



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la institución educativa
1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020**

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

AUTOR:

Br. SEBASTIÁN VÍCTOR HUARCAYA SÁNCHEZ (ORCID: 0000-0002-2133-1090)

ASESOR:

Dr. FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Para Zonea, mi compañera de toda la vida;
para mis hijos Nikolai y Ariana; quienes son
el motivo de esta investigación.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa por su paciencia y dedicación hicieron posible la realización de esta investigación.

Índice

	Página
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de sustentación	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1 Tipo y Diseño de investigación	17
2.2 Variables, operacionalización	18
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	25
2.6. Métodos de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	26
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	27
3.2. Contrastación de hipótesis	45
IV. Discusión	50
V. Conclusiones	53
VI. Recomendaciones	55
Referencias bibliográficas	56
Anexos:	
Anexo 1: Matriz de consistencia	62
Anexo 2: Matriz de operacionalización de los instrumentos	65
Anexo 3: Instrumentos de medición	67
Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto	72
Anexo 5: Base de datos de la muestra	74

Anexo 6:	Certificados de validez de contenido de los instrumentos	81
Anexo 7:	Compromisos de gestión escolar 2020	90
Anexo 8:	Artículo científico	92
Anexo 9:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	104

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la gestión escolar	22
Tabla 2	Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la calidad del servicio educativo	23
Tabla 3	Validez de los instrumentos	24
Tabla 4	Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna	24
Tabla 5	Valores de los niveles de confiabilidad	25
Tabla 6	Índice de correlación	26
Tabla 7	Nivel de gestión escolar según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	27
Tabla 8	Nivel de liderazgo según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	28
Tabla 9	Nivel de la pedagógica-curricular según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	29
Tabla 10	Nivel de participación social según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	30
Tabla 11	Nivel de organizativa según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	31
Tabla 12	Nivel de administrativa según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	32
Tabla 13	Nivel de la calidad del servicio educativo según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	33
Tabla 14	Nivel de elementos tangibles según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	34
Tabla 15	Nivel de fiabilidad según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	35
Tabla 16	Nivel de capacidad de respuesta según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	36

Tabla 17	Nivel de seguridad según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	37
Tabla 18	Nivel de empatía según los estudiantes de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”	38
Tabla 19	Distribución de los niveles comparativos entre la calidad del servicio educativo y la gestión escolar.	39
Tabla 20	Distribución de los niveles comparativos entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo.	40
Tabla 21	Distribución de los niveles comparativos entre la pedagógica-curricular y la calidad del servicio educativo.	41
Tabla 22	Distribución de los niveles comparativos entre la participación social y la calidad del servicio educativo.	42
Tabla 23	Distribución de los niveles comparativos entre la organizativa y la calidad del servicio educativo.	43
Tabla 24	Distribución de los niveles comparativos entre la administrativa y la calidad del servicio educativo.	44
Tabla 25	Correlación y significación entre gestión escolar y calidad del servicio educativo	45
Tabla 26	Correlación y significación entre liderazgo y calidad del servicio educativo	46
Tabla 27	Correlación y significación entre pedagógica-curricular y calidad del servicio educativo	47
Tabla 28	Correlación y significación entre participación social y calidad del servicio educativo	48
Tabla 29	Correlación y significación entre organizativa y calidad del servicio educativo	48
Tabla 30	Correlación y significación entre administrativa y calidad del servicio educativo	49

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Nivel de gestión escolar según los estudiantes	27
Figura 2: Nivel de liderazgo según los estudiantes	28
Figura 3: Nivel de pedagógica-curricular según los estudiantes	29
Figura 4: Nivel de participación social según los estudiantes	30
Figura 5: Nivel de Organizativa según los estudiantes	31
Figura 6: Nivel de Administrativa según los estudiantes	32
Figura 7 Nivel de calidad del servicio educativo según los estudiantes	33
Figura 8 Nivel de elementos tangibles según los estudiantes	34
Figura 9 Nivel de fiabilidad según los estudiantes	35
Figura 10 Nivel de capacidad de respuesta según los estudiantes	36
Figura 11 Nivel de seguridad según los estudiantes	37
Figura 12 Nivel de empatía según los estudiantes	38
Figura 13 Distribución de los niveles comparativos entre la calidad del servicio educativo y la gestión escolar.	39
Figura 14 Distribución de los niveles comparativos entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo.	40
Figura 15 Distribución de los niveles comparativos entre la gestión pedagógica-curricular y la calidad del servicio educativo.	41
Figura 16 Distribución de los niveles comparativos entre la participación social y la calidad del servicio educativo.	42
Figura 17 Distribución de los niveles comparativos entre gestión organizativa y la calidad del servicio educativo	43
Figura 18 Distribución de los niveles comparativos entre gestión administrativa y la calidad del servicio educativo	44

Resumen

En la investigación titulada: **Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020**. Tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 62 estudiantes del 5to. año de educación secundaria de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los alumnos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió como excelente confiabilidad en ambas variables: 0,856 para la variable **Gestión escolar** y 0,752 para la variable **Calidad del servicio educativo**. Por tanto, a mejor gestión escolar, mejor calidad del servicio educativo.

Palabras Clave: Gestión escolar, calidad del servicio educativo.

Abstract

In the research entitled: School management and quality of the educational service of the educational institution 1218 "San Luis Maria de Montfort" - Chaclacayo, 2020. Its general objective was to determine the relationship that exists between school management and the quality of the educational service of the educational institution 1218 "San Luis Maria de Montfort", Chaclacayo 2020.

The type of research is basic, the research level is descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 62 students from the 5th. year of secondary education of the educational institution 1218 "San Luis Maria de Montfort". The technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the students. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used, and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which came out as excellent reliability in both variables: 0.856 for the variable School management and 0.752 for the variable Quality of educational service. Therefore, the better the school management, the better the quality of the educational service.

Keywords: School management, quality of educational service.

I. Introducción.

La educación como parte de la realidad social, siempre ha sido una preocupación para todos los países del mundo. Nos encontramos en la era del conocimiento donde la ciencia, así como la tecnología han repercutido notablemente en la vida del hombre; en estos tiempos se han dado muchas reformas en educación entre ellas las pruebas PISA, evaluaciones que miden los logros alcanzados por educandos cuyas edades fluctúan los 15 años; en este tipo de evaluación nuestro país ocupa uno de los últimos lugares a pesar que los gobiernos de estos últimos años han ejecutado ciertas estrategias como por ejemplo bono escuela. En la actualidad la educación peruana es preocupación de todos los que deseamos que nuestros estudiantes encuentren una formación adecuada, razón por la cual en el congreso en estos días se está debatiendo el presupuesto de educación para el próximo año que será de un 6 % del PBI, el cual permitirá mejoras en el ámbito educativo.

En el contexto regional y local, las instituciones educativas dirigidas por el director se reúnen generalmente al inicio del año escolar para consensuar y aprobar acciones con el fin de alcanzar aprendizajes pertinentes en sus estudiantes, es responsabilidad del director, así como de sus profesores y trabajadores la ejecución a cabalidad de los compromisos de gestión escolar plasmados en su PAT. Por otro lado, es necesario mencionar que los servicios educacionales brindados por la institución deben estar orientados a proporcionar un buen servicio educativo.

La casa de estudios “San Luis Maria de Montfort”, localizada en el asentamiento humano Cerro Vecino Huascata, Chaclacayo, está inmersa en la problemática nacional, se observa que no se está planificando adecuadamente las actividades institucionales, no hay una identificación de parte de todos los agentes educativos con nuestro lema “Amor a la Sabiduría”; razón por la cual los educandos y padres de familia no se sienten conformes de la atención que se les brinda. Por lo tanto, existe una imperiosa necesidad de investigar la forma de asociar la gestión escolar y el servicio educativo de calidad que brinda el colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”.

Se han considerado como **antecedentes internacionales** a, Sánchez (2018) quien investigó sobre la evaluación del liderazgo en la gestión escolar, con modelo de investigación evaluativa de tipo cualitativo, en 3 entidades educativas de Bogotá, con una muestra de

población de 147(rectores, coordinadores, docentes, PFFF, estudiantes y supervisores). En esta investigación se concluyó que para alcanzar una buena gestión educativa sólo será posible si el director como líder de su institución, primero conozca bien sus funciones, este empoderado no sólo de normas educativas sino también se encuentre preparado como ser humano competente que a diario tendrá que atender a una diversidad de personas del entorno educativo.

Así mismo Acosta (2017), realizó la investigación, estilos de liderazgos en la gestión directiva, el diseño utilizado fue el descriptivo mixto, en una población de 112 integrantes del centro escolar. Empleó como instrumento la entrevista, la encuesta y el diario de campo, cuya conclusión fue, que el estilo de liderazgo empleado por el rector, que se basa en el mecanismo de comunicación con toda la comunidad educativa es pertinente, por lo tanto, es aceptado, por su estilo de liderazgo transformacional.

Conforme a Rodríguez (2016), como resultado de una revisión bibliográfica publicó un ensayo titulado, micropolítica escolar y el liderazgo directivo en la escuela; su investigación fue de tipo cualitativa, cuya muestra estuvo constituido por integrantes de tres instituciones educativas (tres directivos así mismo tres profesores como también tres alumnos y tres padres de familia). Empleo como instrumento la entrevista etnográfica, cuya conclusión fue; los directivos son líderes, son guías que buscan mejoras en sus instituciones educativas, a través del diálogo, mediante acuerdos consensuados entre los estamentos educativos sin la necesidad de aplicar órdenes o normas de manera vertical; utilizó la motivación como estrategia fundamental para obtener mejoras educativas en su escuela. Así mismo García, Juárez & Salgado (2018), efectuaron un estudio cuya finalidad era dilucidar los factores asociados, hoy en día, a la gestión educativa en el entorno mexicano. El presente trabajo es una investigación documental.

Así mismo Badillo& Gaona (2016), investigaron, la gestión escolar como nuevo escenario para incitar calidad educativa frente a un ámbito competitivo, el presente trabajo es una investigación documental, concluyeron que, para tener excelentes logros en el aprendizaje de los educandos como en su formación integral es porque la gestión escolar es de calidad producto de su autonomía como institución, quienes plantean y resuelven sus retos con la

participación de toda la comunidad escolar, de tal manera que puedan ofrecer un servicio óptimo de calidad.

También Solórzano & Parra (2020), realizaron un trabajo de gestión escolar y calidad educativa dentro del ámbito rural, un reto en tiempos de COVID-19, en la Unidad Educativa 26 de septiembre, ubicada en la comunidad Casa Grande de la parroquia Canuto(Ecuador), por su naturaleza es documental y descriptiva de corte transversal, concluyen que la gestión asociada a la calidad educativa, es un desafío permanente de la educación de todos los tiempos, porque alcanzar un nivel y mantenerse en él es una acción que requiere más que de buena voluntad; y los antecedentes reflejan que el proceso de interrelación entre los actores del acto educativo, resulta imprescindible para obtener resultados favorables en cualquier momento, ya que es necesario la fidelización de los clientes.

Por otro lado, Martínez, Guevara &Valles (2016), investigaron la función docente y la calidad educativa, para el presente trabajo se utilizó la investigación integrativa, los investigadores concluyeron que, con la participación activa de educandos, padres y profesores se puede solucionar el problema de la calidad educativa en nuestra nación, para ello se debe partir de un diagnóstico institucional, luego elaborar un proyecto institucional con el objetivo de contrarrestar las problemáticas identificadas, posteriormente cada estamento asuma su función correspondiente; el director como líder de su escuela oriente a sus maestros para que trabajen colaborativamente en busca del mismo objetivo pedagógico e institucional.

Según Escribano (2018), el tema de este ensayo es el desempeño del docente como elemento asociado a la calidad educativa en Latinoamérica, cuya conclusión fue, el buen desempeño docente es vital para una educación de calidad que dependerá de la colectividad en su conjunto; como componente especialmente humano, es fundamental para actuar profesionalmente y con compromiso en la formación integral y de aprendizajes fundamentales para toda la vida de los estudiantes.

Por otro lado Palominos & Quezada (2016), investigaron la calidad de los servicios educativos por parte de los alumnos de un centro de estudios superior estatal de Chile, Cuyo enfoque utilizado fue el descriptivo correlacional, en una población de 2086 alumnos, en

esta investigación se concluyó que los alumnos de la universidad estatal estudiada tienen una buena evaluación adquiridos en el transcurso de su aprendizaje; ello sirvió para evaluar a la universidad como un ente competente, complementándose así el acto de evaluar a la universidad como un organismo eficiente con un renombre ganado, que tiene docentes con un perfil idóneo y con una formación académica de primer nivel.

Así mismo González (2019), quien investigó sobre innovación en educación, actuaciones públicas para estimular y promover la innovación en la enseñanza. con diseño metodológico cualitativo, llegó a la conclusión que, en el entorno educativo se pueden generar varios tipos de innovación como los que están relacionadas con situaciones organizativas, pedagógicas, tecnologías modernas de información y la comunicación asertiva. Así mismo hace 30 años se ha sustituido un modelo de enseñanza netamente instructivo por el aprendizaje holístico, en donde el estudiante aprende y está apto para integrar diversos conocimientos, la educación por su carácter social y sistematizado, considerando el aspecto formal, pedagógico, su estructura administrativa, áreas de desarrollo, realización y sus objetivos estratégicos han permitido determinar cómo se conduce la innovación desde un espacio público.

De la misma forma tenemos a los **Antecedentes nacionales**, según Mamani (2020), quien investigó, sobre el liderazgo pedagógico, su nexo con el acompañamiento pedagógico en las escuelas de primaria, con diseño metodológico correlacional, con una muestra de población de 40 docentes, su utilizó como instrumento un cuestionario, se concluyó que el liderazgo pedagógico directivo tiene un bajo grado de correlación con el seguimiento pedagógico en los centros educativos de primaria de Azángaro.

Por otro lado, Álvaro (2020), quien hizo un estudio sobre la gestión escolar y la calidad educativa en los centros educativos de nivel básico, Parroquia Cumbe, cuyo diseño utilizado fue el descriptivo correlacional, en una población de 16 directivos, se empleó como instrumento el cuestionario, el procesamiento de datos permitió inferir que existe una correspondencia pertinente entre los factores en estudio evidenciándose una correspondencia bilateral entre los dos factores. Rojas (2019) realizó una investigación cuyo objetivo era relacionar gestión escolar y la calidad del servicio educativo del centro de estudios Señor de los Milagros de Puente Piedra, el diseño empleado fue descriptivo correlacional, cuya muestra de 36 personas, empleó como instrumento el cuestionario, Concluyendo que existe

una correspondencia entre las variables en estudio observándose correlación significativa entre calidad del servicio educativo y gestión escolar.

Según Ledesma & Tejada (2019), quienes investigaron, gestión educativa y trabajo docente en escuelas inclusivas del nivel primaria, el diseño empleado es no experimental correlacional, cuya muestra es de 126 profesores, se utilizó como instrumento el cuestionario, los investigadores llegaron a concluir, que existe una correspondencia coherente entre gestión educativa y el trabajo de los maestros de las entidades escolares inclusivas de Lima Metropolitana, lo cual lleva a reflexionar sobre la importancia que tiene la realización de una gestión escolar de calidad de tal manera que influirá en el crecimiento institucional al trabajar cada uno de sus dimensiones.

Por su parte, Huapaya (2019), realizó el estudio sobre la gestión por procesos hacia la calidad del sistema educativo del Perú, con diseño bibliográfico de tipo analítico, llegó a la siguiente conclusión, la secuencia de actividades ordenadas es considerada como uno de los mejores sistemas de organización educativa, va a permitir generar una educación netamente de calidad; para lograr este resultado cada integrante de la entidad educativa debe comprometerse y asumir su rol, tiene convertirse en un líder activo que debe gestionar en los alumnos para que sean competitivos en función de las exigencias actuales y así conseguir las metas y objetivos planificadas por la institución. En la misma línea, Atencio (2019), quien realizó un estudio cuyo objetivo era establecer que existe correspondencia entre la gestión educativa y la calidad del servicio institucional de la institución de educación 20389 de San Graciano - Huaral, el estudio fue de tipo básica, con una representación de población de 60 estudiantes de ambos sexos, cuya conclusión manifiesta que existe correspondencia altamente representativa ($p = +0,000$) en medio de ambas variables estudiadas.

De manera similar Cahuana (2016), investigó sobre, la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los usuarios de la UNMSM, esta investigación fue descriptiva, transversal; en una población de 288 alumnos de ambos sexos, el instrumento utilizado fue la encuesta, concluyó que no hay correspondencia adecuada entre las variables en estudio, no se atiende de manera aceptable las necesidades de sus clientes, no se observa un servicio adecuado, todo ello hace que en la UNMSM no se ofrece un servicio de calidad a sus clientes. Sin

embargo, la empresa concesionaria puede mejorar sus servicios y así hacer realidad las expectativas de los usuarios.

Núñez (2018), investigó sobre las competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones del nivel inicial de la UGEL 07, el diseño empleado es no experimental, transversal, con una muestra de población de 155 profesores; cuya conclusión es, hay una correspondencia entre los factores que se están estudiando, evidenciando una concordancia directa y representativa entre las competencias administrativas en correspondencia con la calidad del servicio dado en la UGEL 07. Según, Ramírez & Lora (2018), quienes investigaron sobre, autoevaluación de la calidad del servicio educativo en un centro educativo privado de Chiclayo, El diseño empleado por los investigadores fue básico, en una población de 275 personas, como instrumento se usó el cuestionario para cada variable, se determinó que la institución en mención se encuentra en un rango medio de calidad del servicio educativo.

Así mismo Cueva (2017), realizó la investigación, teniendo como objetivo determinar las distinciones de la calidad del servicio educativo conforme a los educandos del 5to año de educación secundaria de los centros de enseñanza públicos y privados de Chosica. Se usó métodos científicos y humanos para emitir las recomendaciones que generen un aumento de la calidad del servicio educativo. Llegó a la conclusión, existen disparidades claras entre la calidad del servicio educativo conforme a los estudiantes de los colegios del sector público y privado, en Chosica.

Por su parte, Nobario (2018), presentó la tesis de maestría, teniendo como objetivo establecer la coherencia entre la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo en alumnos de carreras técnicas de un instituto superior tecnológico. El diseño empleado fue de tipo básico, con una muestra de población de 114 estudiantes, el investigador finalizó, que hay concordancia representativa entre la satisfacción estudiantil y la calidad del servicio pedagógico, razón por la que los alumnos se encuentran satisfechos porque sus anhelos se han hecho realidad.

Teorías relacionadas al tema

En este contexto, precisamos algunos conceptos inherentes a gestión escolar.

Gestión institucional

Sovero (2007) mencionó sobre la gestión institucional como “la conducción de las funciones administrativas de la institución va a estar dado por el conjunto de actividades y operaciones que servirán de soporte a la gestión pedagógica” (p.228). El autor nos da a entender que cada centro educativo debe contar con un plan de actividades administrativas estratégicas, que serán necesarios para fortalecer la gestión pedagógica. Alvarado (2006) manifiesta que “la administración educativa como tal, debe realizar una serie de acciones en los diferentes escalones de la institución, de tal manera que permita fortalecer los servicios estudiantiles.” (p. 87). Lo que nos quiere decir el autor es que la administración de la institución educativa ejerza diferentes acciones necesarias referente a los servicios que se les brinda a los educandos, estas acciones deben impartirse en todos los niveles y grados del centro educativo.

Gestión pedagógica

Según Stoner, Freeman, & Gilbert (1996), sostiene que el director es líder del centro de enseñanza, como jerarca pedagógico, cumple ciertas funciones como orientar, animar, motivar involucrando a todos los estamentos para lograr mejoras en el progreso de aprendizaje de los educandos que le sirvan para la vida, se logrará si existe un proceso planificado y organizado con tiempo. Así mismo Malaver (2016) afirma que el director del centro educativo es quien conduce, la gestión pedagógica para ello debe estar permanentemente en comunicación con todos los agentes educativos siempre motivando, monitoreando, orientado el trabajo pedagógico a seguir, brindando una educación humanista que forme integralmente al alumno. Los dos los autores antes mencionados concuerdan con la importante función que debe cumplir el director como líder institucional, que debe organizar a todo el personal de la institución, motivándolos permanentemente, a cumplir sus funciones específicas, orientando permanentemente para conseguir objetivos y metas que deben estar plasmados en el PEI, PCI, PAT. Se entiende que el trabajo pedagógico lo realizan los docentes de forma colegiada con anterioridad, que la planificación administrativa y curricular debe ejecutarse, actualizarse antes del inicio del año escolar con el único fin de impartir una educación que forme al alumno integralmente.

Gestión escolar

Alvariño (2000) en estos tiempos, la gestión escolar es comprendida como el desarrollo de un conjunto de tareas que buscan integrar los procesos educativos desde varios puntos de vista para mejorar el nivel de logros educativos en los educandos. Así mismo Palacios (1996) manifiesta que la gestión escolar son actividades que se sustentan en ciertas dimensiones y se agregan a los procesos pedagógicos de tal manera que permitan conseguir mejores logros educativos en los estudiantes. Ambos autores coinciden en que la gestión escolar son procesos que integran varias actividades que al realizarlos pertinentemente fortalecerán la formación integral en los estudiantes mejorando su nivel de logro educativo.

Variable, gestión escolar: definición

Para Pozner (1995) la gestión escolar, es emprendida por la comunidad educativa con la intención de promover y alcanzar logros pedagógicos; así mismo considera que es un conjunto de procedimientos ordenados que contienen actividades a desarrollar en beneficio de los estudiantes.

Por parte del MINEDU (2015), define que la gestión escolar son prácticas con las que se crea contextos propicios para los aprendizajes; por tal razón, el liderazgo directivo reside en decidir, conducir, comunicar, motivar y enseñar a la comunidad educativa bajo su mando. Así mismo, Mejía (2010) manifiesta que la gestión escolar consiste en una serie de acciones ordenadas con criterio que se dan en la institución para orientar y planificar el desarrollo educativo, teniendo en cuenta la misión y visión del colegio.

La secretaría de Educación Pública define la gestión escolar como un estamento resolutivo sobre las políticas educativas de un país. (SEP, 2001); así mismo menciona que el objetivo principal es focalizar, nuclear, centrar a la casa de estudios al entorno de los aprendizajes de niños y jóvenes. El autor considera cinco dimensiones que constituyen la gestión escolar: Liderazgo, pedagógica-curricular, participación social, organizativa y administrativa. Son estas dimensiones que se han considerado para el trabajo de investigación.

Compromisos de Gestión Escolar

Estos compromisos son procedimientos de la dirección, son de vital importancia y están enunciados en indicadores que permiten su verificación de manera factible y rápido permitiendo que la institución educativa tenga la capacidad de interpretar e interceder para corregir y reorientar el camino a seguir en función de la mejora de los aprendizajes.

Estos compromisos sirven para dirigir el trabajo del colegio, facilitando información pertinente, que servirá para resolver diferentes situaciones dadas con el fin de mejorar los aprendizajes. Las instituciones educativas hacen suyos estos compromisos con el objetivo de elevar el nivel educativo, asegurar la continuidad y también la finalización del año escolar de los estudiantes; estos accionares serán posible si la planificación es oportuna con la participación de todos los estamentos desarrollado en un clima laboral adecuado y con acompañamiento a la labor del docente. En la actualidad, estos compromisos son: mejora en el aprendizajes de educandos, permanencia de los educandos, Calendarización y gestión en la I.E., acompañamiento y monitoreo para la mejora a las prácticas pedagógicas y por último convivencia escolar.

Estilos de gestión escolar

Barrientos & Taracena (2008) investigaron sobre estilos de gestión escolar y participación de directores del nivel secundaria, concluyeron que existen tres estilos diferentes de gestión escolar en los directores de educación: El primero es un estilo de gestión paternalista ,es aquel director que toma sus propias decisiones, en algunas oportunidades pide el apoyo de algunos miembros para asumir responsabilidades , delega funciones a docentes en un área establecida, el director decide que se tiene que hacer y luego informa a los demás .Así mismo en la dimensión organizacional tampoco incluye a los miembros para tomar decisiones, no estimula el trabajo en equipo de los docentes y no toma en cuenta la opinión de los trabajadores porque al final el decide las acciones que se va realizar. El segundo estilo es la gestión democrática, es aquel director que trabaja en equipo con una sola idea para alcanzar metas, lidera con un trato respetuoso, comprometiendole a que se involucren todos los miembros de la institución educativa está constantemente monitoreando a los docentes para ayudar a solucionar los problemas que atañe a la gestión pedagógica, recursos, clima institucional, entre otros. El tercer estilo de gestión promueve un conjunto de procesos que permite la actualización de las dos anteriores mediante procesos educativos prácticos, técnicos que se puedan dar dentro o fuera de las escuelas. A lo mencionado por el autor

podemos sumar que lo que determina el estilo de gestión escolar, es la cultura de la organización, son las condiciones y situaciones socioculturales en el que se encuentran los colegios y repercutirá en ello la capacidad del director de involucrar, de motivar para que toda la comunidad educativa se identifique con su institución en el logro de objetivos institucionales.

Robbins y Coulter (2010) “el líder es el que guía a un determinado grupo, que muestra autoridad gerencial, que influye en otras personas para lograr sus propósitos. Liderazgo es dirigir una institución o a un grupo de personas” (p. 370), de lo mencionado se entiende que el director es un líder y como tal debe guiar, orientar su gestión en el logro de metas propuestas con todos los actores de su comunidad educativa.

Variable, gestión escolar: Dimensiones

El trabajo en mención se fundamenta en la opinión de Navarro & Lladó (2014, p.28), Así como en la secretaría de Educación Pública (SEP, 2010), México. Las dimensiones a considerar en la variable gestión escolar son: Liderazgo, pedagógica-curricular, participación social, organizativa y administrativa.

Navarro & Lladó (2014), se refirieron a gestión escolar como las actividades dirigidas para liderar una institución educativa, así como actividades programadas de acuerdo con los objetivos trazados, en la que se integraban los procedimientos para conseguir 8 logros de mejora adecuada, por ello es importante recordar que una buena gestión requiere focalizar la unidad educativa en el aprendizaje de los estudiantes.(p.20). Entendiéndose entonces que para liderar una institución educativa se debe planificar las diferentes actividades administrativas y pedagógicas antes del inicio del año escolar con objetivos claros y alcanzables.

Elizondo (2019), quien afirmó que la gestión escolar es organizarse por sí solos como unidad con el fin de ser autónomos en decisiones y crear o visualizar una identidad que le permita llevar a cabo sus acciones en conjunto. De este modo, las instituciones deben ser grupos flexibles, es decir ante cualquier cambio poder realizar acciones adaptables. (p.905). Schweiger (2018), afirmaron que, la gestión escolar es el procedimiento que junta las etapas

de la vida escolar con el fin de darles una dirección, logrando aprendizajes que ayuden a los alumnos en gran medida.(p.6)

Liderazgo

Es la competencia que tiene un individuo de influir sobre un grupo de personas de su entorno, que tienen objetivos comunes.

Según Pozner (2007), el liderazgo puede conceptuarse como procesos que guían a los individuos y a los grupos de trabajo en una misma dirección con el propósito de lograr la excelencia y el aprendizaje estructurado, organizado, principalmente ejecutados por medios no correctivos. El autor menciona que el liderazgo son procesos que van a guiar a personas de un determinado entorno a lograr metas y objetivos comunes.

Gestión pedagógica-curricular

La Secretaría de educación pública (2010), afirma, que esta dimensión hace mención al compromiso de consolidar las prácticas pedagógicas vinculados con el aprendizaje así como también la manera de enseñanza como un nexo revelador para quien enseña y aprende, garantizando una formación integral del educando. Se entiende que estos temas de estudio van a conformar los planes y programas curriculares permitiendo así que el estudiante desarrolle su curiosidad sus habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos, todo ello basado en valores humanos que le permita vivir en sociedad respetando las leyes compartiendo un estilo de vida saludable y de tranquilidad.

Participación social

Secretaría de educación pública (2010), en cuanto a esta dimensión se debe coordinar con instituciones de carácter público y privado entre ellas la asociación de vecinos, del barrio, los comités de la comunidad y los grupos civiles que están relacionados con la educación. Así mismo se puede coordinar con otros centros educativos sobre aspectos de participación social como velar por la salud estudiantil y su seguridad; impulsar acciones constantemente en el aspecto pedagógico con el propósito de obtener mejores logros académicos, por otro lado, velar por la transparencia y rendición de cuentas oportuna.

Gestión organizativa

Secretaría de educación pública (2010), en esta dimensión se considera aspectos importantes que se debe tener en cuenta en todos los centros educativos; como espacios seguros y saludables para todos los estudiantes, directivos y docentes titulados, uso adecuado de los recursos de las escuelas, desempeño educativo con igualdad. Así mismo esta dimensión es importante por las decisiones que tiene que tomar el directivo todos los días en busca de asegurar mejores logros de los aprendizajes en los estudiantes, así como también motivar, buscar buenas relaciones, disposición de identificación con su colegio para mejorar el que hacer pedagógico con un sentido de calidad para fortalecer las competencias en los alumnos.

Gestión administrativa

Secretaría de educación pública (2010), la competencia administrativa está vinculado a la organización constante de medios económicos, materiales, individuos y de tiempo, así como también la inspección de información relacionada al colegio, también tiene que ver con la supervisión y monitoreo escolar, vigilar el cumplimiento de las normas actuales. Por otro lado, el aspecto técnico-administrativo debe ser atendido a brevedad posible, si no puede repercutir de manera desfavorable en las actividades pedagógicas. Así mismo se consideran los espacios adecuados, implementados con materiales necesarios que influirán adecuadamente en la labor de los educadores.

Definición de la variable, calidad del servicio educativo

Calidad es un término, que tiene una variedad de conceptos, en el ámbito de educación, representa el núcleo de todo el proceso educativo en la formación del estudiante, por medio de un sistema de mejoramiento continuo que posee, con el fin de tener resultados satisfactorios para los estudiantes.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) Conceptúan la calidad del servicio como el éxito de comparar los vacíos entre las expectativas dadas y momentos previos de aceptar el servicio y la apreciación de lo que recibe; para lo cual identificaron cinco brechas principales.

- a. Aquello que la institución cree que el cliente espera recibir vs. la expectativa real del cliente.
- b. Dificultad de la institución para entender la necesidad del cliente.
- c. Definir procedimientos errados para brindar el servicio.

- d. Incoherencia entre el servicio prometido vs el entregado.
- e. Incoherencia entre la esperanza y la apreciación del cliente respecto a la atención brindado.

Entonces, la calidad del servicio es un proceso recursivo entre quienes ofrecen y reciben el servicio, la interacción genera aprendizajes, mejoras y transformación acorde al contexto y a los tiempos lo que define la calidad de la Atención. Por lo fundamentado, consideran los atributos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía,

Por otro lado, Morales & Rivera (2018) afirmaron que: La calidad del servicio educativo significa obtención de objetivos trazados, lográndose alcanzar mediante un proceso en el entorno de formación, por lo general, para alcanzar estas metas se requiere de acompañantes del proceso educacional, que en estructuras organizadas buscan alcanzar estas metas.

Variable, calidad del servicio educativo: Dimensiones

Elementos tangibles

Para, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) la dimensión elementos tangibles, significa “Existencia de instalaciones físicas adecuadas, equipos operativos, contar con personal idóneo y tener materiales de comunicación” (p. 26). El autor nos da a entender de esta dimensión como aquello que se puede ver, tocar y está relacionado a todo lo que existe dentro de las instituciones educativas; como son los mobiliarios, materiales de los talleres y laboratorio, las instalaciones sanitarias, físicas, deportivas, de comunicación, entre otras.

Fiabilidad

Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) para ellos la fiabilidad es la “Destreza para llevar a cabo el servicio acordado de manera fiable y prudente” (p. 26). De la información se comprende que un servicio es fiable cuando se cumple a cabalidad lo prometido y el cliente quede totalmente satisfecho, contento, que perciba haber llegado al lugar idóneo, para cubrir su necesidad inmediata.

Capacidad de respuesta

Según, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) se entiende esta dimensión a la “Capacidad para atender a los usuarios y ofrecerles un servicio en poco tiempo” (p. 26). El autor nos da

a entender la predisposición para atender a los usuarios brindándoles una buena atención y un servicio inmediato.

Seguridad

Para Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), la seguridad es el “Atención y conocimiento de los trabajadores, así como su diplomacia para inspirar fiabilidad y tranquilidad” (p. 26). Se entiende por seguridad a un momento dado en la cual cualquier peligro ya sea físico, material o psicológico son minimizados para preservar la salud y la tranquilidad de las personas, de tal manera que el cliente se sienta complacido por el servicio ofrecido.

Empatía

Para, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), empatía “Es la demostración de importancia y nivel de atención personalizada que dan las instituciones a sus usuarios” (p. 26). El autor nos da a conocer que la empatía como dimensión es importante porque el aspecto sentimental está presente en cada momento debido a la atención personalizada del cliente.

Formulación del problema

Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “¿San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre liderazgo y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?

¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica-curricular y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020?

¿Qué relación existe entre participación social y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020?

¿Qué relación existe entre gestión organizativa y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?

Se consideró cuatro perspectivas para justificar la presente investigación; **perspectiva teórica**, la formulación del problema, la prueba de hipótesis y las conclusiones a las que se llegó en la investigación pueden aprovecharse como fundamento para la realización de otros trabajos similares, así mismo serviría para la discusión en otras investigaciones futuras. Tiene importancia teórica porque se utilizó referencias fidedignas en los antecedentes, para variables de la tesis y sus respectivas dimensiones así mismo se consultó artículos científicos, libros, etc. **Perspectiva práctica**, por la puesta en práctica las conclusiones del trabajo de investigación con miras a mejorar la gestión y el servicio educativo que efectúa el colegio San Luis Maria de Montfort, ubicado en AAHH “Cerro Vecino Huascata”, Chaclacayo. Es claro que después de comprobar la hipótesis general según la perspectiva de los estudiantes montfortianos de la promoción 2020 del colegio San Luis Maria de Montfort va a ayudar a mejorar el aspecto pedagógico de los estudiantes y será importante para diseñar las mejoras de la institución educativa. La investigación tiene una **importancia metodológica** ya que la metodología utilizada, así como la técnica e instrumento utilizados en la investigación gestión escolar y calidad educativa demuestran su valor y confiabilidad. **En la perspectiva social.** Los favorecidos inmediatos de la investigación, en este caso fueron los educandos, educadores y PPF. Las conclusiones, los resultados, así como las recomendaciones permitirán mejoras en la gestión escolar en busca de una educación de calidad.

Hipótesis:

Hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020. Así mismo se plantearon cinco hipótesis específicas que describo a continuación. Existe relación significativa entre liderazgo y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020 de igual forma, existe relación significativa entre gestión pedagógico-curricular y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020. Igualmente, existe relación significativa entre participación social y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020. Igualmente, existe relación significativa entre gestión organizativa y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

de igual forma existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

Objetivos

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020. Para ello se ha considerado cinco objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre liderazgo y calidad del servicio pedagógico de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Determinar la relación que existe entre gestión pedagógico–curricular y calidad del servicio pedagógico de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Determinar la relación que existe entre participación social y calidad del servicio pedagógico de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020. Determinar la relación que existe entre gestión organizativa y calidad del servicio pedagógico de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020. Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad del servicio pedagógico de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

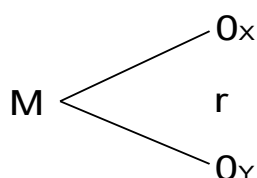
II. Método

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo. La indagación en mención es pura; para Valderrama (2013) la investigación es pura o básica porque se constituye en la base, el cimiento para las investigaciones aplicadas, que requieren de información fiable para el avance de la ciencia.

Diseño. Se estima como no experimental, ya que no hubo manejo de las variables, es descriptivo correlacional, porque permite recolectar datos e información sobre hechos reales. Como manifiesta Gay (1996). La investigación descriptiva, es la colección de información para contestar preguntas relacionados a los sujetos de la investigación así mismo reporta los modos de ser de los objetos de estudio. Es transversal por que detalla datos de variables recopiladas en un tiempo determinado sobre una población, muestra. Por otro lado, se considera correlacional por que busca constituir una concordancia horizontal.

Esquemáticamente se representar así:



En el cual:

M= muestra

Ox= Gestión escolar

Oy= Calidad del servicio pedagógico

r = Concordancia entre las variables

Metodología

Para la indagación se utilizó el método hipotético-deductivo; que consiste en generar hipótesis a partir de premisas que se contrastarán para llegar a conclusiones particulares y recomendaciones. Según, Hernández & Baptista (2014) el método que se utiliza para realizar investigaciones es el método científico de perspectiva cuantitativo y de grado descriptivo correlacional, porque se quiere representar los atributos que tiene la representación.

2.2. Variables, operacionalización

Se consideró para la investigación dos variables: gestión escolar y calidad del servicio educativo.

Concepto, variable 1. **Gestión escolar.** Navarro & Lladó (2014), se refirieron a gestión escolar como las actividades dirigidas para liderar una institución educativa, así como actividades programadas de acuerdo con los objetivos trazados, en la que se integraban los procedimientos para conseguir 8 logros de mejora adecuada, por ello es importante recordar que una buena gestión requiere focalizar la unidad educativa en la mejora pedagógica de los escolares. (p.20). Así mismo hace mención de cinco dimensiones, liderazgo, pedagógica-curricular, participación social, organizativa y administrativa.

Concepto, variable 2. **Calidad del servicio educativo.** Para Morales & Calderón (1999), quienes utilizaron la teoría general para determinar de la calidad de servicio planteada por (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1988), quienes consideran los atributos, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Operacionalización de variables

Se entiende como una sucesión metodológica que radica en disgregar inferencial mente las variables que constituyen el enigma de indagación, empezando de lo genérico hacia lo particular, significa que se dividirán a las variables en dimensiones, indicadores e ítems.

Al respecto Ruso (2011) afirma que, la operacionalización de variables “conceptúa como el conjunto de pasos concatenados para determinar o reunir información referente a una variable” (p. 24).

Definición operacional de gestión escolar

Gestión escolar, como variable se ha desarrollado en 5 dimensiones; dimensión liderazgo con 3 indicadores (visión estrategia y planificación-conducción-información y reflexión); dimensión pedagógica-curricular con 3 indicadores (planificación curricular-método e instrumentos de evaluación-medios y recursos didácticos digitales); dimensión participación social con 3 indicadores (relación con instituciones privadas-la familia y comunidad-padres de familia); dimensión organizativa con 4 indicadores (organiza la institución-forma de relacionarse-estructura y funcionamiento-distribuye el trabajo adecuadamente); dimensión

administrativa con 3 indicadores (distribución de tiempos y jornadas-recursos humanos-recursos materiales); con los indicadores se realizó un cuestionario de 24 ítems, los que nos servirá para la recopilación de datos, tratamiento estadístico, pruebas de hipótesis y conclusiones de la investigación.

Tabla 1

Operacionalización, gestión escolar

Dimensiones	Indicadores	Reactivo	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Liderazgo	Visión estratégica y planificación	1, 2 3,4	Ordinal	Eficiente	88 – 120 56 – 87
	Conducción	5,6		Regular	24 – 55
	Información y reflexión			Deficiente	
Pedagógica-curricular	Planificación curricular	7	(1) Totalmente en desacuerdo		88 – 120
	Método e instrumentos de evaluación	8, 9, 10			56 – 87
	Medios y recursos didácticos digitales	11, 12			24 – 55
Participación social	Relación con instituciones privadas	13	(2) En desacuerdo		88 – 120
	La familia y comunidad	14, 15, 16	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo		56 – 87
	Padres de familia				24 – 55
Organizativa	Organiza la institución	17	(4) De acuerdo		88 – 120
	Formas de relacionarse	18			56 – 87
	Estructura y funcionamiento	19			24 – 55
	Distribuye el trabajo adecuadamente	20			
				(5) Totalmente de acuerdo	
Administrativa	Distribución de tiempos y jornadas	21, 22			56 – 87
	Recursos humanos	23			24 – 55
	Recursos materiales	24			
TOTAL GENERAL VARIABLE:				Eficiente	88 – 120
				Regular	56 – 87
				Deficiente	24 – 55

Definición operacional de calidad del servicio educativo

Calidad del servicio educativo; como variable se ha desarrollado en 5 dimensiones; dimensión elementos tangibles con 4 indicadores (apariencia, infraestructura, personal, ambiente,); dimensión fiabilidad con 5 indicadores (logros de objetivos, influencia, interés, eficiencia, perfil,); dimensión capacidad de respuesta con 4 indicadores (disposición , programación, puntualidad, diligencia); dimensión seguridad con 4 indicadores (capacidad,

clima laboral, resolución, desempeño, resolución); dimensión empatía con 5 indicadores (interés, diálogo, capacitación, flexibilidad, respeto). Los reactivos nos permitieron realizar un cuestionario de 24 ítems, los que nos servirá para la recopilación de datos, tratamiento estadístico, pruebas de hipótesis y conclusiones de la investigación.

Tabla 2

Operacionalización, Calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Elementos tangibles	Infraestructura	1, 2, 3,	Ordinal	Eficiente	88 – 120
	Ambiente Personal	4, 5		Regular	56 – 87
	Apariencia			(1) Totalmente en desacuerdo	Deficiente
Fiabilidad	Logro de objetivos	6, 7, 8	(2) En desacuerdo		
	Interés	9, 10			
	Perfil				
	Eficiencia Influencia				
Capacidad de respuesta	Programación	11, 12,	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Diligencia	13,14			
	Puntualidad				
	Disposición				
Seguridad	Clima laboral	15, 16, 17,	(4) De acuerdo		
	Desempeño	18, 19			
	Capacidad				
	Resolución				
Empatía	Diálogo	20, 21, 22,	(5) Totalmente de acuerdo		
	Flexibilidad	23, 24			
	Respeto				
	Capacitación				
	Interés				

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Fue establecido a 74 educandos que cursan quinto año de secundaria quienes se encuentran estudiando en el período lectivo 2020 según las nóminas aprobadas por el director del centro educativo.

Muestra.

Se entiende como muestra a una parte significativa que representa fielmente a una determinada población. La muestra de la indagación fue probabilística, determinada al 95% de correspondencia y un 5% de inexactitud estándar. Para determinar la muestra se dio uso a la siguiente relación probabilística:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

De los 73 participantes, posteriormente de la aplicación de la ecuación estadística, la muestra quedó constituida por 62 estudiantes del 5to. año de secundaria.

Muestreo

El muestreo probabilístico permite que toda la población en investigación tenga la misma oportunidad al azar de ser considerados, se utilizará una ecuación matemática cuando la población es mayor de 30. Al respecto Velásquez y Rey (2013) denotaron que “Si la muestra es grande ($n > 30$) entonces se desarrollará con valores Z del orden común” (p.223).

2.4. Técnicas, instrumentos de recopilación de información, validez y confiabilidad técnica

Técnicas:

Para la obtención de datos se utilizó como técnica la encuesta; el proceso realizado fue en primer lugar la entrega virtual de los instrumentos a cada estudiante considerado en la muestra, ellos respondieron los ítems escribiendo un aspa en la respuesta que consideraron aceptable de las cinco opciones que tiene para cada ítem. Para Carrasco (2009) la encuesta es considerada como técnica de indagación de carácter social, que permite la recolección de información de las preguntas dadas a las personas que constituyen la muestra.

Instrumentos

El cuestionario fue considerado como instrumento, mediante el cual se obtendrá datos pertinentes sobre los factores de la investigación.

Variable 1: Gestión escolar

Instrumento: Cuestionario

Ficha técnica

Información general

Nombre:	Instrumento para medir la gestión escolar
Autor:	Br. Sebastián Víctor HUARCAYA SÁNCHEZ
Lugar:	Lima – Perú, 2020
Objetivo:	Conocer los rasgos principales de la variable gestión escolar del colegio “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.
Administración:	Individual/colectiva
Tiempo:	20 minutos
Significación:	El instrumento está sobredicho a verificar la relación entre la gestión escolar y calidad del servicio educativo.
Descripción:	El instrumento se constituye en 24 ítems, de opción múltiple con cinco alternativas de respuesta cada uno, acorde al tipo Likert:
Tipificación	Baremos contruidos para la forma grupal o individual con muestras de la institución educativa.

Tabla 1

Baremo de gestión escolar

V1	Gestión escolar	Liderazgo	Pedagógica-curricular	Participación social	Organizativa	Administrativa
Eficiente	89 – 120	23 – 30	23 – 30	16 – 20	16 – 20	16 – 20
Regular	57 – 88	15 – 22	15 – 22	10 – 15	10 – 15	10 – 15
Deficiente	24 – 56	6 – 14	6 – 14	4 – 9	4 – 9	4 – 9

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Instrumento: Cuestionario

Ficha técnica

Información general:

Nombre:	Instrumento para medir la calidad del servicio pedagógico
Autor:	Br. Sebastián Víctor HUARCAYA SÁNCHEZ
Lugar:	Lima – Perú, 2020
Objetivo:	Explicar los atributos de la variable Calidad del servicio educativo del colegio “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.
Administración:	Particular /grupal
Tiempo:	20 minutos
Significado:	El cuestionario está designado a verificar la correspondencia entre gestión escolar y calidad del servicio pedagógico.
Descripción:	El cuestionario se constituye de 24 ítems, de opción múltiple con cinco alternativas de respuesta cada uno, acorde al tipo Likert:
Tipificación	Baremos contruidos para la forma grupal o individual con muestras de la institución educativa.

Tabla 2

Baremo de calidad del servicio pedagógico

V2	Calidad del servicio pedagógico	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Buena	89 – 120	19 – 25	19 – 25	16 – 20	19 – 25	19 – 25
Regular	57 – 88	13 – 18	13 – 18	10 – 15	13 – 18	13 – 18
Mala	24 – 56	5 – 12	5 – 12	4 – 9	5 – 12	5 – 12

Validación

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2010), para que el instrumento pueda ser aplicado, ésta debe tener toda la fiabilidad de tal manera que pueda garantizar la aplicación para lograr resultados pertinentes. Los dos cuestionarios fueron refrendados por expertos,

evidenciándose los resultados de la siguiente manera:

Tabla 3

Validez de los instrumentos

Experto	Apellidos y nombres	Determinación
Experto 1	Dra. Noemí Mendoza Retamozo	Aplicable
Experto 2	Dr. Fredy Ochoa Tataje	Aplicable

Confiabilidad

Se ejecutó una prueba piloto a 20 estudiantes de secundaria del mismo colegio, que no fueron partícipes de la muestra. La información recogida fue procesada en el Software SSPS V 22, calculando así el coeficiente de Alfa de Cronbach, pudiéndolo apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 4

Encuestas; nivel de confiabilidad, de acuerdo con el procedimiento de consistencia interna

Encuesta	Ítems	Casos	Alfa de Cronbach
Gestión escolar	24	20	0,856
Calidad del servicio educativo	24	20	0,752

Tabla 5

Valores y niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Observando tabla 4, se afirma que, la gestión escolar con Alfa de Cronbach = 0,856 posee un nivel de excelente confiabilidad así mismo el instrumento de Calidad del servicio educativo con un Alfa de Cronbach = 0,752 también posee un nivel de excelente

confiabilidad.

2.5. Procedimientos de recolección de datos:

Se procedió a realizar un estudio piloto para determinar la fiabilidad de los instrumentos a utilizar, se aplicó a 20 alumnos que tienen las mismas características de la muestra de estudio, ellos fueron elegidos al azar. Luego respondieron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables: Gestión escolar y calidad del servicio educativo. Después de ser probadas la validez y confiabilidad de los instrumentos se procedió aplicarlos a la muestra de 62 alumnos quienes respondieron aproximadamente en 20 minutos. Los datos obtenidos de la muestra fueron analizados mediante el programa estadístico SSPS V 22. Por lo tanto los resultados obtenidos han sido mostrados en tablas y figuras, con su respectiva interpretación en función a los objetivos e hipótesis planteados en la presente indagación.

2.6. Método de análisis de los datos

Se utilizó el procedimiento hipotético deductivo, Bernal (2006), sostiene que “este método consta de varios procesos que se inicia en la aseveración de hipótesis y busca refutar o falsearlo, obteniendo conclusiones que deben contrastarse con los hechos” (p.56). El procedimiento que se siguió en la presente investigación fue en dos momentos, primero se dio el nivel característico, incluyendo figuras porcentuales, distribución de frecuencia, también se consideran resultados por objetivos con figuras cruzadas, con tablas de clasificación cruzada y en el segundo momento se tiene el nivel descriptivo, dividido en dos partes, por un lado el contraste de normalidad y por otro lado la prueba de hipótesis ambas se realizan utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 6

Índice de correlación

<i>Coeficiente</i>	<i>Interpretación</i>
$r = 1$	perfecta
$0,8 < r < 0,9$	muy alta
$0,6 < r < 0,79$	alta
$0,4 < r < 0,59$	moderada
$0,2 < r < 0,39$	baja
$0 < r < 0,2$	muy baja
$r = 0$	nula

Nota: Bizquerra (2008)

2.7. Aspectos éticos

El aspecto ético se dio en la indagación en el transcurso de su elaboración, empezando con el respeto a la estructura de investigación cuantitativa que la Universidad tiene para estos casos, por otro lado, así mismo también se ha respetado la autoría de las referencias bibliográficas, la autoría de los cuestionarios preparados para la obtención de datos como también la aprobación de los instrumentos por parte de expertos para su aplicación fiable.

III. Resultados

3.1. Resultado descriptivo de las variables

Tabla 7

Nivel de gestión escolar, considerados por los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	89 – 120	3	4,8%
Regular	57 – 88	52	83,9%
Deficiente	24 – 56	7	11,3%
Total		62	100.0%

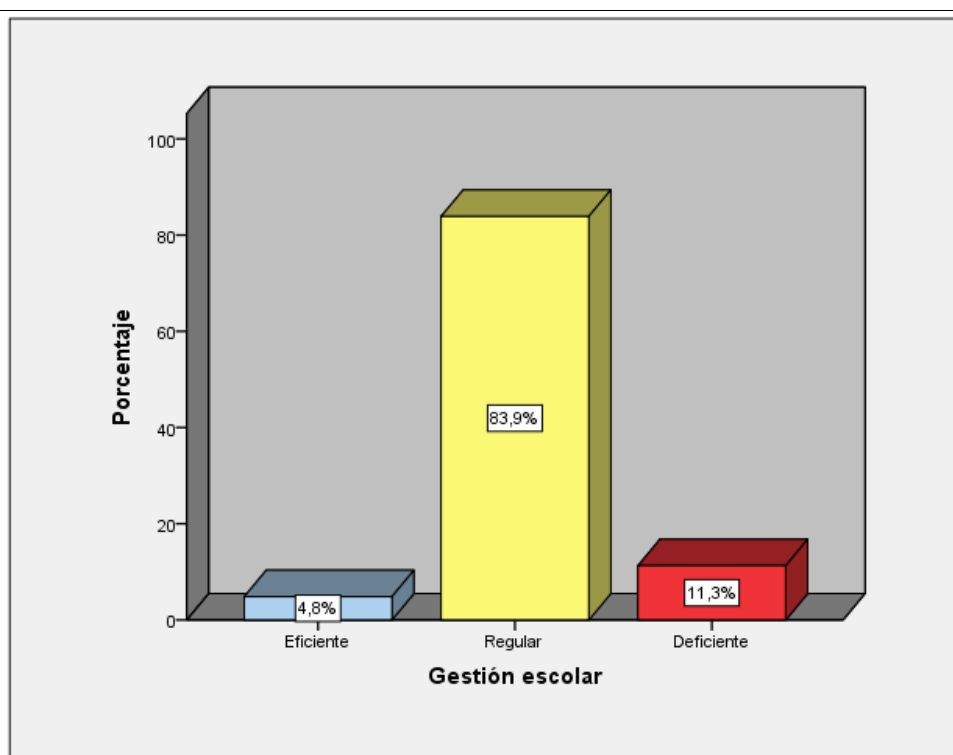


Figura 1. Nivel de la variable gestión escolar desde el punto de vista de educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

De la tabla 7, figura 1; Se nota que un 83,9% (52) de educandos encuestados opinan como regular la gestión escolar, un 11,3% (7) opinan que es deficiente, y un 4,8% (3) opinan que es eficiente. Teniendo como promedio un 70,15% cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular la gestión escolar.

Tabla 8

Rango de liderazgo, considerados por los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	23 – 30	4	6,5%
Regular	15 – 22	43	69,4%
Deficiente	6 – 14	15	24,2%
Total		62	100.0%

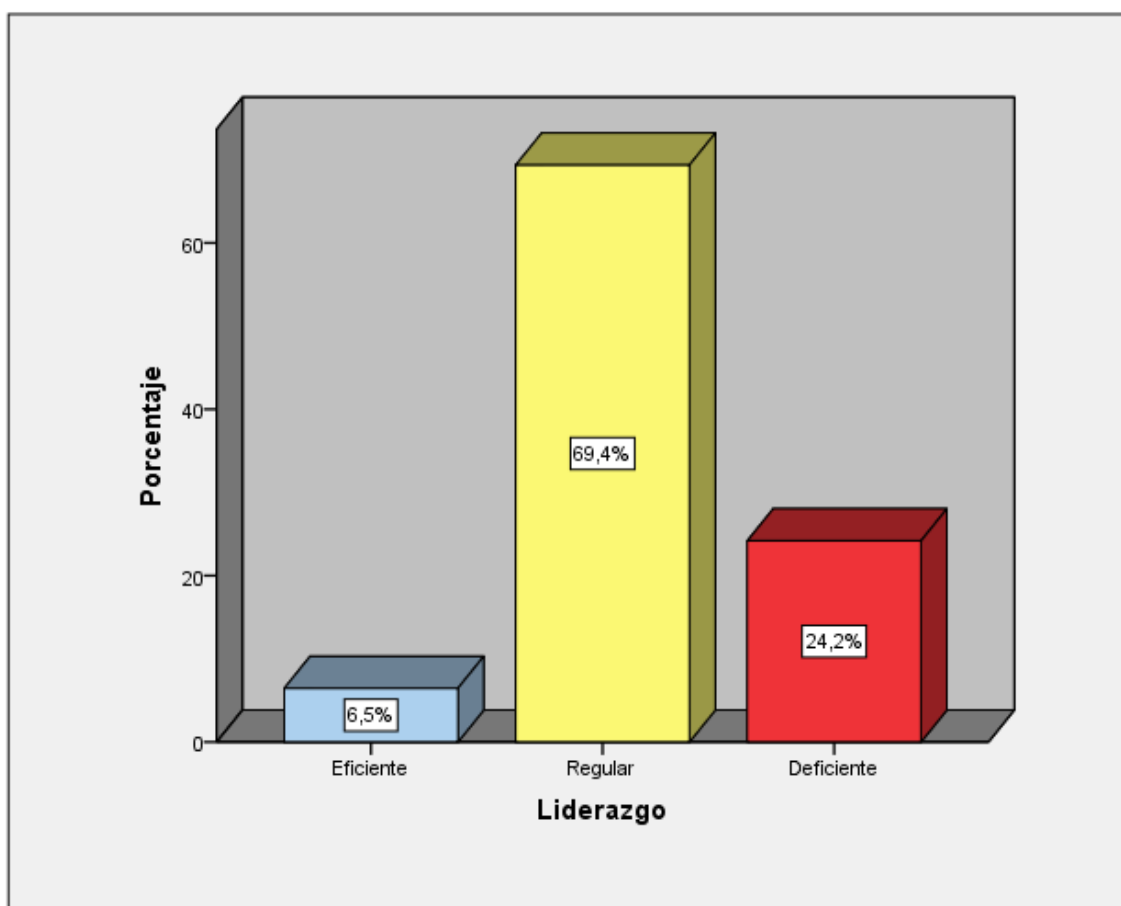


Figura 2. Nivel de liderazgo según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

De la tabla 8, figura 2; se nota que un 69,4% (43) de encuestados opinan como regular el liderazgo de la gestión escolar, un 24,2% (15) opinan que es deficiente, y por último solo un 6,5% (4) opinan que es eficiente. Se tiene como promedio 16,44% cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular el liderazgo en la gestión escolar.

Tabla 9

Rango de, pedagógica-curricular según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	23 – 30	5	8,1%
Regular	15 – 22	47	75,8%
Deficiente	6 – 14	10	16,1%
Total		62	100.0%

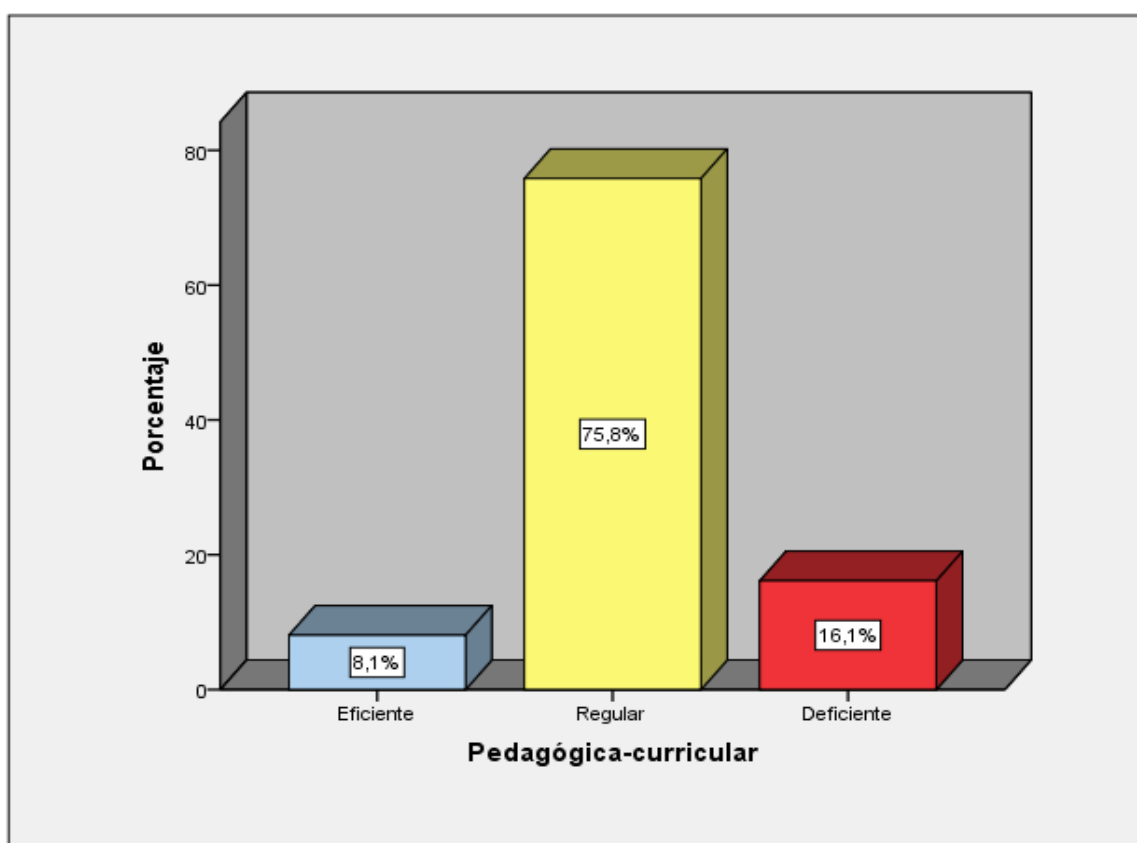


Figura 3. Nivel de pedagógica-curricular según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

En la tabla 9, figura 3; se nota que un 75,8% (47) de encuestados opinan como regular la pedagógica-curricular de la gestión escolar, un 16,1% (10) opinan que es deficiente, y el 8,1% (5) opinan que es eficiente. Se tiene como promedio 18,56 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular, pedagógica-curricular en la gestión escolar.

Tabla 10

Rango de participación social según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	16 - 20	3	4,8%
Regular	10 - 15	49	79,0%
Deficiente	4 - 9	10	16,1%
Total		62	100.0%

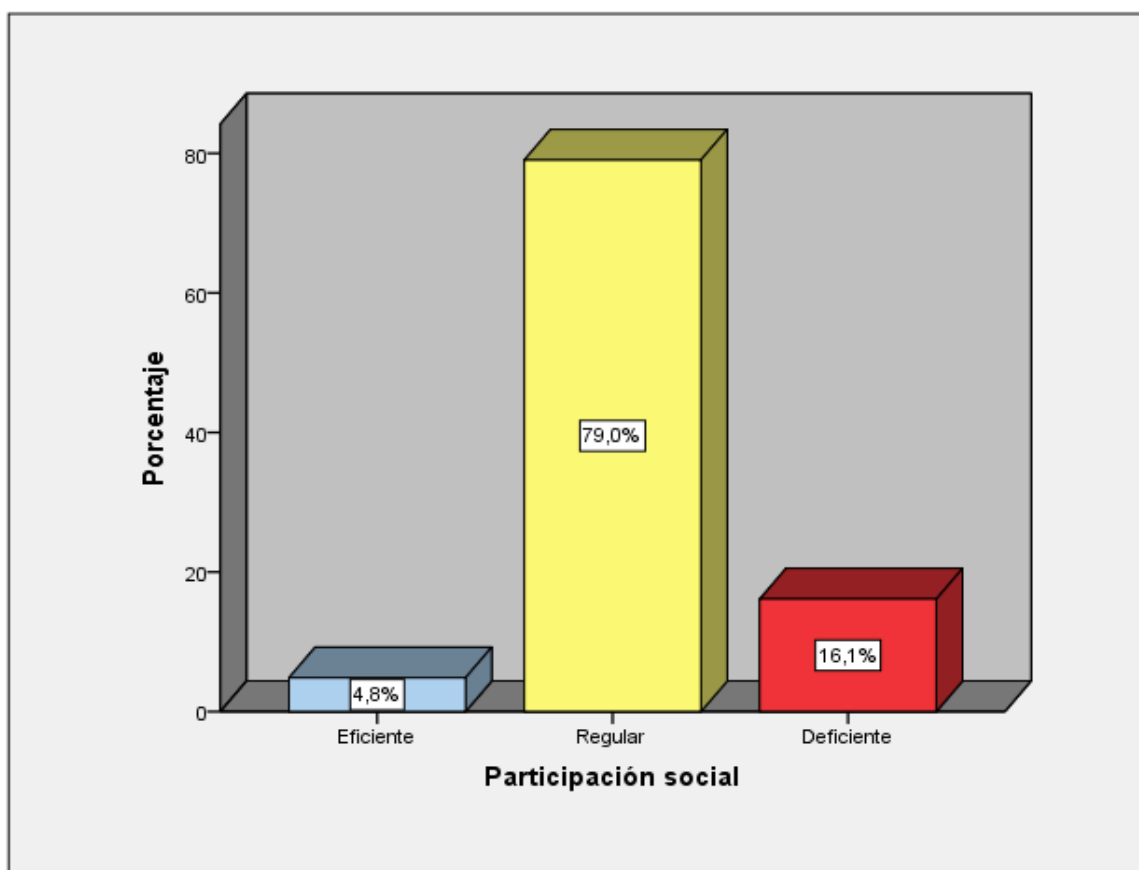


Figura 4. Nivel de participación social según los educandos de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

En la tabla 10, figura 4; se nota que un 79,0% (49) de encuestados opinan como regular la participación social de la gestión escolar, un 16,1% (10) opinan que es deficiente, y el 4,8% (3) opinan que es eficiente. Se tiene como promedio 12,00 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular la participación social en la gestión escolar.

Tabla 11

Rango organizativo según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	16 - 20	2	3,2%
Regular	10 - 15	53	85,5%
Deficiente	4 - 9	7	11,3%
Total		62	100.0%

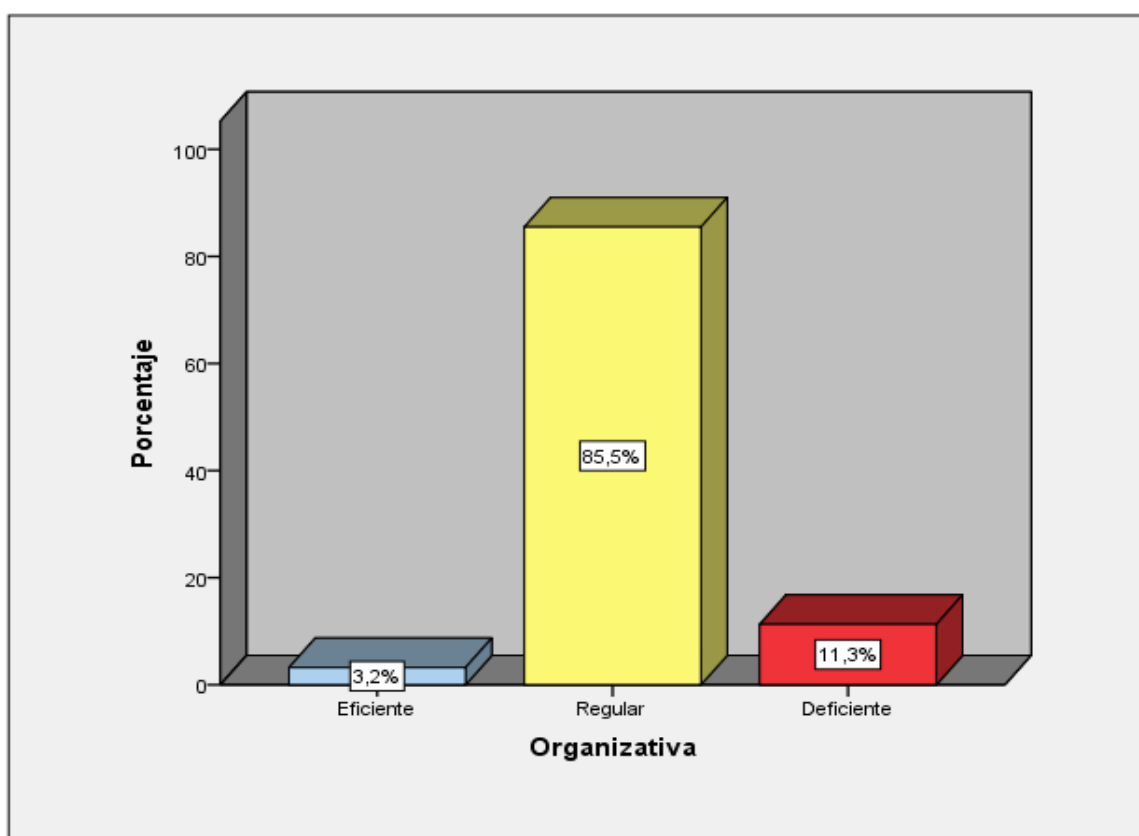


Figura 5. Nivel Organizativa según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

En la tabla 11, figura 5; se nota que un 85,5% (53) de encuestados opinan como regular la gestión organizativa, seguido por un 11,3% (7) quienes opinan que es deficiente, y el 3,2% (2) opinan que es eficiente. Se tiene como promedio 11,71 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular la gestión organizativa.

Tabla 12

Rango de administrativa según los educandos de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort” - Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	16 - 20	5	8,1%
Regular	10 - 15	46	74,2%
Deficiente	4 - 9	11	17,7%
Total		62	100.0%

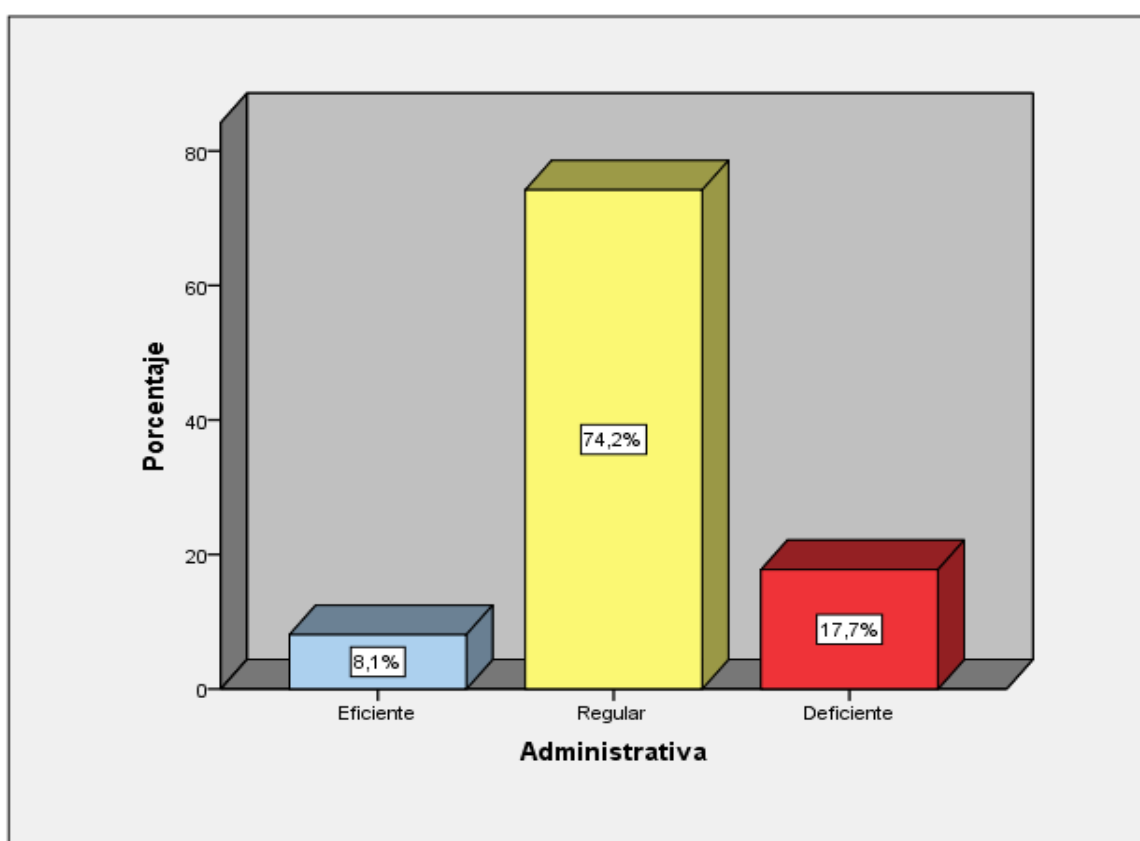


Figura 6. Nivel de Administrativa según los educandos de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

En la tabla 12, figura 6; se nota que un 74,2% (46) de encuestados opinan como regular la gestión administrativa, seguido por un 17,7% (11) quienes opinan que es deficiente, y el 8,1% (5) opinan que es eficiente. Se tiene como promedio es 11,44 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular la gestión administrativa.

Tabla 13

Nivel de calidad del servicio educativo manifestado por educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort” - Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	89 – 120	2	3,5%
Regular	57 – 88	45	72,6%
Mala	24 – 56	15	24,2%
Total		62	100.0%

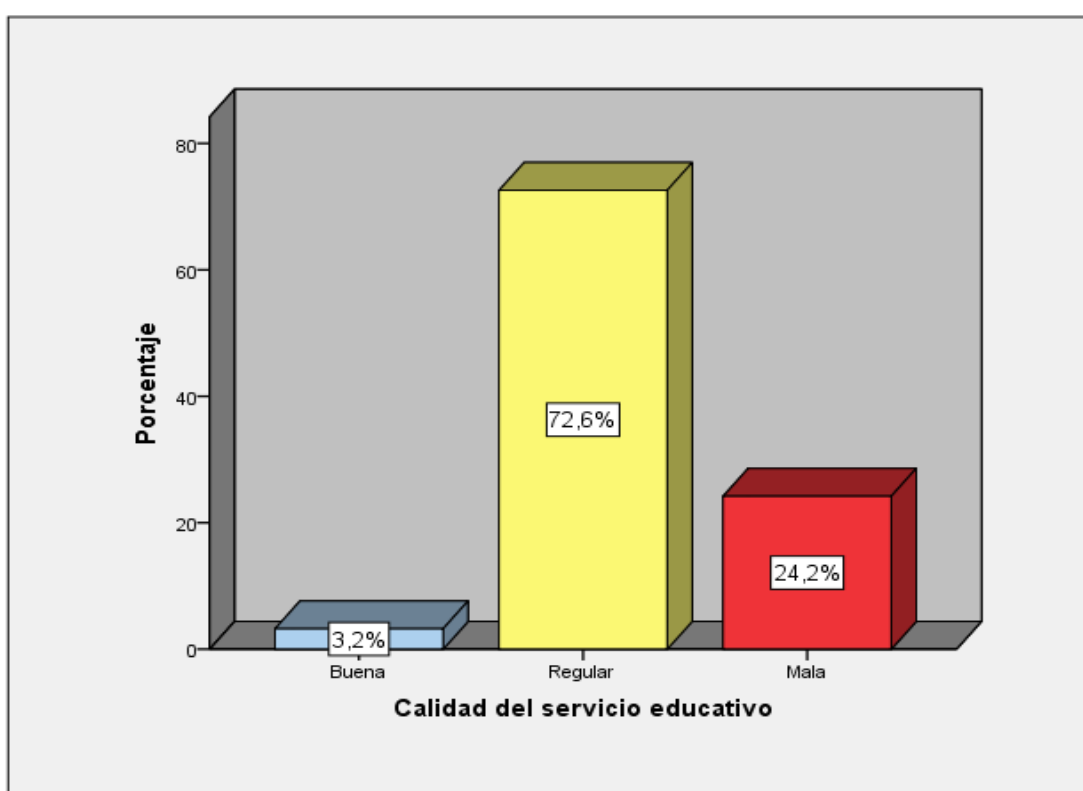


Figura 7. Rango de calidad del servicio educativo según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

En la tabla 13, figura 7; se nota que un 72,6% (45) de encuestados opinan como regular la calidad del servicio educativo, seguido por un 24,2% (15) quienes opinan que es mala, y el 3,2% (3) opinan que es buena. Se tiene como promedio el 70,1 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular la calidad del servicio educativo.

Tabla 14

Rango de elementos tangibles manifestado por educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort” - Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	19 – 25	11	17,7%
Regular	13 – 18	43	69,4%
Mala	5 – 12	8	12,9%
Total		62	100.0%

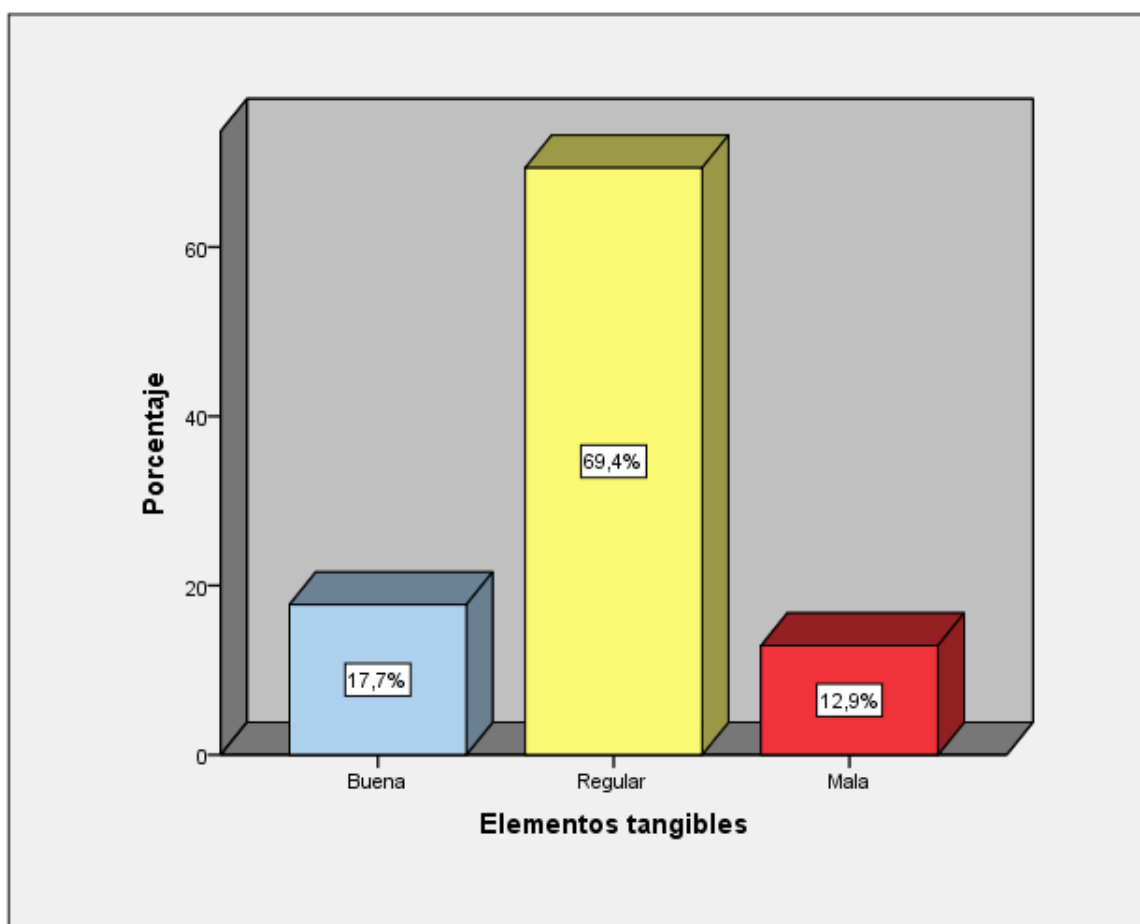


Figura 8. Nivel de elementos tangibles según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

En la tabla 14, figura 8; se nota que un 69,4% (43) de encuestados opinan como regular los elementos tangibles, seguido por un 12,9% (8) quienes opinan que es mala, y el 17,7% (11) opinan que es buena. Se tiene como promedio 15,98 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular los elementos tangibles.

Tabla 15

Nivel de fiabilidad según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	19 – 25	2	3,2%
Regular	13 – 18	40	64,5%
Mala	5 – 12	20	32,3%
Total		62	100.0%

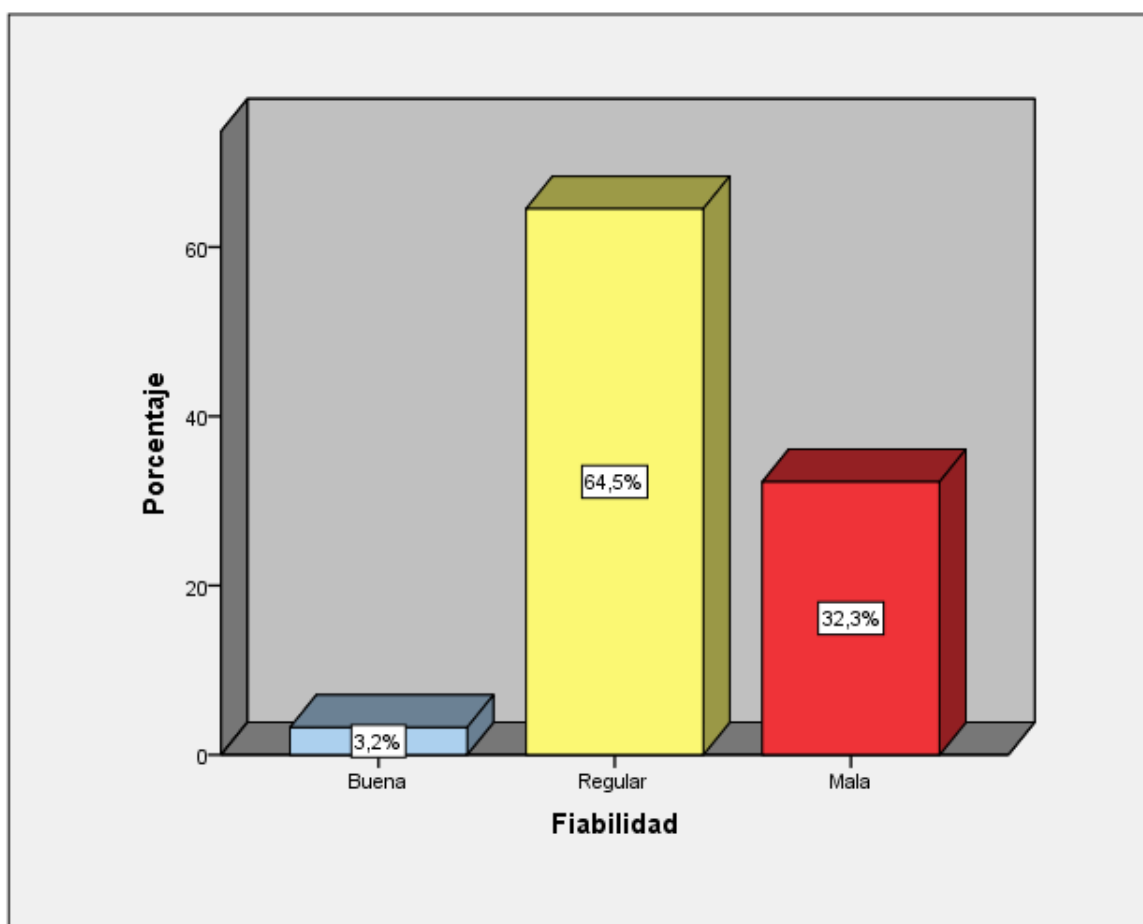


Figura 9. Nivel de fiabilidad según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

En la tabla 15, figura 9; se nota que un 64,5% (40) de encuestados opinan como regular la fiabilidad, el 32,3% (20) mala, y el 3,2% (2) opinan que es buena. Se tiene como promedio 13,66 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular la fiabilidad.

Tabla 16

Rango de capacidad de respuesta manifestado por los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort” - Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16 – 20	3	4,8%
Regular	10 – 15	51	82,3%
Mala	4 – 9	8	12,9%
Total		62	100.0%

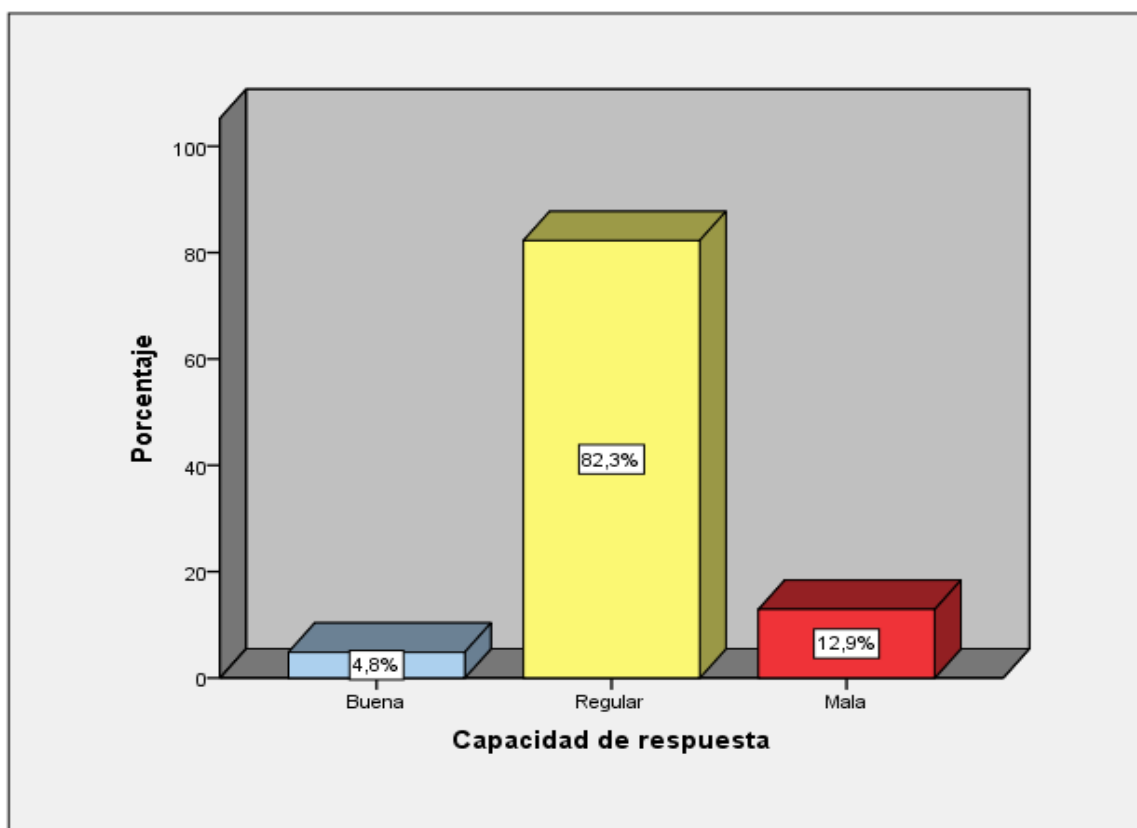


Figura 10. Nivel de capacidad de respuesta según los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

En la tabla 16, figura 10; se nota que un 82,3% (51) consideran regular la capacidad de respuesta, el 12,9% (8) mala, y el 4,8% (3) opinan que es buena. Se tiene como promedio 12,24 cifra mediante el cual los encuestados opinan como regular la capacidad de respuesta.

Tabla 17

Nivel de seguridad según los educandos de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	19 – 25	6	9,7%
Regular	13 – 18	42	67,7%
Mala	5 – 12	14	22,6%
Total		62	100.0%

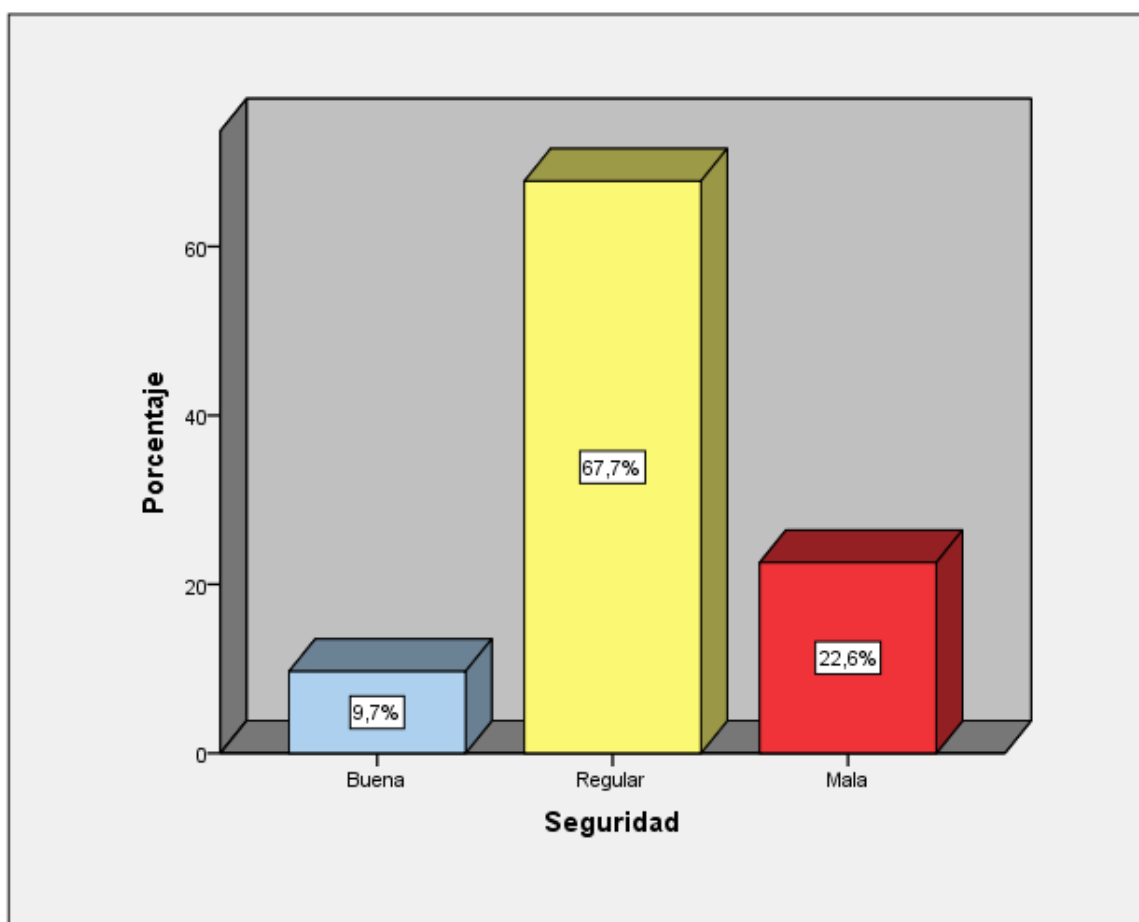


Figura 11. Nivel de seguridad según los educandos de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

En la tabla 17, figura 11; se nota que un 67,7% (42) consideran regular la seguridad, el 22,6% (14) mala, y el 9,7% (6) opinan que es buena. Se tiene como promedio 15,02 cifra mediante el cual los encuestados opinan regular la seguridad.

Tabla 18

Rango de *empatía* manifestado por los educandos del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo 2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	19 – 25	13	21,0%
Regular	13 – 18	36	58,1%
Mala	5 – 12	13	21,0%
Total		62	100.0%

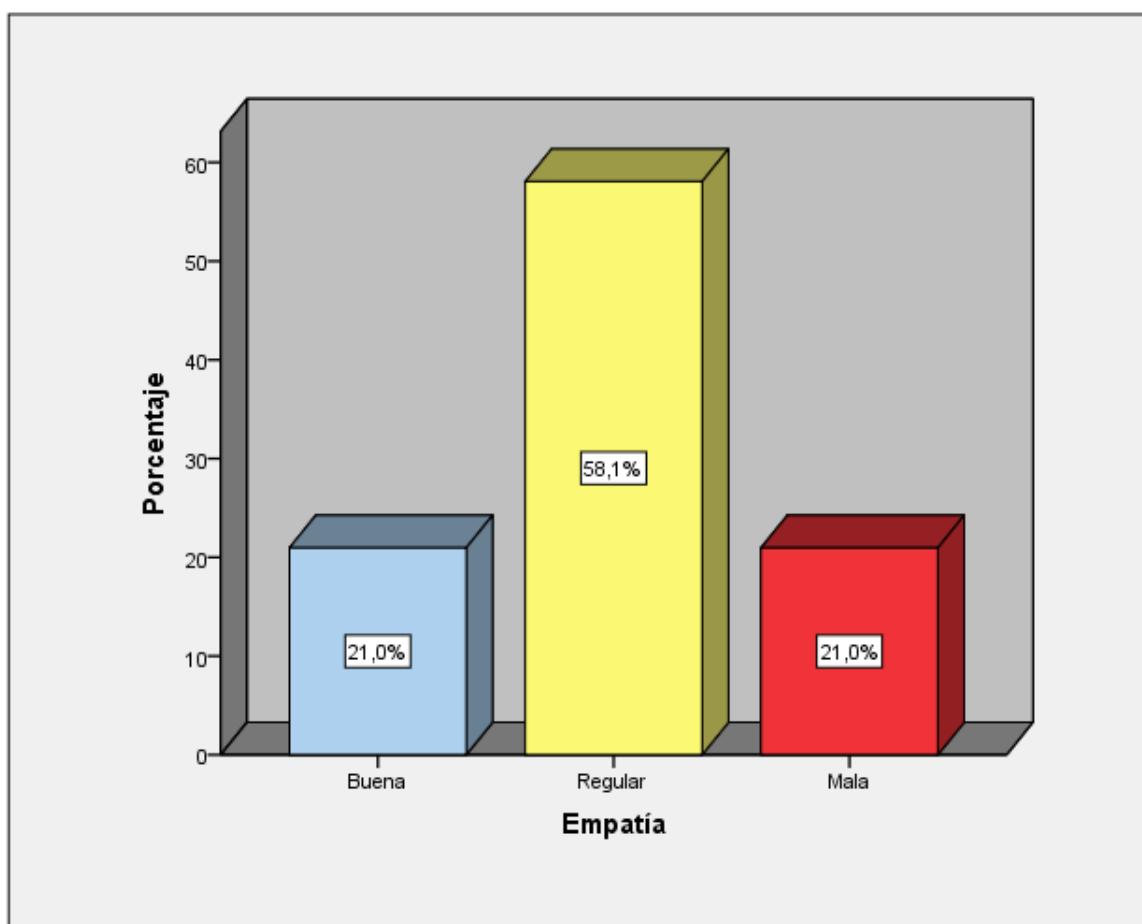


Figura 12. Nivel de empatía según los educandos de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

En la tabla 18, figura 12; se nota que un 58,1% (36) consideran regular la empatía, el 21,0% (13) mala, y el 21,0% (13) opinan que es buena. Se tiene como promedio 15,52 cifra mediante el cual los encuestados opinan regular la empatía.

Resultado del objetivo general

Tabla 19

Estados comparativos de la calidad del servicio educativo y gestión escolar.

			Calidad del servicio educativo			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gestión escolar	Eficiente	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	3,2%	1,6%	4,8%
	Regular	Recuento	9	42	1	52
		% del total	14,5%	67,7%	1,6%	83,9%
	Deficiente	Recuento	6	1	0	7
		% del total	9,7%	1,6%	0,0%	11,3%
Total	Recuento	15	45	2	62	
	% del total	24,2%	72,6%	3,2%	100,0%	

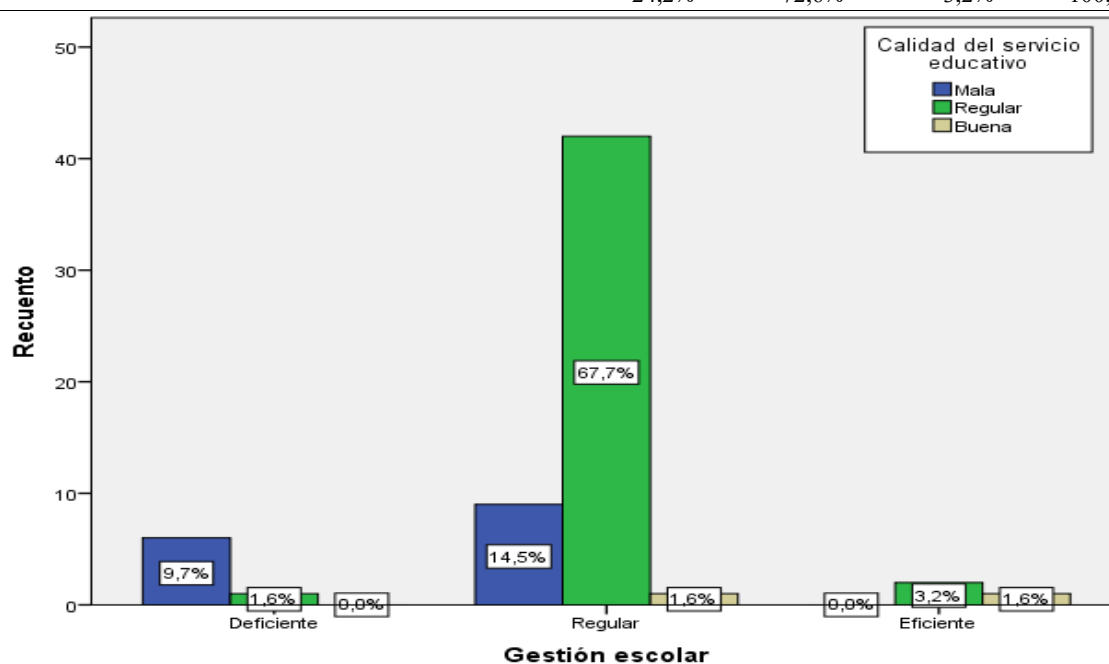


Figura 13. Rango de comparación de calidad del servicio pedagógico y gestión escolar.

Entre los encuestados quienes consideran como eficiente la gestión escolar; el 1,6% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 3,2% regular. Así mismo cuando consideran regular la gestión escolar, el 1,6% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 67,7% considera regular; el 14,5% considera mala. Cuando consideran que es deficiente la gestión escolar, el 1,6% considera regular la calidad del servicio pedagógico, y el 9,7% considera mala.

Resultado del objetivo específico 1

Tabla 20

Estados comparativos del liderazgo y calidad del servicio pedagógico.

		Calidad del servicio educativo			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Liderazgo	Eficiente	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	4,8%	1,6%	6,5%
	Regular	Recuento	2	39	2	43
		% del total	3,2%	62,9%	3,2%	69,4%
	Deficiente	Recuento	5	10	0	15
		% del total	8,1%	16,1%	0,0%	24,2%
Total	Recuento	7	52	3	62	
	% del total	11,3%	83,9%	4,8%	100,0%	

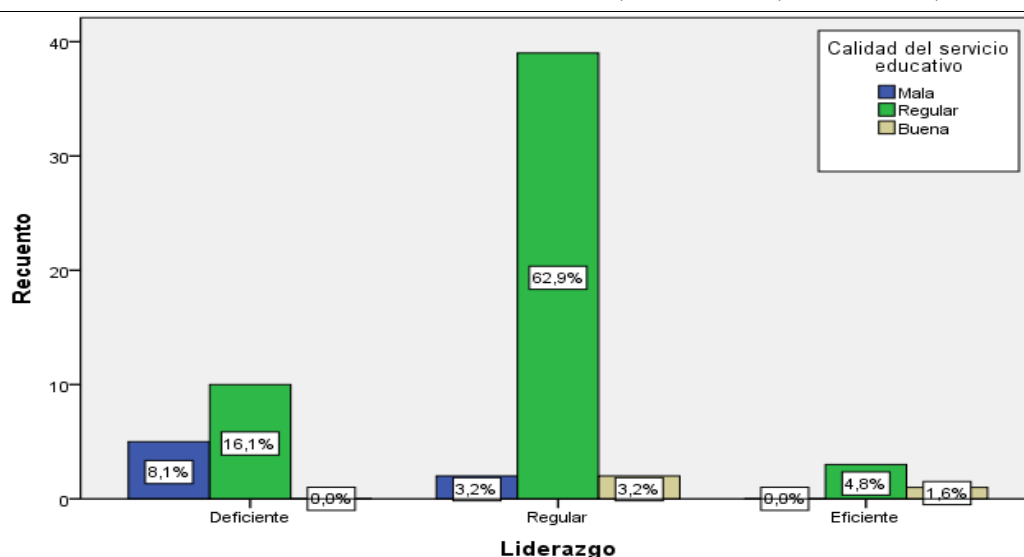


Figura 14. Niveles comparativos del liderazgo y calidad del servicio pedagógico.

Entre los estudiantes que participaron de la encuesta, quienes consideran que es eficiente el liderazgo; el 1,6% observan una buena calidad del servicio educativo, el 4,8% manifiestan que es regular. Así mismo cuando consideran regular el liderazgo; el 3,2% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 62,9% regular, y el 3,2% mala; y por último cuando consideran que es deficiente el liderazgo, el 16,1% manifiestan una regular calidad del

servicio pedagógico, y 8,1% consideran mala.

Resultado del objetivo específico 2

Tabla 21

Estados comparativos de gestión pedagógica-curricular y calidad del servicio pedagógico.

			Calidad del servicio pedagógico			
			Mala	Regular	Buena	Total
Pedagógica-curricular	Eficiente	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	4,8%	3,2%	8,1%
	Regular	Recuento	0	46	1	47
		% del total	0,0%	74,2%	1,6%	75,8%
	Deficiente	Recuento	7	3	0	10
		% del total	11,3%	4,8%	0,0%	16,1%
Total	Recuento	7	52	3	62	
	% del total	11,3%	83,9%	4,8%	100,0%	

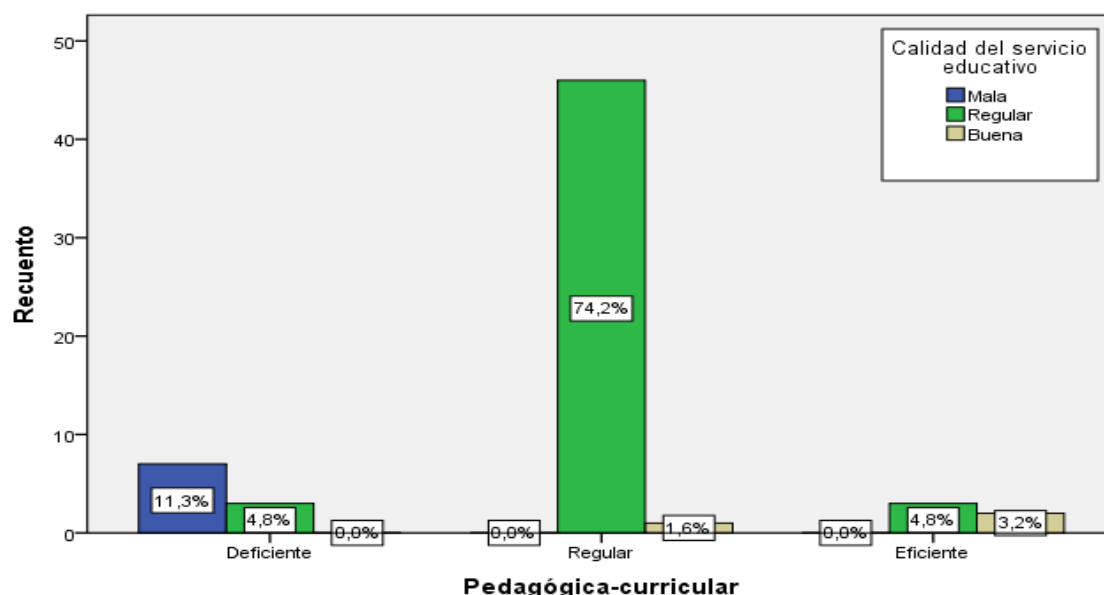


Figura 15. Estados comparativos de la gestión pedagógica-curricular y calidad del servicio educativo.

Entre los estudiantes que participaron de la encuesta, quienes consideran que es eficiente la gestión pedagógica-curricular; el 3,2% observan una buena calidad del servicio educativo, el 4,8% manifiestan que es regular. Así mismo cuando consideran regular la pedagógica-curricular, el 1,6% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 74,2% regular; el 3,2% considera mala; por último, cuando consideran que es deficiente la pedagógica-

curricular, el 4,8% manifiestan una regular calidad del servicio educativo, y el 11,3% considera mala.

Resultado del objetivo específico 3

Tabla 22

Estados comparativos entre la participación social y calidad del servicio educativo.

		Calidad del servicio educativo				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Participación social	Eficiente	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	3,2%	1,6%	4,8%
	Regular	Recuento	2	45	2	49
		% del total	3,2%	72,6%	3,2%	79,0%
	Deficiente	Recuento	5	5	0	10
		% del total	8,1%	8,1%	0,0%	16,1%
Total	Recuento	7	52	3	62	
	% del total	11,3%	83,9%	4,8%	100,0%	

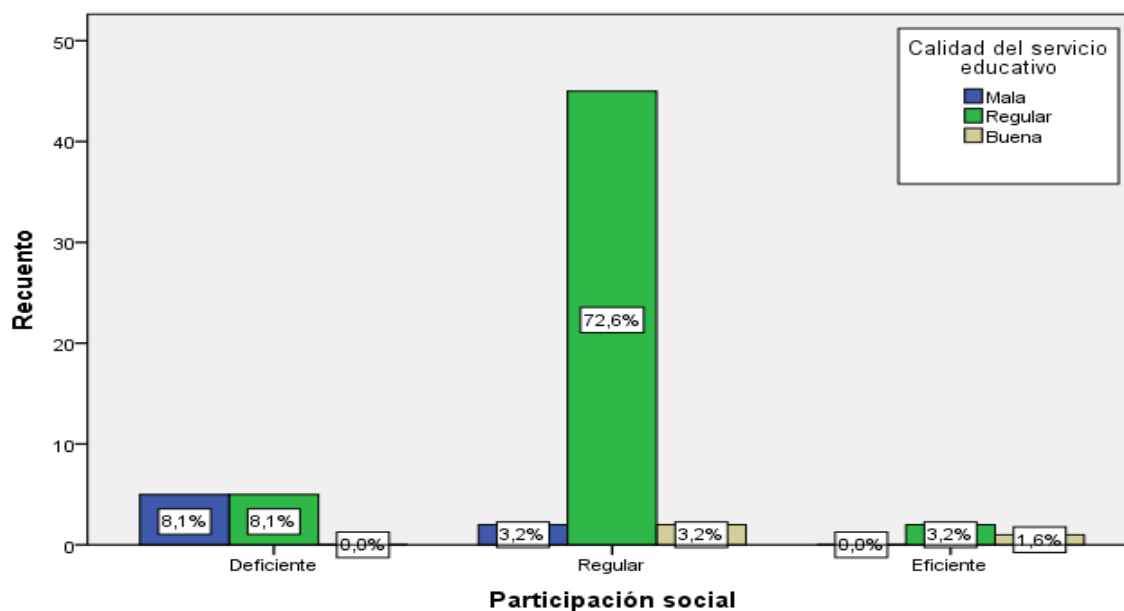


Figura 16. Estados comparativos entre la participación social y la calidad del servicio educativo.

Entre los estudiantes encuestados que consideran que es eficiente la participación social; el 1,6% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 3,2% regular, así mismo cuando consideran regular la participación social, el 3,2% perciben una buena calidad del servicio

educativo, el 74,2% regular, y el 3,2% mala; y por último cuando consideran que es deficiente la participación social, el 8,1% manifiestan una regular calidad del servicio pedagógico, y 8,1% consideran mala.

Resultado del objetivo específico 4

Tabla 23

Estados comparativos entre la gestión organizativa y la calidad del servicio pedagógico.

			Calidad del servicio pedagógico			
			Mala	Regular	Buena	Total
Organizativa	Eficiente	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	1,6%	1,6%	3,2%
	Regular	Recuento	3	48	2	53
		% del total	4,8%	77,4%	3,2%	85,5%
	Deficiente	Recuento	4	3	0	7
		% del total	6,5%	4,8%	0,0%	11,3%
Total	Recuento		7	52	3	62
	% del total		11,3%	83,9%	4,8%	100,0%

Figura 17. Estados comparativos entre la gestión organizativa y calidad del servicio pedagógico.

Entre los estudiantes participativos quienes consideran que es eficiente la organizativa, el 1,6% manifiestan una buena calidad del servicio educativo, el 1,6% considera regular. Así mismo cuando consideran regular la organizativa, el 3,2% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 77,4% regular, y el 4,8% mala. Por último cuando consideran que es deficiente la organizativa, el 4,8% consideran una regular calidad del servicio pedagógico, y el 6,5% considera mala.

Resultado del objetivo específico 5

Tabla 24

Estados comparativos entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo.

			Calidad del servicio educativo			
			Mala	Regular	Buena	Total
Administrativa	Eficiente	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	4,8%	3,2%	8,1%
	Regular	Recuento	3	42	1	46
		% del total	4,8%	67,7%	1,6%	74,2%
	Deficiente	Recuento	4	7	0	11
		% del total	6,5%	11,3%	0,0%	17,7%
Total		Recuento	7	52	3	62
		% del total	11,3%	83,9%	4,8%	100,0%

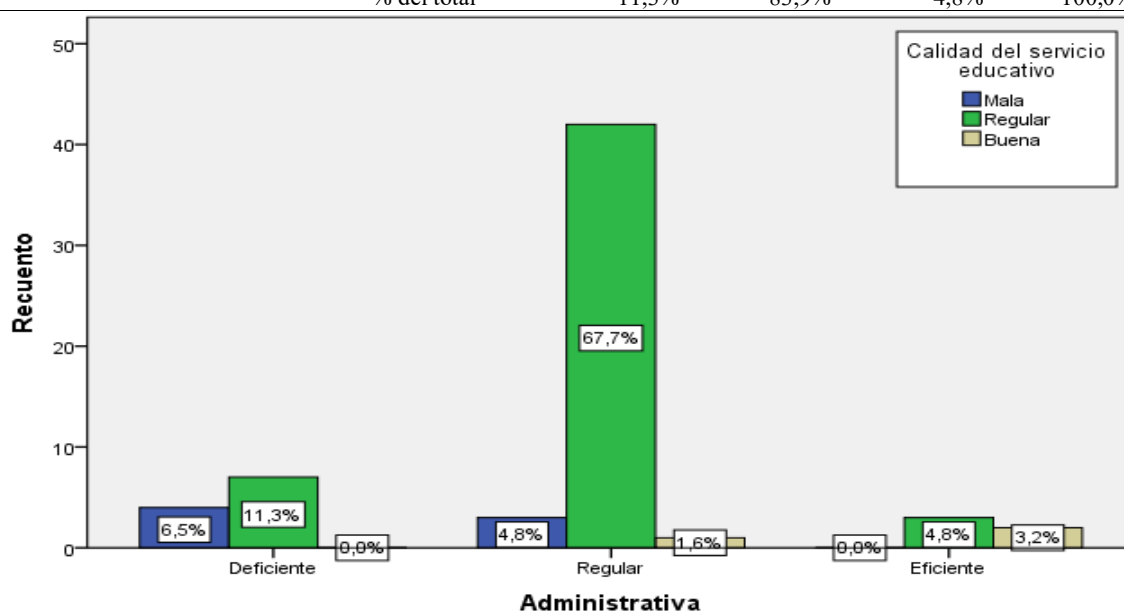


Figura 18. Estados comparativos entre Gestión administrativa y la calidad del servicio pedagógico.

Entre los estudiantes encuestados que consideran que es eficiente la administrativa; el 3,2% manifiesta una buena calidad del servicio educativo, el 4,8% manifiesta regular. Así mismo cuando consideran regular la administrativa, el 1,6% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 67,7% regular, y el 4,8% mala. Por último, cuando consideran que es deficiente la administrativa, el 11,3% manifiesta una regular calidad del servicio pedagógico, y el 6,5% considera mala.

3.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla: Si el p-valor $< 0,05$, entonces se deniega Ho y se admite Ha.

Tabla 25

Relación y nivel de significancia entre gestión escolar y calidad del servicio educativo

			Gestión escolar	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Calidad del servicio educativo	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 25, se observan las valoraciones, las cuales servirán para comprobar la hipótesis general: así mismo se visualiza coeficiente Rho de Spearman = 0,522** interpretándose al 99,99% ** para mencionar que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, lo cual se declara como una relación positiva moderada entre las variables con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), como resultado se deniega la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión escolar liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla: Si el p-valor $< 0,05$, entonces se deniega Ho y se admite Ha.

Tabla 26

Relación y significación de liderazgo y calidad del servicio pedagógico

			Liderazgo	Calidad del servicio pedagógico
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	62	62
Calidad del servicio educativo	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La relación es representativa en el grado 0,01 (2 colas).

En la tabla 26, se observan las valoraciones que servirán para comprobar la hipótesis general: se llegó a obtener un coeficiente Rho de Spearman = 0,501** infiriéndose al 99,99% ** la relación es representativa al estado 0,01 bilateral, infiriéndose como una correspondencia afirmativa moderada entre los factores, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), denegándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión pedagógica-curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica-curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla: Si el p-valor $< 0,05$, entonces se anula H_0 y se admite H_a .

Tabla 27

relación y significación entre la gestión pedagógica-curricular y calidad del servicio pedagógico

			Pedagógica- curricular	Calidad del servicio pedagógico
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,540**
Spearman	pedagógica- curricular	Sig. (bilateral) N	. 62	,000 62
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,540** ,000 62	1,000 . 62

** . La relación es representativa en el grado 0,01 (2 colas).

En la tabla 27, se observan las valoraciones para comprobar la hipótesis general: se llegó a obtener un coeficiente Rho de Spearman = 0,540** infiriéndose al 99,99% ** que la relación es representativa al nivel 0,01 bilateral, comprendiéndose como una correspondencia afirmativa moderada entre los factores, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), denegándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe una relación entre participación social y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

H_a : Existe una relación significativa entre participación social y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla: Si el p-valor $< 0,05$, entonces se deniega H_0 y se admite H_a .

Tabla 28

Relación y significación entre participación social y calidad del servicio pedagógico

			Participación social	Calidad del servicio pedagógico
Rho de Spearman	Participación social	Coefficiente de correlación	1,000	,342**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,342**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La relación es representativa en el grado 0,01 (2 colas).

En la tabla 28, se observan las valoraciones para comprobar la hipótesis general: se halló un coeficiente Rho de Spearman = 0,342** infiriéndose al 99,99% ** que la relación es representativa al estado 0,01 bilateral, entendiéndose como una correspondencia verdadera baja entre los factores, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), denegándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre gestión organizativa y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre organizativa y la calidad del servicio educativo del centro educativo 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla: Si el p-valor $< 0,05$, entonces se anula Ho y se admite Ha.

Tabla 29

Relación y significación entre gestión organizativa y calidad del servicio pedagógico

			Gestión organizativa	Calidad del servicio pedagógico
Rho de Spearman	Gestión organizativa	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La relación es representativa en el grado 0,01 (2 colas).

En la tabla 29, se observan las valoraciones para contrastar la hipótesis general: se halló un coeficiente Rho de Spearman = 0,549** infiriéndose al 99,99% ** que la relación es representativa al nivel 0,01 bilateral, entendiéndose como una correspondencia positiva moderada entre los factores, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), denegándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre administrativa y la calidad del servicio educativo del centro educativo 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla: Si el p-valor $< 0,05$, entonces se anula Ho y se asmite Ha.

Tabla 30

Relación y significación entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo

			Administrativa	Calidad del servicio pedagógico
Rho de Spearman	Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,393**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Calidad del servicio educativo	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La relación es representativa en el grado 0,01 (2 colas).

En la tabla 30, se observan las valoraciones para contrastar la hipótesis general: se logró un coeficiente de Rho de Spearman = 0,393** infiriéndose al 99,99% ** que la relación es representativa al estado 0,01 bilateral, entendiéndose como una correspondencia positiva baja entre los factores, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), denegándose la hipótesis nula.

IV. Discusión

Después de haber descrito estadísticamente los resultados de la información científica en correspondencia a la gestión escolar y calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort” pasaremos a la discusión de la información encontrada en el trayecto del proceso de indagación. La relevancia de la investigación consiste en establecer la posible existencia de una correspondencia de las variables en estudio. Esta relación se ejecutó por cada hipótesis.

En cuanto al objetivo general: Determinar la correspondencia que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. Teniendo en cuenta los resultados, podemos afirmar que de los estudiantes encuestados dan testimonio que es eficiente la gestión escolar; el 1,6% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 3,2% regular. Así mismo cuando consideran regular la gestión escolar, el 1,6% perciben una buena calidad del servicio educativo, el 67,7% considera regular; el 14,5% considera mala. Cuando consideran que es deficiente la gestión escolar, el 1,6% considera regular calidad del servicio pedagógico, y el 9,7% considera mala. Concluyendo que la gestión escolar en correspondencia a la calidad del servicio educativo es en promedio es regular.

En relación a la hipótesis general plasmado del siguiente modo: Existe relación significativa entre gestión escolar y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”; después de haber hecho la interpretación de (Rho de Spearman = 0,522**) se pudo concluir la existencia de una correlación representativa al nivel 0,01 recíproca, así mismo se detalló la significatividad con un valor $p = 0,00$ ($p < 0,01$), por el cuál podemos afirmar que hay una relación representativa entre los factores tratados, Por ello, se deja sin efecto la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Los resultados hallados concuerdan con Pariona (2018) en su investigación cuya valoración también es similar, mostrándonos que el 15% de encuestados admiten una deficiente gestión escolar, el 55% admiten un nivel intermedio y el 30% admiten una buena gestión escolar; lo que significa que existe un nivel regular de la primera variable. Por su parte Rojas (2019) que en su tesis uso la misma técnica, el mismo instrumento, trabajo con el método hipotético-deductivo y sus resultados fueron similares a los hallados en este estudio $Rho = 0,684$, teniendo una significancia bilateral de $0,000 > 0,05$; implica una correspondencia positiva moderada entre las variables estudiadas. También Atencio (2019) en su trabajo, sobre la

variable calidad del servicio educativo, se percibió que el 95% indica que tiene un rango superior y el 5% está en el rango alto.

En relación a la hipótesis específica 1, plasmado de la siguiente forma: Existe una correspondencia representativa entre liderazgo y la calidad del servicio pedagógico del centro educativo 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Después de haber hecho la interpretación de determinó que existe correspondencia representativa entre las dos variables. Indicándonos un Rho de Spearman = 0,501 así mismo se observó la significatividad con un valor $p < 0.01$, Entonces, se deja sin efecto la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Esta valoración es similar al trabajo de Borja (2018) en su estudio de liderazgo directivo, se comprobó que un 55,2% indica que un buen liderazgo influye positivamente en la calidad educativa. Así mismo Muñoz (2018) en su estudio, remarcó que la variable liderazgo del equipo directivo influye representativamente en la variable calidad de la gestión pedagógica en tres centros de enseñanza seleccionadas para el presente estudio. También Barrios (2017) con su investigación coincide con la metodología, diseño no experimental, el uso de la encuesta con el trabajo en mención, resumiendo que influye en la calidad educativa el liderazgo del director.

Referente a la hipótesis específica 2. Se determinó, que hay una correspondencia representativa por medio la dimensión pedagógica-curricular y calidad del servicio pedagógico en el colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. Con un coeficiente Rho de Spearman = 0,540, así mismo muestra un grado de significación de, $p < 0.01$. Resultado que guarda una concordancia con Atencio (2019), Elliot (2017), Hurtado & Guzmán (2017) y Espinoza (2019) en lo que se refiere al instrumento, técnica, metodología, enfoque y todos ellos con diseño no experimental.

Respecto a la hipótesis específica 3. Después de hacer la interpretación respectiva, se llegó a determinar, que existe correspondencia representativa entre participación social y la calidad del servicio pedagógico del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. Determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,342, así mismo con un grado de significación de, $p < 0.01$. Este resultado guarda relación con Feijoo (2019) cuya tesis versa sobre; Calidad del servicio pedagógico y la satisfacción de los señores PPF del establecimiento educativo Mundo Hispano, Guayaquil, 2019. Como también Castro (2017)

en su tesis. Planificación operacional del director y calidad del servicio pedagógico en el colegio Leoncio Prado ubicado en el Rímac.

En la hipótesis específica 4. Se estableció, una correspondencia representativa entre la dimensión organizativa y la calidad del servicio pedagógico del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. Determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0.549, así mismo con un grado de significación, $p < 0.01$. La valoración tiene correspondencia con Támara (2018) en su trabajo indagatorio, manifiesta una concordancia positiva y muy alta por medio el clima organizacional y la calidad del servicio pedagógico de los educadores; con un Rho de Spearman = 0,818** y con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), Así mismo, De la Cruz (2016), estudió, cultura organizacional y la calidad del servicio pedagógico, finalizó que hay una correspondencia de manera positiva y muy fuerte entre las dos variables. En esa misma línea Salas (2019) en su tesis. determinó que existe correspondencia moderada entre las relaciones de interacción recíproca y la calidad del servicio pedagógico en los educadores, confirmado en el coeficiente Rho de Spearman es = 0.668, con un rango de significancia de 0.01.

Respecto hipótesis específica 5. Se determinó, una correspondencia representativa entre la dimensión administrativa y la calidad del servicio pedagógico del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. Determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0.393, así mismo con un grado de significación, $p < 0.01$. Resultados similares que sirven de apoyo a lo anteriormente afirmado encontramos en Cárdenas (2017) en su tesis, quien concluye que existe una correlación estadísticamente significativa por medio de las variables administración de recursos y servicio pedagógico. Queda demostrado que con una buena administración de recursos humanos se logrará una excelente calidad de servicios educativos. Así mismo Huayamave (2019) en sus tesis. Estrategias de gestión administrativa y su influencia en el servicio. Concluye que existe una influencia significativa, confirmado mediante los resultados estadísticos como son, correlacional de Pearson r tiene el valor de 0,321, la significancia es de 0,000, y el valor de regresión cuadrática es de 0,082. También hay coincidencia con Laruta (2018) donde los valores Rho de 0,552 y p de 0,000 determinan la relación significativa que existe entre los factores gestión administrativa y calidad educativa.

V. Conclusiones

- Primera Con un Rho Spearman = 0,522 y un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), se concluyó que: existe una correspondencia positiva moderada entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Se deniega la hipótesis nula y se admite la de indagación. Siendo una magnitud moderada, a mejor nivel de gestión escolar, mejor calidad del servicio educativo.
- Segunda Con un Rho Spearman = 0,50** y un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), se concluyó que: existe una correspondencia positiva moderada entre liderazgo y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Se deniega la hipótesis nula y se admite la de indagación. Siendo una magnitud moderada, a mejor nivel de liderazgo, mejor calidad del servicio educativo.
- Tercera Con un Rho Spearman = 0,540** y un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), se concluyó que: existe una correspondencia positiva moderada entre gestión pedagógico-curricular y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Se deniega la hipótesis nula y se admite la de indagación. Siendo una magnitud moderada, a mejores niveles de gestión pedagógico-curricular, mejor calidad del servicio educativo.
- Cuarta Con un Rho Spearman = 0,342** y un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), se concluyó que: existe una correspondencia positiva baja entre participación social y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Se deniega la hipótesis nula y se admite la alterna, a mejores niveles de participación social, mejor calidad del servicio educativo.
- Quinta Con un Rho Spearman = 0,549** y un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), se concluyó que: existe una correspondencia positiva moderada entre gestión organizativa y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Se deniega la hipótesis nula y se admite la de indagación. Siendo una magnitud moderada, a mejores niveles de gestión organizativa, mejor calidad del servicio educativo.

Sexta Con Rho Spearman = 0,393** y un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), se concluyó que, existe una correspondencia positiva baja entre gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del colegio 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020. Se deniega la hipótesis nula y se admite la de investigación, a mejores niveles de gestión administrativa, mejor calidad del servicio educativo.

VI. Recomendaciones

Primera: Se sugiere a los especialistas de la Ugel 06, Ate, programar actualizaciones para los directivos de los centros educativos sobre gestión escolar y calidad del servicio educativo con la finalidad de garantizar que los compromisos de gestión escolar se apliquen adecuadamente en todos los centros de enseñanza, que será reflejado en el aprendizaje de los estudiantes.

Segunda: Se sugiere a los directivos de la institución educativa “San Luis Maria de Montfort”, implementar los compromisos de gestión escolar; como líderes pedagógicos que son, con el fin de incluir a los educadores, administrativos y señores padres de familia como entes que velarán por un mejor aprendizaje de los educandos. Entre otras responsabilidades es primordial el acompañamiento a los docentes en su práctica pedagógica con el fin de asegurar la obtención de mejores resultados pedagógicos.

Tercera: Se sugiere a los educadores de la institución educativa “San Luis Maria de Montfort”, que participen de talleres y actualización docente sobre evaluación formativa, autoevaluación, retroalimentación e uso de las Tics como un medio que permite el fortalecimiento del trabajo en equipo y la autonomía en el aprendizaje; con la intención de fortalecer competencias en los estudiantes.

Cuarta: Se sugiere a los directivos de la institución educativa “San Luis Maria de Montfort”, realizar convenios interinstitucionales con universidades, centros de salud, institutos y empresas privadas que se encuentran en el entorno a fin de que el personal tenga acceso a cursos y capacitaciones para mejorar la cultura institucional.

Quinta: A los directivos de la institución educativa “San Luis Maria de Montfort”, se les sugiere dar a conocer al pleno, las dimensiones investigadas tanto de gestión escolar como de calidad del servicio educativo para fortalecer y luego aplicarlo en beneficio de la institución.

Sexta: Se sugiere a los directores del colegio “San Luis Maria de Montfort”, realizar periódicamente talleres sobre clima institucional para mantener unida a la familia montfortiana, asegurando mejoras en los educandos.

Referencias bibliográficas

- Acuña, L. (2016). *Education quality a subject of debate. From the definitions of international organizations to the patches of the Mexican Educational Project*. Revista de investigación en ciencias sociales, 12(2), 155-174. Doi: 10.18004/riics.2016.diciembre.155-174
- Álvaro, F. (2020). *La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Alvarado, O. (2006). *Gestión educativa, enfoques y procesos*. Lima: Fondo de desarrollo editorial de la Universidad de Lima
- Alvarino, A. (2000). *School Management: A State of the Art of Literature*. Paideia, 15-43.
- Asencios, O. (2017). *Gestión escolar del directivo y su relación con la satisfacción laboral docente de la gran unidad escolar Leoncio Prado, Huánuco* (Tesis de maestría). Recuperado por <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3538>
- Barrientos, A. (2008). *La participación y estilos de gestión escolar de directores de secundaria*.
- Bernal, S.D; Martínez, M.L; Parra, A.Y; Jiménez, J.L. (2015). *Documentary Research About Quality In Education In Ibroamerican Schools*. En Revista Entramados- Educación y Sociedad, Año2, No. 2, Septiembre 2015 Pp. 107- 124.
- Borja, D. (2018). *Liderazgo directivo y calidad educativa en la Institución Educativa Emilio Soyer - 2017. Según los alumnos de 5° de secundaria*. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Cahuana, J, (2016). *Quality of educational services and satisfaction of the clients of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Revista Muro de la Investigación. voll(2): 55-68 issn : 2521-2079.
- Calero, M. (2006). *Gestión Educativa*. Perú: Abedul.
- Castro, M. (2017). *Planificación estratégica del directivo y calidad del servicio educativo en la IE 3014 Leoncio Prado del distrito del Rímac 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Collao, M. (2000). *Administración y Gestión Educativa*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Corredor, C. (2000). *School Management: Pedagogical Projects and Evaluation*. Dialnet, 24-32.

- Cruzata A, & Rodríguez I, (2019). *La Gestión en las Instituciones Educativas: Enfoques, Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas*. Reserchgate, Artículo, <https://www.researchgate.net/publication/332332705>
- De La O, J. (2003). *Gestión Escolar*. Colombia: Gil
- Elizondo, J. (2019). *Teacher Professional Development and School Leadership in Mexican Elementary Schools*. Mexico: Paidós .
- Elliot, 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*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Escribano H, (2018). *The Performance of Teachers as a Factor Associated with Educational Quality in Latin America*. Revista Educación. v. 42, n 2, 2018. Costa Rica, <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Esquivel, N. & Huamani, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. Cusco. (Tesis de maestría), Universidad Andina del Cusco.
- Feijoo, M. (2019). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Furlán, A. et al. (2004). *La gestión pedagógica. Polémicas y casos*. En Ezpeleta, J. y Furlán, A. (comps.). *La gestión pedagógica de la escuela* (pp. 138-174). México: Unesco.
- Gay, L. (1996). *Educational Research* Neu Jersey. Estados Unidos: Prentice Hall Inc.
- García G, duran S, Carreño E, Prieto R, Garcia E. y Paz A. (2017) *Procesos de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad*. Revista espacios. v. 38, n 52, p 32-49.
- García, Juárez y Salgado (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. Revista Cubana Educación Superior. Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana.

- Huapaya, Y. (2019). *Process management toward educational quality in Perú*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Año IV. Vol IV. N°8. Julio - Diciembre 2019, <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.27>
- Izquierdo, C. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Burgos, restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado - 2018". (tesis de maestría). universidad andina del cuzco.
- López, I & López, M (2019). *The role of management in educational outcomes*, Revista espacios, Vol. 40 (N° 36) Año 2019. Pág. 3.
- Lorea, M. y Moreira, H. (2012). *Gestión escolar democrática*. RMIE, 17(52), 89–113 Luck, H. (2020). The importance of school management for the quality of education. Funiber, 10-12.
- Malaver, M. (2016). El liderazgo directivo y la calidad educativa en la Institución Educativa N° 82003 Nuestra Señora de la Merced - Cajamarca, 2014. Revista Perspectiva, 490-500.
- Martinez, G., Guevara, A. & Valles, M (2016). *Teacher performance and quality education*. revista: Ra Ximhai, vol. 12, núm. 6, julio-diciembre, 2016, pp. 123-134 Universidad Autónoma Indígena de México.
- Millacaris, C. (2018). *La implicancia de la Organización Escolar, y su dimensión estructural, en el uso pedagógico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en la Escuela Básica Santa Sara de la Comuna de Lampa*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Postgrado.
- ODCE (2016) Foro Perú 2016: *reformas que Perú requiere para ser un país más competitivo* Lima, 14 octubre 2016.
- MINEDU (2014). *Marco de Buen Desempeño Directivo*. Perú: Ministerio de Educación. http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf Perú.
- Ministerio de educación (2015). *Compromisos de gestión escolar*. <https://cutt.ly/AySznwb>
- Morales, P. & Rivera, G. (2018). *Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos 2018* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28527>

- Morales, F.(2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12872>
- Morejón (2016). *La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada*: revista enfoques: Ciencias Políticas y Administración Pública, vol. XIV, núm. 25 2016, pp113.
- Novario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. (Tesis de maestría), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Palomino, P, et al. (2016). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. Revista Iberoamericana de Educación Superior, <https://www.ries.universia.unam.mx>.
- Rabanal, J. (2020). *Liderazgo Directivo y Compromiso de Gestión Escolar en la Institución Educativa “Santa Rosa” del distrito de Namora, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Salazar, M. (2017). *Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un instituto superior tecnológico. Arequipa – 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). *Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sierra, L., Orta, M. y Moreno, F. (2017). *Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría*. Revista de Contabilidad 20 (2), 167-175.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996) *Administración*. Editorial Progreso, 6ta. Edición.: México
- Paredes, L. , Sánchez, F., & Badillo M. (2018). *School management as a new scenario to promote educational quality in a competitive context*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, Memoria del X Congreso ISBN 978-607-96203-0-5.

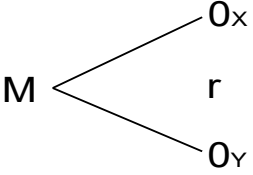
- Pariona, R. (2018). *Gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018* (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Piscoya, L. (2012). *VARIABLES e indicadores para evaluar la calidad educativa*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Extraído de <http://hdl.handle.net/10757/285351>
- Pozner, P. (2003). *School Management. In Secretary of Public Education. Antología de Gestión Escolar*, 35-58.
- Quintana, Y (2018). *Education Quality and School Management: A Dynamic Relationship*. Educación y Educadores, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5. Universidad Industrial de Santander, Colombia.
- Ramirez, k & Lora M (2017) *Autoevaluación de la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Particular, Chiclayo 2017*, (Tesis de maestría), Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo escuela de administración de empresas.
- Reyes, I. (2018). *Influencia del liderazgo del equipo directivo en la calidad de la gestión educativa en Instituciones Educativas de la RED 11 de la UGEL 05 – San Juan de Lurigancho 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. Revista Científica, 4(Ed. Esp.), 153-172, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.
- Salazar, D. (2018). *¿Cuál es la importancia de la gestión escolar en los centros educativos?*. Escuela normal de ECATEPEC.
- Samuel et al. (2017). *School management and intersectorial articulation aiming the student's inclusion*. <http://innovare.udec.cl/wp-content/uploads/2017/12/Art.-2-tomo-3.pdf>.

- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión universitaria.
- Solórzano, M & Parra, C. (2020). *FeridSchool management and educational quality in the rural context. A challenge in the days of COVID-19*. Pol. Con. (Edición núm. 49) Vol. 5, No 09 Septiembre 2020, pp. 969-981 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v5i9.1746.
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima, Perú: Editores Importadores S.A.
- Schweiger, S., & Stouten, H. (2018). *A System Dynamic Model of Resistance to Organizational Change*. Researchgate.
- Thorne, R. (2016). *La comunicación organizacional y la gestión directiva en la institución educativa Inobasol de Soledad*. (Tesis de magister). Universidad de Zulia, Venezuela.
- Uran, R. (2016). *Gestión de procesos pedagógicos: Entre aciertos y limitaciones*. (Tesis de maestría). Universidad de Antioquia, Colombia.
- UNESCO en Perú, (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. UNESCO: Perú
- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass. Marketing Instituto de Ciencias.
- Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). *Teacher performance and quality education*.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort” - Chaclacayo, 2020							
Autor: Sebastián Víctor Huarcaya Sánchez							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la gestión escolar liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la gestión escolar pedagógica - curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la gestión escolar participación social y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la gestión escolar liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la gestión escolar pedagógico – curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la gestión escolar participación social y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre Gestión Escolar y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la gestión escolar liderazgo y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la gestión escolar pedagógico – curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020?</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la gestión escolar participación social y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020?</p>	VARIABLE 1: GESTIÓN ESCOLAR				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	
			Liderazgo	Visión estratégica y planificación Conducción Información y reflexión	1,2 3,4 5,6	Ordinal Likert	Totalmente en desacuerdo (1)
			Pedagógica-curricular	Planificación curricular Método e instrumentos de evaluación Medios y recursos didácticos digitales	7 8,9,10 11,12		
			Participación social	Relación con instituciones privadas La familia y comunidad	13 14,15,16	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
			Organizativa	Organiza la institución Formas de relacionarse Estructura y funcionamiento Distribuye el trabajo adecuadamente	17 18 19 20		De acuerdo (4)
			Administrativa	Distribución de tiempos y jornadas recursos humanos recursos materiales	21,22 23 24	Totalmente de acuerdo (5)	
VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO							
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA				

<p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la gestión escolar organizativa y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Problema específico 5 ¿Qué relación existe entre la gestión escolar administrativa y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p>	<p>Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la gestión escolar organizativa y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación que existe entre la gestión escolar administrativa y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p>	<p>Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la gestión escolar organizativa y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la gestión escolar administrativa y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020?</p>	Elementos tangibles	Infraestructura Ambiente Personal Apariencia	1 2,3 4 5	Ordinal Likert Totalmente en desacuerdo (1)
			Fiabilidad	Logro de objetivos Interés Perfil Eficiencia Influencia	6 7 8 9 10	
			Capacidad de respuesta	Programación Diligencia Puntualidad Disposición	11 12 13 14	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Seguridad	Clima laboral Desempeño Capacidad Resolución	15 16,17 18 19	
			Empatía	Diálogo Flexibilidad Respeto Capacitación Interés	20 21 22 23 24	Totalmente de acuerdo (5)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Nivel: Básico, descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental Transversal Descriptivo Correlacional</p> <p>Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde: M: unidades de análisis o muestra de estudios. O_x: Observación de la variable Gestión escolar O_y: Observación a la variable Calidad del servicio educativo r : Coeficiente de correlación</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>Población: Conformada por 74 estudiantes del 5to. año de secundaria quienes se encuentran estudiando en el período lectivo 2020 según las nóminas de estudiantes de la institución educativa N° 1218 “San Luis Maria de Montfort”</p> <p>Muestra La muestra fue probabilística, calculada al 95% de confiabilidad y un 5% de error estándar. Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula probabilística:</p> $n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$ <p>De los 74 participantes. La muestra quedó constituida por 62 estudiantes.</p>	<p>Técnica: La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>El instrumento se elaboró en la modalidad del Tipo Escala de Likert, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores. Se elaboró un instrumento de 24 ítems, escala ordinal para cada variable.</p> <p>Variable 1: Gestión escolar Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Escala de los instrumentos: Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5</p>	<p>Fase Descriptiva: Mediante uso del programa estadística SPSS, versión 24. Se obtendrán los datos organizados y su tabulación. Se interpretó tablas de frecuencias y gráfico de barras.</p> <p>Fase Inferencial: Mediante uso del programa estadística SPSS, versión 24. Se realizó la contrastación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de los instrumentos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: GESTIÓN ESCOLAR

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
D1 Liderazgo	Visión estratégica y planificación	1, 2	Ordinal Escala de Likert	Bueno:	88 – 120
	Conducción	3,4		Regular:	56 – 87
	Información y reflexión	5,6		Malo:	24 – 55
Totalmente en desacuerdo (1)					
D2 Pedagógica-curricular	Planificación curricular	7	En desacuerdo (2)	Bueno:	88 – 120
	Método e instrumentos de evaluación	8, 9, 10		Regular:	56 – 87
	Medios y recursos didácticos digitales	11, 12		Malo:	24 – 55
D3 Participación social	Relación con instituciones privadas	13	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bueno:	88 – 120
	La familia y comunidad	14, 15, 16		Regular:	56 – 87
	Padres de familia			Malo:	24 – 55
D4 Organizativa	Organiza la institución	17	De acuerdo (4)	Bueno:	88 – 120
	Formas de relacionarse	18		Regular:	56 – 87
	Estructura y funcionamiento	19		Malo:	24 – 55
	Distribuye el trabajo adecuadamente	20		Totalmente de acuerdo (5).	
D5 Administrativa	Distribución de tiempos y jornadas			Bueno:	88 – 120
	Recursos humanos	21, 22		Regular:	56 – 87
	Recursos materiales	23		Malo:	24 – 55
		24			
TOTAL GENERAL VARIABLE:				Excelente:	88 – 120
				Buena:	56 – 87
				Regular:	24 – 55

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Elementos tangibles	Infraestructura	1, 2, 3,	Ordinal Escala de Likert	Bueno:	88 – 120
	Ambiente	4, 5		Regular:	56 – 87
	Personal			Malo:	24 – 55
	Apariencia				
Fiabilidad	Logro de objetivos	6, 7, 8	Totalmente en desacuerdo (1)	Bueno:	88 – 120
	Interés	9, 10		Regular:	56 – 87
	Perfil		En desacuerdo (2)	Malo:	24 – 55
	Eficiencia				
Capacidad de respuesta	Influencia				
	Programación	11, 12,	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bueno:	88 – 120
	Diligencia	13,14		Regular:	56 – 87
	Puntualidad			Malo:	24 – 55
Disposición					
Seguridad	Clima laboral	15, 16, 17,	De acuerdo (4)	Bueno:	88 – 120
	Desempeño	18, 19		Regular:	56 – 87
	Capacidad			Malo:	24 – 55
	Resolución				
Empatía	Diálogo	20, 21, 22,	Totalmente de acuerdo (5).	Bueno:	88 – 120
	Flexibilidad	23, 24		Regular:	56 – 87
	Respeto			Malo:	24 – 55
	Capacitación				
	Interés				

Anexo 3

Instrumentos de medición



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ESCOLAR

Estimados estudiantes:

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados me permitirán proponer sugerencias para mejorar la Gestión Escolar de la **Institución Educativa 1218 “San Luis María de Montfort”**.

Marque con una “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según la siguiente escala valorativa:

ESCALA VALORATIVA

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

VARIABLE 1: GESTIÓN ESCOLAR						
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo	5	4	3	2	1
1	El director da a conocer la visión y misión de la institución educativa.					
2	El director gestiona con otras instituciones académicas becas de estudio para los estudiantes destacados.					
3	El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas.					
4	El director de la institución toma decisiones acertadas para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.					
5	El director informa periódicamente los resultados de las actividades académicas.					
6	El director fomenta jornadas de reflexión centradas en las mejoras de los aprendizajes de los estudiantes.					
	DIMENSIÓN 2: Pedagógica-curricular	5	4	3	2	1
7	El docente planifica las unidades didácticas en coordinación con los profesores de su área.					
8	En la enseñanza online el estudiante aumenta su autonomía y controla su propio ritmo y horario.					
9	El docente fomenta la autoevaluación en el estudiante.					
10	El docente utiliza las rúbricas para medir el progreso de los estudiantes de manera constante.					
11	El docente utiliza los recursos virtuales “Aprendo en Casa”, para desarrollar actividades pedagógicas con sus estudiantes.					

12	El docente utiliza el whatsapp como un medio de comunicación para interactuar con los estudiantes.					
	DIMENSIÓN 3: Participación social	5	4	3	2	1
13	La institución educativa tiene convenio con las universidades privadas, César Vallejo y Peruana Unión en el aspecto educativo.					
14	Los docentes realizan respetuosamente el trabajo colaborativo con las familias en el aprendizaje de los estudiantes, reconociendo sus aportes.					
15	Los docentes comparten con las familias de sus estudiantes, autoridades locales y de la comunidad, los retos de su trabajo pedagógico, y da cuenta de sus avances y resultados.					
16	En la institución educativa se establecen alianzas con instituciones de la comunidad (posta médica, instituto Monfortiano, etc.) que contribuyan a la formación integral y al bienestar de los estudiantes.					
	DIMENSIÓN 4: Organizativa	5	4	3	2	1
17	Garantiza el uso efectivo del tiempo priorizando actividades relacionadas al logro de aprendizajes.					
18	Promueve la confianza, equidad, respeto mutuo y en atención a la diversidad.					
19	La estructura y el funcionamiento de la institución educativa se encuentran plasmados en organigramas.					
20	Consideras que el director asigna funciones a cada uno de los actores de la institución educativa.					
	DIMENSIÓN 5: Administrativa	5	4	3	2	1
21	Se promueve y verifica el cumplimiento de normas de puntualidad en tiempos y tareas de todos los miembros de la institución educativa.					
22	En la Institución Educativa se distribuyen las jornadas al personal administrativo en función a las demandas educativas.					
23	Se promueve la participación de los docentes y directivos en procesos de formación humana.					
24	Se mantiene en buen estado los materiales del laboratorio, del taller de ebanistería, los materiales didácticos y tecnológicos.					

¡Muchas gracias!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimados estudiantes:

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados me permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad del Servicio Educativo de la **Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”**.

Marque con una “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según la siguiente escala valorativa:

ESCALA VALORATIVA

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO						
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		5	4	3	2	1
1	La institución educativa cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (sala de innovación, laboratorio de ciencias, taller de ebanistería)					
2	El espacio del aula tiene una buena iluminación y ventilación.					
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
4	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
5	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		5	4	3	2	1
6	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo.					
7	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo					
8	El estudiante se valora como persona respetándose a sí mismo y a los demás.					

9	La institución educativa da a conocer los servicios y horarios de atención a los PPF de ambos niveles.					
10	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		5	4	3	2	1
11	Los profesores cumplen con la programación de diversas actividades (evaluaciones, entrega de notas, etc).					
12	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas con diligencia.					
13	El personal de la institución educativa ofrece un servicio puntual.					
14	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo.					
DIMENSIÓN 4: Seguridad		5	4	3	2	1
15	El comportamiento del personal de la institución educativa genera un buen clima laboral.					
16	El personal de la institución educativa (administrativo y docente) desempeña adecuadamente su labor.					
17	El personal administrativo es atento y educado en el trato a los estudiantes.					
18	El personal docente de la institución educativa tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica.					
19	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error.					
DIMENSIÓN 5: Empatía		5	4	3	2	1
20	Hay apertura a la escucha y al diálogo.					
21	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.					
22	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.					
23	La psicóloga realiza talleres para los estudiantes y padres de familia sobre temas contextualizados.					
24	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos.					

¡Muchas gracias!

Anexo 4

Base de datos de la prueba piloto

Variable 1: Gestión Escolar

	Liderazgo						Pedagógica-curricular						Participación social				Organizativa				Administrativa			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	5	4	2	3	2	3	4	3	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4
3	4	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	5	4	2	2	2	3	2	3
4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
5	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
6	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2
7	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3
8	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	5	3
9	4	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	5	2	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	5	3	4	2	4
11	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
12	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4
13	4	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	5	4	2	2	2	3	2	3
14	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
15	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
16	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2
17	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3
18	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	5	3	3
19	4	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	5	2	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3
20	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	5	3	4	2	4

Variable: Calidad del Servicio Educativo

	Elementos tangibles						Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	5	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	5	4	3	2	2	3	4	3	2
2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4
3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	1	3	5	2	3	2	2	3	2	3
4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	5	4
5	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3
6	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2
7	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	1	2	2	5	2	4	3	4	3	3
8	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	5	2	3	3	4	4	2	5	2	3
9	4	5	3	3	3	3	2	2	4	3	4	5	2	4	3	5	3	2	4	3	3	4	5	3
10	3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	4	3	3	5	3	4	2	4
11	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	5	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3
12	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4
13	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	1	3	5	2	3	2	2	3	2	3
14	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	5	4
15	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3
16	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2
17	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	1	2	2	5	2	4	3	4	3	3
18	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	5	2	3	3	4	4	2	5	2	3
19	4	5	3	3	3	3	2	2	4	3	4	5	2	4	3	5	3	2	4	3	3	4	5	3
20	3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	4	3	3	5	3	4	2	4

Anexo 5

Base de datos de la muestra

VARIABLE 1: GESTIÓN ESCOLAR

	Liderazgo						Pedagógica-curricular						Participación social				Organizativa				Administrativa				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total
1	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	73
2	2	3	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	59
3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	4	64
4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	4	77
5	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	72
6	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	5	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	74
7	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	3	4	3	79
8	3	2	3	3	4	2	4	5	5	1	2	3	3	3	5	5	4	4	3	2	2	4	3	3	78
9	4	2	3	3	3	3	2	4	4	2	2	5	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	3	70
10	3	5	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	76
11	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	3	2	1	2	2	3	2	4	70
12	4	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	70
13	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	1	3	4	3	4	3	3	2	3	69
14	2	1	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	3	1	2	3	3	2	68
15	1	4	3	1	1	3	3	3	4	1	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	63
16	3	1	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	70
17	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	72

18	2	1	3	3	1	1	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	1	69
19	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	73
20	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	73
21	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	81
22	3	3	3	4	2	2	5	4	3	2	5	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	80
23	4	1	2	3	3	1	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	70
24	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	2	69
25	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	73
26	3	1	2	1	3	1	3	5	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	64
27	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	67
28	4	1	3	5	2	3	3	3	2	2	4	1	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	67
29	2	2	4	2	2	1	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	2	64
30	1	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	2	68
31	4	1	3	2	4	3	4	5	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	2	76
32	3	4	3	1	3	2	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	74
33	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	5	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	71
34	3	2	3	1	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	72
35	4	3	4	3	2	1	3	3	4	2	4	2	4	3	1	3	2	2	3	3	3	3	4	4	70
36	3	4	1	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	5	4	2	3	2	3	4	71
37	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	71
38	3	1	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	1	3	2	3	3	2	2	3	4	75
39	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	77
40	2	2	3	2	4	3	5	3	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	71

41	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	68
42	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	2	1	3	3	4	4	1	3	3	3	3	70
43	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	5	5	4	2	2	3	4	4	1	3	4	2	3	2	72
44	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	5	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	71
45	4	2	1	4	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	65
46	3	2	4	1	1	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	64
47	3	4	3	2	2	2	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	2	5	3	3	3	3	3	2	76
48	2	1	2	1	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	5	4	69
49	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	5	2	3	75
50	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	65
51	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	78
52	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	2	72
53	2	1	2	4	3	2	1	3	3	2	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	1	69
54	2	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	71
55	2	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	78
56	4	1	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	5	2	4	1	2	4	69
57	5	2	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	5	4	3	2	4	5	4	4	3	2	2	2	79
58	3	2	2	2	1	3	2	3	2	4	4	5	5	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	66
59	3	3	1	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	2	69
60	4	3	4	4	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	60
61	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	3	4	3	1	4	1	2	3	3	3	3	2	64
62	2	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	69

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

	Elementos tangibles						Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total
1	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	75
2	3	3	2	2	4	3	3	3	5	1	3	3	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	73
3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	69
4	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	69
5	3	3	2	2	3	2	2	3	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	59
6	4	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	71
7	4	4	3	5	4	3	2	1	2	2	4	3	2	5	2	3	3	5	1	5	4	3	3	4	77
8	2	3	1	4	3	3	4	4	1	2	2	3	5	2	2	3	3	5	2	3	5	1	3	4	70
9	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	1	3	2	5	70
10	4	3	4	4	5	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	1	2	3	76
11	5	2	2	3	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	5	2	2	66
12	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3	5	4	4	4	2	4	1	73
13	4	4	3	4	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	4	2	4	3	4	4	65
14	3	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	2	1	5	1	2	2	5	4	2	3	1	5	2	67
15	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	5	2	2	3	3	2	1	3	3	3	68
16	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	1	68
17	3	3	3	4	4	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	3	3	4	2	69
18	2	3	3	4	4	4	3	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	4	5	3	2	2	2	2	69

19	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	4	3	4	3	1	3	3	2	4	4	5	4	2	3	75
20	3	2	3	5	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	1	3	4	4	5	3	4	80
21	2	4	3	4	2	4	3	3	2	1	4	2	2	4	3	3	3	2	5	1	3	3	3	3	69
22	3	3	3	3	4	3	3	5	2	2	3	5	3	3	4	5	4	2	4	5	3	4	4	3	83
23	4	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	5	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	71
24	3	2	2	3	4	3	3	3	2	1	4	2	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	3	75
25	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	2	3	4	3	70
26	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	2	4	3	3	73
27	4	4	4	3	2	3	2	4	1	1	2	5	3	3	2	3	2	4	4	5	3	3	4	4	75
28	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	68
29	3	3	2	3	5	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	86
30	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	79
31	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	77
32	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	4	3	4	71
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	78
34	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	82
35	2	4	4	4	3	3	2	4	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	74
36	3	3	3	4	3	4	3	5	1	2	2	3	3	3	4	2	1	2	2	4	3	4	4	4	72
37	3	3	4	5	3	4	2	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	67
38	5	4	3	3	2	4	4	5	3	3	2	5	3	4	4	3	3	2	5	4	2	1	3	3	80
39	3	4	4	4	3	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	5	5	3	3	78
40	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	1	4	82
41	5	4	3	3	2	3	3	4	2	1	4	3	4	3	2	3	3	5	5	4	2	3	3	4	78

42	4	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	85
43	5	3	3	3	4	3	5	2	2	4	3	2	5	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	78
44	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4	3	5	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	78
45	1	4	4	1	3	1	1	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	58
46	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	2	2	4	78
47	4	4	3	4	2	3	3	4	1	2	3	2	4	3	3	4	4	1	3	4	5	5	2	4	77
48	3	4	3	4	2	2	3	5	3	2	1	5	2	4	3	4	4	3	3	2	5	4	3	2	76
49	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	1	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	85
50	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	5	3	4	70
51	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	79
52	4	3	3	4	3	5	4	4	2	1	3	2	4	5	1	2	2	3	4	4	3	3	2	3	74
53	3	4	2	3	3	4	1	2	3	2	4	3	3	4	4	1	3	2	2	4	4	4	4	2	71
54	4	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	72
55	2	5	4	3	4	2	3	2	2	1	4	2	5	3	3	4	4	5	3	5	2	5	3	2	78
56	5	4	4	4	2	3	4	3	1	2	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	2	2	5	5	84
57	3	4	5	3	5	5	3	5	2	2	4	3	2	4	2	5	3	4	4	3	3	2	4	4	84
58	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	82
59	4	4	4	4	5	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	4	3	80
60	5	3	5	3	4	4	5	3	1	2	3	1	4	2	5	3	2	2	2	4	4	3	4	4	78
61	4	2	3	3	4	1	2	3	2	4	3	3	4	4	1	5	3	5	3	3	3	4	3	3	75
62	3	5	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	87

Anexo 6

Certificados de validez de contenido de los instrumentos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo								
1	El director da a conocer la visión y misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	El director gestiona con otras instituciones académicas becas de estudio para los estudiantes destacados.	✓		✓		✓		
3	El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas.	✓		✓		✓		
4	El director de la institución toma decisiones acertadas para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	El director informa periódicamente los resultados de las actividades académicas.	✓		✓		✓		
6	El director fomenta jornadas de reflexión centradas en las mejoras de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Pedagógica-curricular								
7	El docente planifica las unidades didácticas en coordinación con los profesores de su área.	✓		✓		✓		
8	En la enseñanza online el estudiante aumenta su autonomía y controla su propio ritmo y horario.	✓		✓		✓		
9	El docente fomenta la autoevaluación en el estudiante.	✓		✓		✓		
10	El docente utiliza las rúbricas para medir el progreso de los estudiantes de manera constante.	✓		✓		✓		
11	El docente utiliza los recursos virtuales "Aprendo en Casa", para desarrollar actividades pedagógicas con sus estudiantes.	✓		✓		✓		
12	El docente utiliza el whatsapp como un medio de comunicación para interactuar con los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Participación social								
13	La institución educativa tiene convenio con las universidades privadas, César Vallejo y Peruana Unión en el aspecto educativo.	✓		✓		✓		
14	Los docentes realizan respetuosamente el trabajo colaborativo con las familias en el aprendizaje de los estudiantes, reconociendo sus aportes.	✓		✓		✓		
15	Los docentes comparten con las familias de sus estudiantes, autoridades locales y de la comunidad, los retos de su trabajo pedagógico, y da cuenta de sus avances y resultados.	✓		✓		✓		
16	En la institución educativa se establecen alianzas con instituciones de la comunidad (posta médica, instituto Monfortiano, etc.) que contribuyan a la formación integral y al bienestar de los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Organizativa								
17	Garantiza el uso efectivo del tiempo priorizando actividades relacionadas al logro de aprendizajes.	✓		✓		✓		
18	Promueve la confianza, equidad, respeto mutuo y en atención a la diversidad.	✓		✓		✓		
19	La estructura y el funcionamiento de la institución educativa se encuentran plasmados en organigramas.	✓		✓		✓		
20	Consideras que el director asigna funciones a cada uno de los actores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Administrativa								
21	Se promueve y verifica el cumplimiento de normas de puntualidad en tiempos y tareas de todos los miembros de la institución educativa.	✓		✓		✓		
22	En la Institución Educativa se distribuyen las jornadas al personal administrativo en función a las demandas educativas.	✓		✓		✓		
23	Se promueve la participación de los docentes y directivos en procesos de formación humana.	✓		✓		✓		
24	Se mantiene en buen estado los materiales del laboratorio, del taller de ebanistería, los materiales didácticos y tecnológicos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: DR. ROSA TAMAYO FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formuladode.....del 2020

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

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

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


Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución educativa cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (sala de innovación, laboratorio de ciencias y talleres)	✓		✓		✓		
2	El espacio del aula tiene una buena iluminación y ventilación.	✓		✓		✓		
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	✓		✓		✓		
5	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo.	✓		✓		✓		
7	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionararlo	✓		✓		✓		
8	El estudiante se valora como persona respetándose a sí mismo y a los demás.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa da a conocer los servicios y horarios de atención a los PFFF de ambos niveles.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los profesores cumplen con la programación de diversas actividades (evaluaciones, entrega de notas, etc).	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas con diligencia.	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución educativa ofrece un servicio puntual.	✓		✓		✓		
14	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarle.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El comportamiento del personal de la institución educativa genera un buen clima laboral.	✓		✓		✓		
16	El personal de la institución educativa (administrativo y docente) desempeña adecuadamente su labor.	✓		✓		✓		
17	El personal administrativo es atento y educado en el trato a los estudiantes.	✓		✓		✓		
18	El personal docente de la institución educativa tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica.	✓		✓		✓		
19	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	✓		✓		✓		
21	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	✓		✓		✓		
22	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.	✓		✓		✓		
23	La psicóloga realiza talleres para los estudiantes y padres de familia sobre temas contextualizados.	✓		✓		✓		
24	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

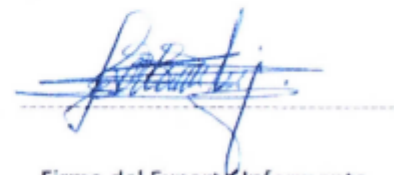
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: DR. OSWALDO TAJAY FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formuladode.....del 2020
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo								
1	El director da a conocer la visión y misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	El director gestiona con otras instituciones académicas becas de estudio para los estudiantes destacados.	✓		✓		✓		
3	El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas.	✓		✓		✓		
4	El director de la institución toma decisiones acertadas para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	El director informa periódicamente los resultados de las actividades académicas.	✓		✓		✓		
6	El director fomenta jornadas de reflexión centradas en las mejoras de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Pedagógica-curricular								
7	El docente planifica las unidades didácticas en coordinación con los profesores de su área.	✓		✓		✓		
8	En la enseñanza online el estudiante aumenta su autonomía y controla su propio ritmo y horario.	✓		✓		✓		
9	El docente fomenta la autoevaluación en el estudiante.	✓		✓		✓		
10	El docente utiliza las rúbricas para medir el progreso de los estudiantes de manera constante.	✓		✓		✓		
11	El docente utiliza los recursos virtuales "Aprendo en Casa", para desarrollar actividades pedagógicas con sus estudiantes.	✓		✓		✓		
12	El docente utiliza el whatsapp como un medio de comunicación para interactuar con los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Participación social								
13	La institución educativa tiene convenio con las universidades privadas, César Vallejo y Peruana Unión en el aspecto educativo.	✓		✓		✓		
14	Los docentes realizan respetuosamente el trabajo colaborativo con las familias en el aprendizaje de los estudiantes, reconociendo sus aportes.	✓		✓		✓		
15	Los docentes comparten con las familias de sus estudiantes, autoridades locales y de la comunidad, los retos de su trabajo pedagógico, y da cuenta de sus avances y resultados.	✓		✓		✓		
16	En la institución educativa se establecen alianzas con instituciones de la comunidad (posta médica, instituto Monfortiano, etc.) que contribuyan a la formación integral y al bienestar de los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Organizativa								
17	Garantiza el uso efectivo del tiempo priorizando actividades relacionadas al logro de aprendizajes.	✓		✓		✓		
18	Promueve la confianza, equidad, respeto mutuo y en atención a la diversidad.	✓		✓		✓		
19	La estructura y el funcionamiento de la institución educativa se encuentran plasmados en organigramas.	✓		✓		✓		
20	Consideras que el director asigna funciones a cada uno de los actores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Administrativa								
21	Se promueve y verifica el cumplimiento de normas de puntualidad en tiempos y tareas de todos los miembros de la institución educativa.	✓		✓		✓		
22	En la Institución Educativa se distribuyen las jornadas al personal administrativo en función a las demandas educativas.	✓		✓		✓		
23	Se promueve la participación de los docentes y directivos en procesos de formación humana.	✓		✓		✓		
24	Se mantiene en buen estado los materiales del laboratorio, del taller de ebanistería, los materiales didácticos y tecnológicos.	✓		✓		✓		

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: DRA. MENDOZA RETAMOZO NCEMI
DNI: 23271871

Especialidad del validador: DRA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....de.....del 20



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución educativa cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (sala de innovación, laboratorio de ciencias y talleres)	✓		✓		✓		
2	El espacio del aula tiene una buena iluminación y ventilación.	✓		✓		✓		
3	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	✓		✓		✓		
5	La apariencia de las instalaciones físicas de la Institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo.	✓		✓		✓		
7	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	✓		✓		✓		
8	El estudiante se valora como persona respetándose a sí mismo y a los demás.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa da a conocer los servicios y horarios de atención a los PFFF de ambos niveles.	✓		✓		✓		
10	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los profesores cumplen con la programación de diversas actividades (evaluaciones, entrega de notas, etc).	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas con diligencia.	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución educativa ofrece un servicio puntual.	✓		✓		✓		
14	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarle.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El comportamiento del personal de la institución educativa genera un buen clima laboral.	✓		✓		✓		
16	El personal de la institución educativa (administrativo y docente) desempeña adecuadamente su labor.	✓		✓		✓		
17	El personal administrativo es atento y educado en el trato a los estudiantes.	✓		✓		✓		
18	El personal docente de la institución educativa tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica.	✓		✓		✓		
19	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Hay apertura a la escucha y al diálogo.	✓		✓		✓		
21	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	✓		✓		✓		
22	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de familia.	✓		✓		✓		
23	La psicóloga realiza talleres para los estudiantes y padres de familia sobre temas contextualizados.	✓		✓		✓		
24	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos.	✓		✓		✓		

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: DRA MENDOZA RETAMOZO NCEMI
DNI: 23271871

Especialidad del validador: DRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

.....de.....del 20



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo 7

Compromisos de Gestión Escolar

Compromisos de Gestión Escolar – 2020

	OBJETIVO	PARA CUMPLIR CON ESTE COMPROMISO, LA IE DEBE:
COMPROMISO 1: PROGRESO ANUAL DE APRENDIZAJES DE TODOS LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Los estudiantes de la IE mejoran sus resultados de aprendizaje respecto al año anterior.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y reflexionar sobre los resultados de la ECE y el rendimiento general de sus estudiantes. ▪ Establecer objetivos y metas para la mejora y progreso de los estudiantes. ▪ Dar seguimiento a los avances según las metas establecidas en el PAT y de acuerdo con su planificación institucional, bimestralmente o trimestralmente.
COMPROMISO 2: RETENCIÓN ANUAL DE ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	La IE mantiene el número de estudiantes matriculados al inicio del año escolar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matricular oportunamente a sus estudiantes y realizar el reporte en el SIAGIE. ▪ Analizar el reporte de estudiantes que han desertado o están en riesgo de deserción, identificando las causas de abandono de la IE. ▪ Controlar la asistencia de estudiantes permanentemente, mediante el reporte mensual en el SIAGIE. ▪ Plantear en el PAT las acciones preventivas y correctivas para evitar la insistencia y deserción de estudiantes.
COMPROMISO 3: CUMPLIMIENTO DE LA CALENDARIZACIÓN PLANIFICADA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	La IE realiza todas las actividades planificadas (sesiones de aprendizaje, jornadas de reflexión, entre otras) para el año escolar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir las horas lectivas mínimas para el año, planificar las clases, jornadas de reflexión, día del logro, vacaciones de medio año en el PAT. ▪ Contar con el registro de asistencia de los docentes y personal administrativo, verificando el cumplimiento de la jornada laboral respectiva. ▪ Considerar en el PAT las posibles acciones de contingencia ante la pérdida de horas pedagógicas.
COMPROMISO 4: ACOMPañAMIENTO Y MONITOREO A LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	El equipo directivo de la IE realiza acompañamiento y monitoreo a los docentes de acuerdo a la planificación del año escolar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar en el PAT como mínimo tres visitas para el acompañamiento de cada docente durante el año. ▪ Planificar en el PAT las reuniones de interaprendizaje para la planificación y evaluación, análisis de los logros de aprendizaje y toma de acciones para su mejora.
COMPROMISO 5: GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	El equipo directivo de la IE realiza acompañamiento y monitoreo a los docentes de acuerdo a la planificación del año escolar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar de manera conjunta las normas de convivencia de la IE. La dirección, luego, debe aprobarlas e incorporarlas al reglamento interno. ▪ Planificar reuniones y jornadas con padres y madres de familia para dar orientaciones pedagógicas y de convivencia. ▪ Generar espacios de participación y representatividad estudiantil. ▪ Conocer los protocolos para la atención oportuna de los casos de violencia escolar. ▪ Conformar su comité de tutoría y orientación educativa y la promoción de la convivencia escolar.

Anexo 8
Artículo Científico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218
“San Luis María de Montfort”, Chaclacayo 2020

AUTOR:

Br. Sebastián Víctor Huarcaya Sánchez

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Ate

Artículo científico

TÍTULO: “ Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”-Chaclacayo, 2020”

1. **AUTOR:** Br. Sebastián Víctor Huarcaya Sánchez
2. **RESUMEN:** El presente trabajo de investigación trata sobre la relación que existe entre la Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort” en el año 2020. Se busca determinar la relación que existe entre la Gestión escolar y calidad del servicio educativo. La investigación será de mucha utilidad porque los resultados servirán para contribuir en la solución de los problemas de gestión escolar y los servicios que brinda la institución educativa. El trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 62 estudiantes del quinto año del nivel secundaria. Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de excelente confiabilidad; sobre ello debemos recalcar que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 1997, pág.242). Así mismo “un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas” (Ñaupas et al., 2011, p.161). Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,971 para la variable **Gestión escolar** y 0,940 para la variable **Calidad del servicio educativo**. Por tanto, a mejor gestión escolar, mejor calidad del servicio educativo. Asimismo, los resultados obtenidos de las pruebas de hipótesis específicas señalan un nivel de correlación positiva moderada.

PALABRAS CLAVE: Gestión escolar, Calidad del servicio educativo.

ABSTRACT: This research work deals with the relationship that exists between school management and the quality of the educational service of the educational institution 1218 "San Luis Maria de Montfort", Chaclacayo in 2020. It seeks to determine the relationship that exists between school management and quality of educational service. The research will be very useful because the results will serve to contribute to the solution of school management problems and the services provided by the educational

institution. The research work responds to the quantitative approach. The type of research is basic, the research level is descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 62 fifth-year high school students. It was confirmed that the measurement instruments applied through Cronbach's Alpha were of excellent reliability; On this we must emphasize that the reliability of a measurement instrument refers to the degree to which its repeated application to the same subject or object produces the same results (Hernández, Fernández and Baptista, 1997, p. 242). Likewise, "an instrument is reliable when the measurements made do not vary significantly, neither in time, nor by the application of different people" (Ñaupás et al., 2011, p.161). For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.971 for the variable School management and 0.940 for the variable Quality of educational service. Therefore, the better the school management, the better the quality of the educational service. Likewise, the results obtained from specific hypothesis tests indicate a moderate positive correlation level.

3. KEYWORDS: School management, Quality of educational service.

4. INTRODUCCIÓN:

La gestión escolar es entendida como un conjunto de acciones articuladas que buscan alcanzar objetivos educacionales a nivel nacional en todas las instituciones educativas, estas acciones se dan de acuerdo a la política educativa del país, en nuestro caso el Ministerio de Educación imparte a nivel nacional, un fascículo sobre los compromisos de gestión escolar, que año tras año lo van mejorando; que orientarán las acciones de las instituciones educativas, con la intención de promover y garantizar las condiciones que aseguren el logro de los aprendizajes. Cabe aclarar que estos compromisos mencionados no se dan por sí solos para ello es fundamental el liderazgo del director para concertar, acompañar, comunicar, motivar y educar en ese cambio educativo. Para Gil, F. (1990), el líder es el que tiene la facultad de influir en otros sujetos. Su conducta o sus palabras logran incentivar a los miembros de un grupo para que trabajen en conjunto por un objetivo común. Así mismo, Alvarado (2003), al ocuparse del liderazgo y en relación con la gerencia lo define como: La función de conducir, guiar, dirigir a los colaboradores en base a la 26 fuerza de las ideas, del carácter, del talento, la voluntad y

la habilidad administrativa hacia el logro de los objetivos institucionales pre establecidos.

El propósito del presente trabajo de investigación consistió en determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”, durante el período escolar del año 2020. En esta institución educativa, era necesario realizar una investigación científica para conocer su realidad con respecto a la gestión escolar y la calidad del servicio educativo que reciben las estudiantes. La importancia del presente trabajo radica en contribuir en la solución de los problemas de gestión escolar y calidad de servicio que se brinda a los estudiantes, así mismo servirá como antecedente para otras investigaciones similares. Badillo & Gaona (2016), investigaron, La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo, en las escuelas primarias de la Ciudad de México, concluyeron que la calidad es un factor clave de la competitividad, la calidad alude al máximo logro de aprendizajes en los educandos, en tanto su desarrollo se dará en función de otorgar autonomía de gestión escolar, para que sea la propia escuela junto con toda la comunidad escolar quiénes resuelvan los retos y ofrezcan un servicio de calidad. Álvaro (2020), quien realizó una investigación sobre la gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, con diseño transeccional correlacional de tipo no experimental, con una muestra de población de 16 directivos, según la prueba de hipótesis, se concluye que existe una relación entre moderada y fuerte con significación estadística. Esta correlación es positiva, es decir a mayor respuesta de asertividad con respecto a la gestión educativa, la opinión sobre la calidad de la educación será más positiva ($p < 0.05$). Rojas (2019) con la investigación sobre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra, con diseño no experimental de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo, con una muestra de población de 36 personas, cuya conclusión fue, que existe una correlación significativa (Rho de Spearman = 0.913) entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Solórzano & Parra (2020), realizaron una investigación sobre gestión escolar y calidad educativa en el contexto rural, un reto en tiempos de COVID-19, en la Unidad Educativa 26 de septiembre, ubicada en la comunidad Casa Grande de la

parroquia Canuto(Ecuador), por su naturaleza es documental y descriptiva de corte transversal, concluyen que la gestión asociada a la calidad educativa, es un desafío permanente de la educación de todos los tiempos, porque alcanzar un nivel y mantenerse en él es una acción que requiere más que de buena voluntad; y los antecedentes reflejan que el proceso de interrelación entre los actores del acto educativo, resulta imprescindible para obtener resultados favorables en cualquier momento, ya que es necesario la fidelización de los clientes.

Sánchez (2018) quien investigó, evaluación del liderazgo en la gestión escolar, con modelo de investigación evaluativa de tipo cualitativo, en 3 instituciones educativas de la ciudad de Bogotá con una muestra de población de 147(rectores, coordinadores, docentes, PFFF, estudiantes y supervisores), cuya conclusión fue que el éxito escolar a nivel de resultados de aprendizaje, de consecución de metas y de realización de los proyectos de vida de los miembros de la institución educativa deben su realización o no al liderazgo del rector y el empoderamiento de cada miembro, lo cual permite fundamentar una cultura del sentido de pertenencia y del compromiso individual y colectivo en cuanto al alcance de las metas institucionales. Así mismo Badillo& Gaona (2016), investigaron, La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo, en las escuelas primarias de la Ciudad de México, concluyeron que la calidad es un factor clave de la competitividad, la calidad alude al máximo logro de aprendizajes en los educandos, en tanto su desarrollo se dará en función de otorgar autonomía de gestión escolar, para que sea la propia escuela junto con toda la comunidad escolar quienes resuelvan los retos y ofrezcan un servicio de calidad. Acosta (2017), quien investigó, estilos de liderazgos en la gestión directiva, la investigación fue de tipo descriptiva mixta o multiparadigmática, con una muestra de población de 112 integrantes de la Institución Educativa Técnica San Luis Gonzaga del corregimiento de Chicoral, Tolima, cuya conclusión fue que el rector presenta un alto grado de aceptación para los maestros, alumnos y padres de familia por su estilo de liderazgo transformacional, por el mecanismo de comunicación que emplea; sin embargo, la aceptación generalizada de docentes sobre su gestión y tipo de liderazgo no es de total agrado porque existe cierto hermetismo y rechazo a las innovaciones que trae el rector con un estilo transformacional que deja entrever que de la comunidad educativa que venía ha querido copiar el modelo de ambientes escolares y de rotación de aulas, entre otros, que hasta ahora no son de total receptividad por estudiantes y maestros. Por otro Palominos & Quezada (2016), investigaron la calidad de los servicios educativos

según los estudiantes de una universidad pública en Chile, con diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal, con una muestra de población de 2086 alumnos, se concluye que los estudiantes de la universidad pública estudiada perciben una buena evaluación de los resultados que han obtenido en su proceso de aprendizaje, lo que se complementa con el hecho de evaluar a la universidad como un organismo competente con adecuada reputación, teniendo profesores que son percibidos con una buena formación académica. Así mismo, Atencio (2019), quien realizó una investigación sobre La gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral, con un diseño no experimental transversal correlacional, con una muestra de población de 60 estudiantes, cuya conclusión indica que existe una relación estadísticamente significativa ($\rho = +0,609$) entre la variable Gestión educativa y la variable Calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano de Aucallama en la provincia de Huaral, durante el primer semestre del 2019. Los resultados se interpretan que la gestión educativa de la institución educativa mencionada alcanza un nivel superior y que tiene una relación buena con la calidad del servicio educativo que también alcanza un nivel superior, a través de los resultados que expresan los estudiantes. Cahuana (2016), investigó sobre, la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con diseño de investigación no experimental de tipo descriptiva, correlacional, transversal; con una muestra de población de 288 alumnos: matriculados en el semestre académico y con carga completa, se concluyó que los resultados estudiados de la calidad del servicio revelan que la Universidad Mayor de San Marcos no ofrece un servicio bueno, no atiende moderadamente las necesidades de sus clientes; sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente; mientras la empresa ofrezca un mejor servicio, los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. Núñez (2018), investigó sobre las competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial de la Unidad de Gestión Local 07, con diseño transversal y no experimental, con una muestra de población de 155 docentes del nivel inicial, en conclusión se puede afirmar que las competencias administrativas de los gestores educativos es una de las variables de gestión educativa que se torna muy importante y determinante para el logro de la calidad educativa. Ramírez & Lora (2018), investigaron sobre, autoevaluación de la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa

Particular, Chiclayo 2017, con diseño no experimental transversal, básico y descriptivo, con una muestra de población de 275 personas, se concluyó que la I.E.P. El Nazareno cuenta con un nivel medio de calidad, en cuanto al servicio educativo y se adecúa al Modelo EFQM

de Excelencia, La meta de dicha institución es promover la calidad en el liderazgo a través de la participación activa con el alumnado y padres, escucha activa y busca la constante preparación para un mejor desempeño. Cueva (2017), realizó el estudio titulado, 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, esta investigación tuvo como objetivo determinar las diferencias de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas de Chosica durante el año 2016, se utilizó los métodos científicos y humanos para poder emitir las recomendaciones que generen un incremento de la calidad del servicio educativo. Concluyó que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las instituciones educativas del sector público y privado, en Chosica, durante el periodo de estudios del 2016 ($p < 0,05$, el rango promedio de las instituciones del sector privado es 89,63 que es mayor al de las instituciones del sector público 65,29). Así mismo Nobarío (2018), presentó la tesis de maestría denominada satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, de diseño transversal y no es experimental, el nivel es descriptivo, de tipo básico, con una muestra de población de 114 estudiantes, cuya conclusión fue que el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas, que la menor población de estudiantes no afecta la buena calidad de los servicios educativos, y, a pesar de que son menos estudiantes, se les da la misma importancia académica que cualquier estudiante de esta institución educativa.

5. **METODOLOGÍA:** La investigación fue de enfoque cuantitativo. De acuerdo al libro de Sánchez y Reyes (2006), titulado: Metodología y diseños en la investigación científica. La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación fue de tipo básica; según el libro de Sánchez y Reyes (2006), titulado: Metodología y diseños en la investigación

científica. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta consiste en analizar algunas características observables sin manipulación alguna determinando el hecho tal como funciona en función a una teoría establecida. En este caso se busca medir la relación entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. Con relación al problema, objetivos y método, se decidió utilizar en esta investigación el diseño no experimental: Transversal – Correlacional; según el libro de Sánchez y Reyes (2006), titulado: Metodología y diseños en la investigación científica. La investigación es correlacional, en la medida que las percepciones de las variables buscan establecer la real dimensión que afectan entre sí. También es correlacional ya que se busca establecer una relación lineal o directa en las variables. De acuerdo con Hernández y Baptista (2014, p.152) el método de investigación es el método científico de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, ya que busca establecer las características que posee la muestra, asimismo, se establece el uso del método hipotético deductivo en razón a la prueba de hipótesis, también se analizó e interpretó los hechos y fenómenos de la realidad de ambas variables, para luego establecer la relación existente que obtuvieron entre ellos. Así mismo se evaluó cuanto se relaciona la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. Cabe precisar que el estudio corresponde a los procedimientos de observación a las variables motivo de investigación. En la población, los sujetos que constituyen las unidades de análisis está conformada por 74 estudiantes del 5to. año de secundaria quienes se encuentran estudiando en el período lectivo 2020 según las nóminas de estudiantes de la institución educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”. La muestra fue probabilística, calculada al 95% de confiabilidad y un 5% de error estándar quedó constituida por 62 estudiantes. La técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación es la encuesta, y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 24 preguntas directas para cada una de las dos variables. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0,971; para la segunda, 0,940. La encuesta fue aplicada a los estudiantes de manera virtual por la situación que estamos viviendo.

- 6. RESULTADOS:** El nivel descriptivo de la variable Gestión escolar tiene los siguientes resultados: de los 62 estudiantes encuestados, el 4,8 % (3) considera buena la Gestión escolar, el 83,9 % (52) considera regular y el 11,3% (7) considera mala. En la variable Calidad del servicio educativo; el 4,8% (3) considera buena, el 80,7% (50) considera regular y el 14,5% (9) considera mala. En el nivel inferencial, al contrastar la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,564 entre la variable gestión escolar y calidad del servicio educativo, indicándonos que existe una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, Existe relación significativa entre Gestión Escolar y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020.
- 7. DISCUSIÓN:** La relevancia del estudio se centra en determinar la existencia de una correlación entre las variables en estudio; después de obtener los resultados de la presente investigación y luego de haber comparado con los de los antecedentes, se verifica que éstos confirman las hipótesis planteadas. Respecto a la Hipótesis general. Se concluyó, que existe una correlación significativa (Rho de Spearman = 0,564) entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020. . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado guarda una relación con Alvarado (2020) en su tesis. La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018. De igual manera con Rojas (2019) en su tesis. La gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra. Como también con Atencio (2019) en su tesis. La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral. El presente trabajo, por su singular importancia, está orientado a contribuir en la solución de problemas del contexto social específico de estudio.
- 8. CONCLUSIONES:** De acuerdo al objetivo general propuesto que fue determinar la relación que existe relación significativa entre Gestión Escolar y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”, Chaclacayo 2020 ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,564; correlación positiva moderada). Por tanto, a mayores niveles de gestión escolar mejores niveles de calidad del servicio educativo. La gestión escolar liderazgo se relaciona significativamente con la calidad del servicio

educativo ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,501; correlación positiva moderada). La gestión escolar pedagógico-curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo . ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,540; correlación positiva moderada). La gestión escolar participación social se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,342; correlación positiva baja). La gestión escolar organizativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo . ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,549; correlación positiva moderada). la gestión escolar administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,393; correlación positiva baja).

9. REFERENCIAS:

- Acuña, L. (2016). *Education quality a subject of debate. From the definitions of international organizations to the patches of the Mexican Educational Project*. Revista de investigación en ciencias sociales, 12(2), 155-174. Doi: 10.18004/riics.2016.diciembre.155-174
- Alvaro, F. (2020). *La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Elliot, 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*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Escribano H, (2018). *The Performance of Teachers as a Factor Associated with Educational Quality in Latin America*. Revista Educación. v. 42, n 2, 2018. Costa Rica, <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana.
- Ministerio de educación (2015). *Compromisos de gestión escolar*. <https://cutt.ly/AySznwb>
- Morales, F(2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12872>

- Pariona, R. (2018). *Gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa "Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco" de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018* (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Pozner, P. (2003). *School Management. In Secretary of Public Education. Antología de Gestión Escolar*, 35-58.
- Quintana, Y (2018). *Education Quality and School Management: A Dynamic Relationship. Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5. Universidad Industrial de Santander, Colombia.
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima, Perú: Editores Importadores S.A.
- Thorne, R. (2016). *La comunicación organizacional y la gestión directiva en la institución educativa Inobasol de Soledad*. (Tesis de magister). Universidad de Zulia, Venezuela.
- UNESCO en Perú, (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. UNESCO: Perú
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Series de conocimiento relevantes: calidad del servicio*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.

Anexo 9:

**Declaración jurada de autoría y autorización para la
publicación del artículo científico**

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Sebastián Víctor Huarcaya Sánchez, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 16154540, con el artículo titulado: “Gestión Escolar y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa 1218 “San Luis Maria de Montfort”- Chaclacayo, 2020.”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chaclacayo, octubre del 2020



Sebastián Víctor Huarcaya Sánchez

DNI: 16154540