKnM>
- Chickering, Arthur, "*Education and Identity*", Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1978.
- Cueva, N. (2016) *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica*, 2016 URI. Recuperado de <https://url2.cl/bC567>
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8313>
- Duarte, D. (2016). *Dinámicas de la calidad en los centros educativos percibidos como de excelencia y Contribución a la innovación en tecnología educativa*, Tesis en acceso abierto en: [GREDOS](#). Artículo científico *Hispano en Internet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=125965>.
<http://www.rinace.net/reice/>

- Dimmock, C. y Tan, C. (2013). *Educational leadership in Singapore*. *Journal of Educational Administration*, 51(3), 320-340. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/09578231311311492>
- Ezpeleta, J. (1997). *La gestión pedagógica de la escuela frente a las nuevas tendencias de la política educativa en América Latina*. México.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para instituciones educativas de calidad*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Fernández, D. (2019). *El proyecto educativo institucional y su relación con la gestión educativa de calidad* de la Institución Educativa Antenor Orrego Espinoza, San Juan de Lurigancho-Lima.
- Frigerio, G y Poggi, M. (1992). *Las instituciones educativas*. Caray Ceca. *Elementos para su comprensión*. Buenos Aires –Argentina. TROQVEL Educación. Serie FLACSO-Acción.
- Garza, J. (2002). *Administración contemporánea*, Mc. Graw Hill, México.
- Gamboa, L. (2017). La calidad de la educación básica en México como línea de investigación educativa. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*; Jul-Sep2017, Vol. 8 Issue 3, p25-32, 8p. Artículo científico.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gómez, R. (2010). *Calidad educativa: más que resultados en pruebas estandarizadas*. *Educación y Pedagogía*, 38, 75-89. Recuperado de <https://url2.cl/nACBY>
- Gómez, M. y Macedo, J. (2006). *Problemas que aquejan al Sistema Educativo Peruano*. Facultad de Educación. UNMSM. *Investigación Educativa*. vol. 10 N.º 18, 91

- Grönroos, Ch. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gopinathan, S. (2012). *Fourth way in action? The evolution of Singapore's education system*. *Educational Research for Policy and Practice*, 11(1), 65-70. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10671-011-9117-6>
- Hargrove, R. *Mastering the Art of Creative Collaboration*, McGraw-Hill, New York, 1998.
- Hernández, R., Fernández, Collado, C. y Baptista L. (2010). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hurtado, R. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución Educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho*. Universidad Cesar Vallejo.
- IPEBA. (2013). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa?*. Matriz y guía de autoevaluación de Gestión educativa de Instituciones de *Educación Básica Regular*. Lima.
- Johnson, P. (1997). *"ISO 9.000. Meeting The International Standards"*, Second Edition, McGraw-Hill, New York, 1997.
- Khalid, E. (2015) *Investigación empírica en control: A Perspectiva metodológica*, Sarasota, Fla. USA, American Accounting Association.
- McMahon, W, y Geske, T. (1982). *Editors, "Financing Education. Overcoming Inefficiency and Inequity"*, University of Illinois Press, Urbana, 1982.
- Mercedes, H. (2017). *Desarrollo, implementación y evaluación de un sistema de información para la gestión de calidad de los centros educativos*. En la

Universidad de Sevilla (España). Tesis en acceso abierto en: idus.us.es.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es> › descarga › artículo
www.minedu.gob.pe

Minedu (2011) *.Gestión educativa De acuerdo al Ministerio de Educación en su documento. Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas.* Lima, Perú. Recuperado de www.minedu.gob.pe

Minedu (2010). *Propuesta de Metas Educativas e Indicadores al 2021* Lima – Perú
Con el auspicio de la OEI- Organización de Estados Iberoamericanos para la
Educación, la Ciencia y la Cultura.

Minedu. (2003). *Ley General de Educación. N° 28044.* Lima: MINEDU.

Montoya, J. y Gómez, M. (2019). Calidad educativa, a propósito de la gestión
comunitaria en nueve establecimientos educativos de Medellín:
2010 a 2013. *Revista Colombiana De Educación*, 1(77).

Montoya, J. (2019). Quality of Education Regarding Community Management in
Nine Educational .Establishments of Medellín: 2010 to 2013.
Recuperado de <https://doi.org/10.17227/rce.num77-4925> *Revista
Colombiana de Educación*

Namo de Mello, G. (2013). *Nuevas propuestas para la gestión educativa.* Biblioteca
para la actualización demaestro. Recuperado de
<https://yessicr.files.wordpress.com/2013/06/namo-de-mello.pdf>

Nieves, L. (2015). *La Gestión Educativa para el Desarrollo de la Dimensión
Pedagógica – Curricular.* Recuperado el 10/02/2017 de
revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvformpedag/article/download/3027/1455

Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis.*
Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- OCDE (2017). *Marco de Evaluación y de Análisis de PISA para el Desarrollo : Lectura, matemáticas y ciencias*, Versión preliminar, OECD Publishing, Paris
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. España- GREDOS
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F. y Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. Abr-Jun2020, Vol. 34 Issue 2, p1-14. 14p. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/88909927/SERVQUAL-A- Multiple->
- Pintrich, P. y Schunk, D. (2006). *Motivation in Contexts Education* . Madrid, España: Prentice Hall.
- Ramírez, A. (2018). *Metodología de la investigación*. [Artículos relacionados](#).5ta Ed.(Hernández, Fernandez, y Baptista,2014, p.92).
- RAE. (2001). *Diccionario: Libro Ilustrado de la Lengua Española*. Madrid: Colección Diccionarios Espasa.
- REICE. (2003-2020). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84..Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/>

- Río, D. (2015). *Families and Students Satisfaction as an Instrument of Educational Improve Illustration of a Systematic Measurement Tool and a Methodological Approach for Evaluation* . Universidad Complutense de Madrid, España
- Rivadeo, C. (2008): *Educación y sociedad*, Ed. Falcon Hive, España.
- Rogel, J. (2018). (Quality of service and Customer Satisfaction: Key Binomial in Travel Agencies in Ecuador) *Memorialia. Artículo científico*: 15. ISSN: 1690-8074 Número 15. Enero / Junio 2018. Recuperado de <https://url2.cl/zJBzB>
- Romero, F., Marín, M. y Romero, V. (2019). Modelo de gestión educativo en el Ecuador, fortalezas y debilidades. Vol. 11 Issue 4, p339-345, 7p. *Publisher: Universidad de Ciencias Pedagógicas de Las Tunas. Artículo científico.*
- Salvador, R. (2009). *Desempeño pedagógico y calidad educativa en la institución educativa*. (Tesis) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Sánchez, C. (2017) *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla*. Universidad Cesar Vallejo.
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, *tecnológica y humanística*. (1era ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. *Artículo científico.*
- Sánchez, J. y Choles, H. (2019). Comprensiones emergentes sobre calidad educativa desde la perspectiva del desarrollo identitario. *Editorial Unimagdalena. 2019. Artículo científico.*
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad de los Servicios Educativos*. España: Díaz de Santos. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/6960>

- SNED (2015). *Sistema Nacional de Evaluación del Desempeño de los Establecimientos Educativos Subvencionados y de los Regidos por el Decreto Ley N° 3166 Reforma Educacional* Ministerio de Educación- Chile.
- Schmelkes, S. (1996). *La Gestión Escolar y los Componentes de la Calidad de la Educación Básica*, documento inédito del Primer Curso Nacional para Directores de Educación Primaria, SEP, México
- Tamayo, M (2010). *Aprender a Investigar*. Bogotá, Colombia: Arfo Ltda. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior ICFES. Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 2013: San Marcos.
- Veramendi, A. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa* IE 5123 Francisco Bolognesi. Ventanilla, 2019. Universidad Cesar Vallejo.
- Vicente, M. (2019). El proyecto educativo institucional y su relación con la gestión educativa de calidad. *Universidad Nacional de San Marcos (Perú)*. <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1773>
- UNESCO. (2013). *Un décimo Informe de Seguimiento de la Educación para Todos en el mundo*. Chile
- UNESCO - UIS (2012). *ICT in education in Latin America and the Caribbean. A regional analysis of ICT integration and e-readiness*. Montreal: UNESCO.
- Urquijo, M. (2014). *La teoría de las capacidades en Amartya Sen*. Colombia. Revista
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. USA: Marketing Science Institute. Recuperado de 106 <https://cutt.ly/lDbnzie>

Anexos
Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.

Autor: Susana Lorena Rosado Andamayo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la I.E. 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo Lima 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad académica de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de mantenimiento de la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad académica de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p> <p>-Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”,</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>-Existe relación entre la gestión educativa y la calidad académica de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p> <p>-Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de mantenimiento</p>	Variable 1: Gestión Educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión Institucional	Clima Institucional Organización Institucional Instrumentos de gestión Distribución de tareas Valores Institucionales	1,2,3,4	5) Siempre (4) Casi Siempre (3)A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca	Eficiente (79-107)
					5,6,7		Poco eficiente (50-78)
					8,9,10,11		Deficiente (21-49)
					12,13		
			Gestión Pedagógica	Diversificación y contextualización curricular Evaluación de desempeño docente Estrategias metodológicas, didácticas Evaluación de los aprendizajes La formación y actualización docente	14,15		
			Gestión Administrativa	Recursos humanos, materiales, económicos El cumplimiento de normatividad Supervisión de las funciones	16		
			Gestión Comunitaria	Respuesta a necesidades de la comunidad Relaciones de la escuela con el entorno Padres y madres de familia Organizaciones de la localidad Redes de apoyo	17,18,19, 20,21		
			Variable 2: Calidad del Servicio				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			

<p>Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de gestión de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020?</p>	<p>Carabayllo 2020.</p> <p>-Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de mantenimiento educativo de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p>	<p>educativo de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p> <p>-Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de gestión de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p>	<p>Calidad Académica</p> <p>Calidad de gestión</p> <p>Calidad de Mantenimiento</p>	<p>Preparación docente. Recursos metodológicos Cooperación, colaboración Uso de dinámicas de grupo Sistema de evaluación integral</p> <p>Directivos capacitados Gestión educativa Gestión en factores, académicos económicos, sociales y de calidad</p> <p>Servicio interno Servicio externo Factores físicos, Factores técnicos</p>	<p>1,2,3,4,5, 6</p> <p>7,8,9,10, 11,12,13</p> <p>14,15,16, 17,18,19, 20</p>	<p>5) Siempre (4) Casi Siempre (3)A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca</p>	<p>Eficiente (74-100) Poco Eficiente (47-73) Deficiente (20-46)</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: descriptivo correlacional de corte transversal</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Método: hipotético deductivo Enfoque cuantitativo</p>	<p>Población: 50 profesores, directivos y personal administrativo de la Institución educativa “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Tamaño de muestra:</p>	<p>Variable 1: Gestión Educativa Técnicas: la encuesta Instrumentos: cuestionario sobre gestión educativa Autor: Sánchez Año: 2018 Adaptado: Rosado Año: 2020 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: I.E 5174 Juan Pablo II Forma de Administración: individual</p>	<p>Variable 2: Calidad del Servicio Técnicas: la encuesta Instrumentos: cuestionario sobre calidad del servicio Autor: Sánchez Año: 2018 Adaptado: Rosado Año: 2020 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: I.E 5174 Juan Pablo II Forma de Administración: individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante la Correlación de Spearman.</p>			

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Gestión Institucional	Clima Institucional, Organización Institucional, Instrumentos de gestión, Distribución de tareas, Valores Institucionales	1 al 7	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Eficiente (79-107) Poco eficiente (50-78) Deficiente (21-49)
Gestión Pedagógica	Diversificación y contextualización curricular, Evaluación de desempeño docente, Estrategias metodológicas, didácticas, Evaluación de los aprendizajes., La formación y actualización docente.	8 al 13		
Gestión Administrativa	Recursos humanos, materiales, económicos, El cumplimiento de normatividad, Supervisión de las funciones.	14 al 16		
Gestión Comunitaria	-Respuesta a necesidades de la comunidad. - Relaciones de la escuela con el entorno. - Padres y madres de familia. - Organizaciones de la localidad. - Redes de apoyo	17 al 21		

Tabla 2*Operacionalización de la variable Calidad del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Calidad Académica	Preparación docente. Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación integral	1 al 6	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Eficiente (74-100) Poco Eficiente (47-73) Deficiente (20-46)
Calidad de gestión	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	7 al 13		
Calidad de Mantenimiento	Servicio interno, Servicio externo. Factores físicos, Factores técnicos	14 al 20		

Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1

Nombre: Gestión educativa

Finalidad: Determinar el nivel de Gestión Educativa

Autor(es): Sánchez Chamorro (2018)

Adaptación: Rosado Andamayo (2020)

Sujetos de aplicación: Docentes

Administración: Individual y colectiva.

Duración de la aplicación: 30 minutos.

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre: Calidad del Servicio.

Finalidad: Determinar el nivel de Calidad del Servicio

Autor(es): Sánchez Chamorro (201).

Adaptación: Rosado A. (2019)

Sujetos de aplicación: Docentes.

Administración: Individual y colectiva.

Duración de la aplicación: 30 minutos.

Tabla 3

Validez de contenido a través de juicio de expertos

Validación Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dr. Segundo Pérez S.	sí	sí	sí	Aplicable
Dr. Justiniano Aybar H.	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Virginia Corafin U.	sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

Tabla 4

Fiabilidad de variables: Gestión Educativa y Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,939	21
0,936	20

El instrumento obtuvo un 0,939 y 0,936 por lo tanto es altamente confiable

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para determinar la gestión educativa

Área Coordinación Académica

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta. El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la gestión educativa del director(a) y la calidad del servicio educativo que se brinda en nuestra institución, Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x” en una opción Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA					
Dimensión gestión Institucional.	5	4	3	2	1
1. El equipo directivo se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.					
2. El equipo directivo se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional					
3. El PEI es el documento de gestión que orienta el desarrollo de la gestión escolar para la mejora de la calidad.					
4. La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes					
5. El equipo directivo tiene conformado sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades					
6. El equipo directivo comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.					
7. El equipo directivo soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa					
Dimensión : Gestión pedagógica					
8. El equipo directivo promueve a inicio de año escolar la Programación Curricular junto a los docentes.					
9. El equipo directivo supervisa la contextualización de la programación curricular diversificada y acorde al contexto de la I.E.					
10. El equipo directivo realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.					

11. El equipo directivo brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa					
12. El equipo directivo proporciona a los docentes materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase					
13. El equipo directivo proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.					
Dimensión : Gestión administrativa					
14. El director se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución					
15. El equipo directivo distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente					
16. El equipo directivo realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.					
Dimensión gestión comunitaria					
17. La I.E. mantiene un convenio con el Ministerio de Salud para la atención permanente de los estudiantes con problemas de salud.					
18. En la I.E. se solicita el apoyo a otras instituciones para la ejecución de proyectos de Innovación pedagógica.					
19. Existe una participación comprometida de la mayoría de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.					
20. La I.E. participa en las actividades culturales y educativas que realiza la comunidad local donde se encuentra ubicada.					
21. La I.E. conjuntamente con las autoridades locales desarrollan acciones con la finalidad de buscar la seguridad de los estudiantes y pobladores de la localidad.					

Cuestionario para determinar la calidad de servicio
Área Coordinación Académica

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la gestión educativa del director (a) y la calidad del servicio educativo que se brinda en nuestra institución,

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x en una opción

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

VARIABLE : CALIDAD DEL SERVICIO					
Dimensión académica	5	4	3	2	1
1. Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					
2. Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
3. Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
4. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.					
5. Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
6. La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.					
Dimensión: calidad de gestión					
7. La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.					
8. El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
9. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
10. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
11. La gestión económica del director es transparente, eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
12. La gestión social del director es pertinente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia					

13. El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada.					
Dimensión: calidad de mantenimiento					
14. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
15. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
16. La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje					
17. La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo					
18. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.					
19. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
20. La Institución educativa cuenta con aulas DAIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.					

Anexo 5: Certificados de validez de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN INSTITUCIONAL								
1	La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.	✓		✓		✓		
2	La dirección se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional.	✓		✓		✓		
3	El PEI sirve como apoyo para la mejora de la calidad educativa.	✓		✓		✓		
4	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes.	✓		✓		✓		
5	La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
6	La dirección Institucional comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	✓		✓		✓		
7	La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
GESTIÓN PEDAGÓGICA								
8	La dirección elabora a inicio de año la Programación Curricular junto a los docentes.	✓		✓		✓		
9	La dirección propone un Programación Curricular diversificado y acorde al contexto.	✓		✓		✓		
10	La dirección realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	✓		✓		✓		
11	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
12	La dirección proporciona a los docentes de materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase.	✓		✓		✓		
13	La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	✓		✓		✓		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
14	El director (a) realiza un informe económico sobre los gastos realizados en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
15	La dirección distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente.	✓		✓		✓		
16	La dirección realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	✓		✓		✓		
GESTIÓN COMUNITARIA								
17	En la I.E. se solicita el apoyo a otras instituciones para la ejecución de proyectos de innovación pedagógica.	✓		✓		✓		
18	La I.E. mantiene un convenio con el Ministerio de Salud para la atención permanente de los estudiantes con problemas de salud.	✓		✓		✓		
19	Existe una participación plena de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.	✓		✓		✓		
20	La I.E. participa en las actividades culturales y educativas que realiza la comunidad local donde se encuentra ubicada.	✓		✓		✓		
21	La I.E. conjuntamente con las autoridades locales desarrollan acciones con la finalidad de buscar la seguridad de los estudiantes y pobladores de la localidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** | | **Aplicable después de corregir** | | **No aplicable** | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Virginia A. Carafin Urbano DNI: 31683051

Especialidad del validador: Mgtr. Orientación Educativa

... 11 de 06 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN INSTITUCIONAL							
1	. La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.	x		x		x		El equipo directivo se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.
2	. La dirección se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional.	x		x		x		El equipo directivo...
3	.El PEI sirve como apoyo para la mejora de la calidad educativa.	x		x		x		El PEI es el documento de gestión que orienta el desarrollo de la gestión escolar para la mejora de la calidad educativa.
4	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes.	x		x		x		
5	.La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades.	x		x		x		El equipo directivo tiene conformado ...
6	.La dirección Institucional comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	x		x		x		El equipo directivo comunica...
7	La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	x		x		x		El equipo directivo soluciona...
	GESTIÓN PEDAGÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La dirección elabora a inicio de año la Programación Curricular junto a los docentes.	x		x		x		El equipo directivo promueve a inicio de año escolar la Programación Curricular junto a los docentes.
9	La dirección propone un Programación Curricular diversificado y acorde al contexto.	x		X		X		El equipo directivo supervisa la contextualización de la programación curricular diversificada y acorde al contexto de la I.E.
10	.La dirección realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	x		x		x		El equipo directivo realiza...
11	.La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa.	x		x		x		El equipo directivo brinda...
12	.La dirección proporciona a los docentes de materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase.	x		x		x		El equipo directivo proporciona...
13	.La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	x		x		x		El equipo directivo proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.

	GESTION ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	.La dirección se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución.	x		x		x		El director se ...
15	.La dirección distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente.	x		x		x		El equipo directivo distribuye...
16	.La dirección realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	x		x		x		El equipo directivo realiza...
	GESTIÓN COMUNITARIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	. En la I.E. se solicita el apoyo a otras instituciones para la ejecución de proyectos de innovación pedagógica.	x		x		x		
18	.La I.E. mantiene un convenio con el Ministerio de Salud para la atención permanente de los estudiantes con problemas de salud.	x		x		x		
19	.Existe una participación plena de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.	x		x		x		Existe una participación comprometida de la mayoría de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.
20	. La I.E. participa en las actividades culturales y educativas que realiza la comunidad local donde se encuentra ubicada.	x		x		x		
21	.La I.E. conjuntamente con las autoridades locales desarrollan acciones con la finalidad de buscar la seguridad de los estudiantes y pobladores de la localidad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Aybar Huamani, Justiniano DNI: 08822479

Especialidad del validador: Metodólogo de investigación y

10 de junio del 2020

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

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



Catedrático: Justiniano AYBAR HUAMANI
DNI N° 08822479

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD ACADÉMICA								
1	.Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	x		x		x		
2	.Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	x		x		x		
3	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	x		x		x		
4	.La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	x		x		x		
5	.Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	x		x		x		
6	.La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas).	x		x		x		La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.
CALIDAD DE GESTIÓN								
7	.La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	x		x		x		La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.
8	.La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	x		x		x		El equipo directivo dirige...
9	.El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	x		x		x		
10	.La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	x		x		x		
11	.La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	x		x		x		La gestión económica del director es transparente, eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.
12	.La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	x		x		x		La gestión social del director es pertinente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.
13	.El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	x		x		x		El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada.
CALIDAD DE MANTENIMIENTO								
14	.La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	x		x		x		

15	.La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	x		x		x		
16	.La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	x		x		x		
17	.La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	x		x		x		
18	.La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	x		x		x		
19	.La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	x		x		x		
20	.La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	x		x		x		La Institución educativa cuenta con aulas DAIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

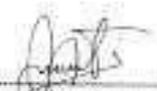
Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Aybar Huamani, Justiniano

DNI: 08822479

Especialidad del validador: Metodólogo de investigación y

10 de junio del 2020

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



Catedrático: Justiniano AYBAR HUAMANI
DNI N° 08822479

Firma del Experto Informante.

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

Anexo 6: Confiabilidad

Base de datos de la confiabilidad de la variable Gestión Educativa

BASE DE DATOS																						
ENCUESTA	GESTIÓN EDUCATIVA																					
	GESTIÓN INSTITUCIONAL							GESTIÓN PEDAGÓGICA						G. ADMINISTRATIVA			GESTIÓN COMUNITARIA					SUMA
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	94
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	58
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	90
5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	2	5	90
6	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	95
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	100
8	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	48
9	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	2	1	5	4	3	1	5	5	5	83
10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	5	91
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	1	4	2	4	91
12	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	72
13	2	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	88
14	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	88
15	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	82	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	97
17	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	93
18	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	76
19	3	5	4	2	5	4	2	3	2	3	2	2	1	3	5	3	1	2	3	2	2	59
20	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	88
ESTADÍSTICOS																						
VARIANZA	0.76	0.45	0.53	1.03	0.63	1.15	0.99	0.84	0.93	0.73	1.23	1.15	1.91	1.36	0.99	0.75	1.15	2.11	0.91	1.31	0.9	
SUMATORIA DE VARIANZAS	21.7875																					
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	207.6275																					
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO											0.939817702											

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	21

Base de datos de la confiabilidad de la variable Calidad del Servicio

BASE DE DATOS																					
CALIDAD DEL SERVICIO																					
	ACADÉMICA						CALIDAD DE GESTIÓN						CALIDAD DE MANTENIMIENTO						SUMA		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18		I19	I20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	90
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	61	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	68
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	2	1	75
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	1	5	4	3	83
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	5	3	4	85
8	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	50
9	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	87
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	90
11	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2	86
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	68
13	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2	83
14	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	2	85
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	70
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	62
17	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
18	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	79
19	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	1	5	3	1	81
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	82
ESTADÍSTICOS																					
VARIANZA	0.46	0.44	0.66	0.74	0.45	0.79	0.56	0.69	0.6	0.75	0.59	0.8	0.59	1.05	1.13	0.74	1.75	0.83	0.94	1.9	
SUMATORIA DE VARIANZAS	16.44																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	148.1																				
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO											0.935783077										

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	0,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,935	20

Anexo 7: Base de Datos

Base de datos de Variable 1: Gestión Educativa

ENCUESTA	GESTIÓN EDUCATIVA																				
	GESTIÓN INSTITUCIONAL							GESTIÓN PEDAGÓGICA						G. ADMINISTRATIVA			GESTIÓN COMUNITARIA				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	2	5
6	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
8	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3
9	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	2	1	5	4	3	1	5	5	5
10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	1	4	2	4
12	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3
13	2	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4
14	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
15	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5
17	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4
18	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
19	3	5	4	2	5	4	2	3	2	3	2	2	1	3	5	3	1	2	3	2	2
20	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4
21	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	2	3	4	3	5	3	2	5	3	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	5	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3
26	3	4	5	4	4	2	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5
29	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	5
30	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
31	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5
33	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	2	3	4	3	5	3	2	5	3	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	5	4	4	4	4

36	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3
38	3	4	5	4	4	2	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5
41	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	5
42	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5
45	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3
47	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3
48	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
50	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4

	CALIDAD DEL SERVICIO																			
	ACADÉMICA						CALIDAD DE GESTIÓN							CALIDAD DE MANTENIMIENTO						
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	2	1
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	1	5	4	3
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	5	3	4
8	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
9	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
11	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3
13	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2
14	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	2
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2
17	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4
19	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	1	5	3	1
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3
22	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1
24	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2
25	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	1
26	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	5	4	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2
28	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	5	3	2
29	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	2	5	2	2
30	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2
32	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	5	3	1
33	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3
34	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1

36	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2
37	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	1
38	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	5	4	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2
40	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	5	3	2
41	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	2	5	2	2
42	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2
44	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	5	3	1
45	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	2	1
47	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	2	2	4
48	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	2	1
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	4
50	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 5174

“JUAN PABLO II”

AA.HH. Juan Pablo II – Las Lomas – Carabayllo – Lima.

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Carabayllo, 26 de julio de 2020

SEÑOR DOCTOR:

CARLOS VENTURO ORBEGOSO

Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

LIMA-

ASUNTO: EL QUE SE INDICA

REF. : CARTA P. 425-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de la IE5174 JUAN PABLO II y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la Sra. **SUSANA LORENA ROSADO ANDAMAYO**, identificada con D.N.I con N° 09731364 y con código de matrícula N° 7002323331, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, ha sido aceptada para que realice el trabajo de investigación (tesis) en el tema de Gestión educativa y la calidad del servicio – periodo 2020, con cargo a presentar el resultado del trabajo realizado en esta institución.

Sin otro en particular, me suscribo de usted expresándole a usted la muestra de mi estima personal.

Atentamente.



Ricardo Cabrajas Unga
R. Cabrajas Unga
DIRECCIÓN

MZ. A LT.1 AA.HH. JUAN PABLO II – LAS LOMAS DE CARABAYLLO – TELÉFONO 9997 – 88824

Anexo 9: Dictamen de la sustentación de tesis



Dictamen Final

Vista la Tesis:

“GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 5174 “JUAN PABLO II”, CARABAYLLO 2020.”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

ROSADO ANDAMAYO, SUSANA LORENA

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 01 de agosto del 2020

Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra
Asesor de la tesis

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
Revisora de la tesis

Anexo 10: Evidencia

INSTRUMENTO DE TESIS



susana rosado andamayo

Sáb 13/06/2020 23:26



Para: Alicia Esther Navarro Mochcco; susibeth310@hotmail.com; jacherr@hotmail.com; yashinova@hotmail.com; margaritafigueroaavila@gmail.com; frankfurtammain84@hotmail.com; carol.huaranga@hotmail.com; mely0003@hotmail.com; arcoiris_nr@hotmail.com; eolivarescuya@gmail.com; Luis Omareda; madaro2803@gmail.com; rodriguezbenitesc@hotmail.com; marielcsch@hotmail.com; glosiv@hotmail.com; cvidal852@hotmail.com

 INSTRUMENTOS.docx
25 KB

Estimados colegas, espero puedan apoyarme con la encuesta en la brevedad posible.

Muy agradecida con ustedes. Gracias

Elementos enviados ★

Filtrar ▾

segundoperez10@gmail.com	TESIS IURNIIIN	No hay vista previa disponible.	19/06/2020
	 Tesis Turnitin.d...		
teresa_kpg@hotmail.com	INSTRUMENTO DE TESIS	No hay vista previa disponible.	16/06/2020
	 INSTRUMENTO...		
narroerazoisabel@gmail.com; cemv15	INSTRUMENTO DE TESIS	No hay vista previa disponible.	16/06/2020
	 INSTRUMENTO...		
carmenchavez414@gmail.com; magal	INSTRUMENTO -TESIS	No hay vista previa disponible.	16/06/2020
	 INSTRUMENTO...		
carmen_guzman29@hotmail; magally	INSTRUMENTO DE TESIS	Chicas por favor llenarlos y me lo reenvían. GRACIAS.	16/06/2020
	 INSTRUMENTO...		
carmen_guzman29@hotmail; magally	INSTRUMENTO DE TESIS	Chicas por favor llenarlos y me lo reenvían. GRACIAS.	16/06/2020
pastorcristiano32@gmail.com; pedrov	INSTRUMENTO- TESIS	Buenas noches colega. espero su apoyo para el llenado de los cuestionarios (solo marcas). Graci...	15/06/2020
	 INSTRUMENTO...		
jacostarivera69@hotmail.com	INSTRUMENTO-TESIS	Buenas noches colega. espero su apoyo con el llenado de los cuestionarios. (solo marcas) Muy a...	15/06/2020
	 INSTRUMENTO...		

INSTRUMENTO DE TESIS



susana rosado andamayo

Mar 16/06/2020 20:31

Para: carmen_guzman29@hotmail; magally.bonillas@gmail.com; jazmin3273q@gmail.com; narroerazoisabel@gmail.com; cenv1508@hotmail.com; paoruth575@gmail.com; teresa_kpg@hotmail.com



INSTRUMENTOS.docx
25 KB

Chicas por favor llenarlos y me lo reenvían.

GRACIAS.

Elementos enviados ★

Filtrar ▾

Nelly Mariño	📧	INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN No hay vista previa disponible.	10/06/2020
		INSTRUMENTO...	
Justiniano Aybar Huamani	📧	RE: Validación de instrumentos No hay vista previa disponible.	9/06/2020
		Formatos para ... MATRIZ CONSI...	
proeducaaybar@hotmail.com	📧	RV: DOCUMENTOS PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS- MATRIZ CONSISTENCIA No hay vista previa disponible.	9/06/2020
		Formatos para ... MATRIZ CONSI...	
yeti_1_ci@hotmail.com	📧	INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN Amiga por favor llenarlo y me lo reenvías. Gracias.	9/06/2020
		INSTRUMENTO...	
Rosa Quevedo	📧	INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN Amiga espero puedas llenarlo y me lo reenvías.Gracias.	9/06/2020
		INSTRUMENTO...	
carlos.fernandezv110161@gmail.com	📧	INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN Amigo por favor marca los cuestionarios y me lo reenvías.Gracias	9/06/2020
		INSTRUMENTO...	
Sonia Luis Sachun	📧	INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN Colega espero puedas llenarlo y me lo reenvías.Gracias	9/06/2020
		INSTRUMENTO...	
Nelly Mariño	📧	INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN Colega espero puedas llenarlo y me lo reenvías.Gracias	9/06/2020
		INSTRUMENTO...	

Elementos enviados ★

Filtrar ▾

lisbethvilla101@hotmail.com	📧	INSTRUMENTO- TESIS Muy agradecida, me lo reenvía por favor. Atte. Miss Susana	15/06/2020
		INSTRUMENTO...	
luis Enrique vicaña vega	📧	INSTRUMENTO DE TESIS Gracias amigo solo es marcar y lo envias	15/06/2020
		INSTRUMENTO...	
Alicia Esther Navarro Mochcco; susibe	📧	INSTRUMENTO DE TESIS Estimados colegas, espero puedan apoyarme con la encuesta en la brevedad posible. Muy agr...	13/06/2020
carmen_guzman29@hotmail; magally	📧	RV: INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN- TESIS No hay vista previa disponible.	13/06/2020
		INSTRUMENTO...	
Melissa Leandro	📧	INSTRUMENTO- TESIS Espero lo llenes y me lo reenvías. Gracias.	13/06/2020
		INSTRUMENTO...	
Maria Lucinda Badillo Rivera	📧	INSTRUMENTO DE APLICACIÓN-TESIS Amiga espero lo puedas llenar y me lo envías lo más pronto. Gracias	13/06/2020
		INSTRUMENTO...	
cynthiaherrera949@gmail.com	📧	INSTRUMENTO DE APLICACIÓN- TESIS Espero lo desarrolles y me lo envías. Gracias	13/06/2020
		INSTRUMENTO...	