



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Políticas y gestión educativa en la satisfacción del servicio según  
los docentes de la UGEL 04, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión pública y gobernabilidad**

**AUTORA:**

**Mg. Tello Conde, Gladys Máxima ([ORCID: 0000-0002-6320-8138](#))**

**ASESOR:**

**Dr. Guizado Oscoco, Felipe ([ORCID: 0000-0003-3765-7391](#))**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de Políticas Públicas**

**Lima – Perú**

**2021**

**Dedicatoria**  
A mi familia.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que ayudaron hacer realidad la tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
4.1 Descripción de los resultados	19
4.2 Prueba de variabilidad	21
4.3 Contrastación de las hipótesis	21
4.3.1 Hipótesis general	21
4.3.2 Hipótesis específica 1	22
4.3.3 Hipótesis específica 2	23
4.3.4 Hipótesis específica 3	24
4.3.5 Hipótesis específica 4	25
4.3.6 Hipótesis específica 5	26
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32

VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. PROPUESTAS	34
8.1. Objetivo	34
8.2. Descripción	34
8.3. Ventajas y desventajas	34
8.4. Justificación y explicación de la propuesta	34
8.5. Planteamiento de actividades y recursos necesarios	35
8.6. Evaluación y control	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>	
Tabla 1	Población de la muestra de estudio	16
Tabla 2	Niveles de las Políticas educativas	19
Tabla 3	Niveles de la Gestión educativa	19
Tabla 4	Niveles de la Satisfacción del servicio	20
Tabla 5	Prueba de variabilidad de la satisfacción del servicio por incidencia de las Políticas y gestión educativa según los docentes de la Ugel 04	21
Tabla 6	Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la satisfacción del servicio según los docentes de la Ugel 04	22
Tabla 7	Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la tangibilidad según los docentes de la Ugel 04	23
Tabla 8	Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la confiabilidad según los docentes de la Ugel 04	24
Tabla 9	Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 04	25
Tabla 10	Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la seguridad según los docentes de la Ugel 04	26
Tabla 11	Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la empatía según los docentes de la Ugel 04	27

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Diseño de la investigación	15

## **Resumen**

El objetivo del estudio fue demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, diseño correlacional causal, y se aplicó el método hipotético deductivo, la población estuvo constituida por 82 maestras del nivel inicial. La técnica de recopilación de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario por cada variable. Los resultados evidenciaron el predominio de calificación del nivel bueno de las políticas y la gestión educativa, a la vez las maestras se encontraban satisfechas con el servicio educativo, siendo el de menor valoración en lo que respecta a la tangibilidad. Asimismo, el servicio educativo depende en un 46.3% por las políticas y la gestión educativa, por lo tanto, al contrastar la hipótesis se demostró que el nivel dos de la variable servicio educativo se ve influenciado por el nivel dos de la gestión educativa.

*Palabras clave:* Política, gestión educativa, servicio, interculturalidad, administrativa



## **Abstract**

The objective of the study was to demonstrate that educational policies and management influence service satisfaction according to UGEL 04 teachers. The research was carried out under a quantitative approach, substantive, causal correlational design, and the hypothetical method was applied deductive, the population consisted of 82 teachers of the initial level. The data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire for each variable. The results showed the predominance of qualification of the good level of the educational policies and management, at the same time the teachers were satisfied with the educational service, being the lowest evaluation with regard to tangibility. Likewise, the educational service depends 46.3% on educational policies and management, therefore, when testing the hypothesis, it was shown that level two of the educational service variable is influenced by level two of educational management.

*Keywords:* Policy, educational management, service, interculturality, administrative

## **Resumo**

O objetivo do estudo foi demonstrar que as políticas educacionais e a gestão influenciam a satisfação com o serviço, segundo os professores da UGEL 04. A pesquisa foi realizada sob uma abordagem quantitativa, substantiva, de delineamento causal correlacional, e o método hipotético foi aplicado dedutivo, a população foi composta por 82 professores do nível inicial. A técnica de coleta de dados foi o survey e o instrumento o questionário para cada variável. Os resultados mostraram o predomínio da qualificação do bom nível das políticas e gestão educacional, ao mesmo tempo que os professores estavam satisfeitos com o atendimento educacional, sendo a menor avaliação no que se refere à tangibilidade. Da mesma forma, o serviço educacional depende 46,3% das políticas e da gestão educacional, portanto, ao testar a hipótese, foi demonstrado que o nível dois da variável serviço educacional é influenciado pelo nível dois da gestão educacional.

Palavras-chave: Política, gestão educacional, serviço, interculturalidade, administrativa

## I. INTRODUCCIÓN

En México las reformas en la política educativa han respondido a los lineamientos de los organismos privados e internacionales, los actores principales del sector aluden que han sido excluidos. La reforma del 2008 tenía como eje que el docente ingrese y se promocioe a través del concurso público, sin embargo, el marco legal débil y carente de institucionalización hizo que el objetivo fracasase. Así también la última reforma educativa fue el 2015 denominado “El Pacto por México”, donde el eje estaba sustentado en la reforma administrativa y laboral, que el desempeño del maestro sea racional y eficiente a través de las evaluaciones, asimismo se fortalecía la autonomía de cada institución educativa (Fernandez-Marfil, 2015).

Sin embargo, la realidad deja expuesta que ninguna de las reformas realizadas ha tenido un hecho concreto en el sector educativo, el sistema sigue funcionando bajo una crisis emocional, altos niveles de estrés por la documentación que exige el sector y sobre todo que los involucrados no se sienten escuchados, tampoco atendidos, allí la razón por la cual el clima laboral se ha ido deteriorando (Barraza y Barraza, 2016).

En Colombia a partir del año 1994 se introdujo el término de gestión educativa, por lo tanto, ha permitido realizar las mediciones en diferentes documentos, cabe precisar que consideran como una acción estratégica que permite la articulación entre los diferentes sectores, sin embargo, ante los retos que esboza el sector, se planteó el Plan decenal de Educación 2016 – 2026, cuyo objetivo es promover el cambio en la gestión (Quintana, 2018), pero que los resultados no han sido nada alentadores.

La política educativa en el Perú es siempre un tema latente y criticado a razón de los resultados de las pruebas internacionales que son aplicadas a los estudiantes. El Estado a través de los años ha incrementado el presupuesto público, diseñó políticas para mejorar el desempeño docente sustentada en la meritocracia, incrementó la inversión y destino del presupuesto para el mantenimiento de las

instituciones con el único fin de lograr los aprendizajes de los estudiantes (Guadalupe, León, Rodríguez y Vargas, 2017).

En la década del 90 se implementó el Programa de Mejoramiento de la calidad educativa, el cual implicó el endeudamiento estatal con el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo, los ejes funcionales fueron la mejora de los procesos de aprendizaje, la modernización de la administración y la inversión en la infraestructura. Es así que durante la historia se han aplicado diferentes pruebas de conocimientos a los estudiantes, se implementó el Plan nacional de capacitación en Gestión educativa para fortalecer la gestión institucional, por ello que los esfuerzos estuvieron centrados en los directivos (Guadalupe, León, Rodríguez y Vargas, 2017).

En el periodo comprendido del 2000 al 2005 el marco legal se concentró en la educación bilingüe e intercultural, y sobre todo un hecho trascendental fue el nuevo marco normativo legal a través de la Ley General de Educación 28044, donde se enfatiza en la nueva escala magisterial, sustentada y avalada por las capacitaciones y nivel de conocimientos de los docentes, quienes inicialmente se resistieron, pero que con el pasar del tiempo tuvieron que sumarse a dicho proceso, motivada básicamente por la escala salarial. Entre el periodo del 2006 al 2010 se aprueba el Proyecto Educativo Nacional al 2021 y el Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje de los estudiantes de la Educación Básica regular. Mientras que el periodo comprendido del 2010 al 2015 se articuló los esfuerzos desde las instituciones para que los estudiantes mejoren los resultados de su aprendizaje medidos a través de las pruebas como ECE, PISA y Terce. Se impulsó los concursos para el ingreso a la docencia, además de la promoción y asenso y la mejora de la gestión de las direcciones regionales de educación y las unidades de gestión educativa local (Guadalupe, León, Rodríguez y Vargas, 2017).

Sin embargo, los resultados para el sector no son nada alentadores, pareciera que solo fue un simple cumplimiento a las normas, pero no se ha tenido mayor cambio o modificación en la gestión educativa, es decir las políticas no se aplicaron a cabalidad, y los únicos perjudicados son los estudiantes y la futura

sociedad, por otra parte los maestros sienten que no son considerados por su ente rector, solo les exigen cumplir todo un marco legal y planificación exuberante, que termina por asfixiarlos, merma su capacidad de actuación, innovación y creatividad en aula, en resumen no existe una armonía entre la política pública, la gestión educativa y por lo tanto el servicio educativo va en desmedro, más aún en esta época del estado de emergencia sanitaria ha dejado expuesto que el sector no está preparado, por otra parte no es posible que un niño tenga que recorrer kilómetros para escuchar una clase a través de la radio, que los maestros hayan sido reemplazos en canales de televisión por actores que no están preparados en el uso de estrategias de aprendizaje, además el Estado no provee de una plataforma de enseñanza virtual, y que a esto se acople la falta de modernización tecnológica, la misma que cada día es inestable y se reduce su campo de acción, entonces es necesario y urgente que las políticas de Estado armonicen entre los diferentes sectores, y que la prioridad también este concentrada en la educación.

En la UGEL 4, la realidad no es ajena a la antes expuesta, las políticas educativas no son aplicables a cabalidad, uno de los niveles educativos que ha tenido mayor impacto el Covid 19 corresponde al nivel inicial y primario, los padres prefieren que sus hijos repitan el año escolar porque carecen del equipo de cómputo y acceso a internet, más aún que ningún estudiante puede desaprobar, consecuencias que se verán reflejadas con el transcurrir de los años, porque el niño no está preparado para ser promovido, por ende los maestros de los grados superiores tendrán que implementar nuevas estrategias y lograr el aprendizaje previsto no solo de su grado, sino que además deberá subsanar los desfases previos.

Por otra parte el Estado tiene como política la eliminación de las brechas entre la educación privada y pública, la realidad expone que por el contrario cada día dicha brecha se va acrecentando, por otra parte se excluye a los estudiantes que no disponen de los recursos, los maestros han sido también perjudicados en este nuevo escenario, porque numerosos carecían de un equipo de cómputo, el acceso a internet, las sesiones de clase se han tenido que adaptar a la enseñanza virtual, las actividades aún son las mismas que el sistema presencial, los directivos

exigen que se logren los objetivos y metas, sin embargo no existe mayor direccionamiento, consideran que los maestros conocen sus funciones, por lo tanto deben desplegar todo esfuerzo para el logro del mismo, más aún la UGEL solicita reportes onerosos con evidencias que distraen la labor pedagógica y los maestros están concentrados no solo en planificar, sino dejar evidencia de lo que hacen, porque si no se exponen a sanciones administrativas y económicas. Asimismo, existe descontento de los maestros con la infraestructura física, tecnológica y administrativa, los requerimientos a sus solicitudes son atendidas tardíamente, muchas de ellas han excedido el plazo establecido por ley, se ha generado un clima de competencia que en ocasiones es perjudicial, hace falta también el desarrollo en las habilidades blandas.

Por lo tanto, el problema general de la investigación fue: ¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020?; los problemas específicos: a) ¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020?; b) ¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020?; c) ¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020?; d) ¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020?; e) ¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020?.

El estudio se justifica teóricamente porque está sustentada en las teorías de la calidad, porque las actividades que se realizan deben estar en concordancia con los objetivos que se pretende lograr en la institución. De la experiencia de Deming (1993) se destaca el ciclo de calidad PHVA, porque no es suficiente medir al final del proceso educativo, sino que el proceso de control debe ser concurrente, porque permite corregir las desviaciones en el momento, de tal forma que el resultado final, como es el logro de aprendizaje no sea vea mermado. También la investigación está avalada por la Trilogía de Jurán que es planear, controlar y mejorar, en relación a los objetivos y metas planteadas. Finalmente, se ha considerado importante la teoría de Crosby (1980) porque se debe practicar la

política de cero errores, es decir el aprendizaje de los estudiantes deben de responder a las metas planteadas.

El estudio se justifica metodológicamente, porque se desarrolló bajo el paradigma positivista, es decir el problema estudiado fue producto de observar en la realidad, asimismo la medición de la variable se realizó a través de los números con el apoyo de la escala de Likert, el tipo de investigación responde a ser sustantiva, el diseño es no experimental, causal, el mismo que responde al objetivo del estudio, el método fue el hipotético deductivo, dichas hipótesis serán contrastadas con el apoyo de la estadística inferencial. Finalmente, la contrastación de las hipótesis se realizó con la prueba de regresión ordinal.

El estudio tiene justificación práctica porque es uno de los pocos que trabajó la variable de políticas y gestión educativa para medir el efecto en la satisfacción del servicio desde la perspectiva del docente, el mismo que también es denominado el cliente interno, por lo tanto, a partir de los resultados las próximas investigaciones podrían profundizar en el estudio, y diseñar planes de acción.

El objetivo general de la investigación fue: Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020; los objetivos específicos son: a) Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020; b) Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020; c) Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020; d) Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020; e) Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020.

La hipótesis general de la investigación fue: Las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020; las hipótesis específicas: a) Las políticas y la gestión educativa influyen

en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020; b) Las políticas y la gestión educativa influyen en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020; c) Las políticas y la gestión educativa influyen en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020; d) Las políticas y la gestión educativa influyen en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020; e) Las políticas y la gestión educativa influyen en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020.



## II. MARCO TEÓRICO

Para el estudio se ha revisado diferentes investigaciones a nivel internacional, Aguilar, Rodríguez y Aguilar (2018) expuso que los estudiantes obtuvieron escasos logros que fueron demostrados en las pruebas como Saber y ICFES, por otra parte la capacitación docente es escasa y no está acorde a las necesidades actuales, el estilo de evaluación se realiza de forma incoherente y descontextualizada, los recursos educativos no aportan al logro de los objetivos, los colegios tienen infraestructura dañada y no existe una política de mantenimiento, los estudiantes tiene escasas perspectivas para embarcarse a la educación universitaria, y a esto se añade la carencia de la cultura de calidad e innovación.

Asimismo, Pérez, Carpio y San Martín (2018) expusieron que en México el Estado ha realizado varias reformas y políticas, cuyo eje central ha sido el tema de la infraestructura, la capacitación constante a los docentes además de la inversión en nuevas instituciones, pero si nos detenemos un momento, podemos apreciar que no se ha priorizado el proceso de enseñanza y aprendizaje desde las bases del sector, esta situación es preocupante porque no se lograría las metas del sector, y que lamentablemente los ciudadanos del futuro tendrían que asumir dichos costos.

También en Chile, Romero (2018) expuso que existe la gestión educativa, el conocimiento y los ambientes de aprendizajes convergen en un sistema donde deben armonizar, para el logro de los objetivos de la institución y aportar a la calidad educativa. Asimismo, se debe entender que un factor importante en la calidad educativa es el aspecto pedagógico, el cual se evalúa a través de la eficiencia y eficacia, porque los docentes despliegan sus estrategias, métodos y recursos para lograr que el estudiante aprende los temas, además de generar expectativa en cada sesión de clase, y que se motive al aprendizaje constante y la formación de una cultura investigativa.

En España, Paredes, Sánchez y Badillo (2016) expusieron que desde la experiencia mexicana se estableció brindar una educación de calidad, por ello fue

necesario otorgar la autonomía a la gestión escolar, consecuentemente, los directivos deberían de aplicar métodos, planes y estrategias para lograr que los estudiantes adquieran las competencias previstas. En este mismo sentido se consideró importante que en cada escuela se incorporé un directivo líder, para armonizar el ámbito de la gestión y el pedagógico, circunscrita al marco legal vigente.

En la publicación de Farfán-Tigre, Mero-Delgado y Sáenz-Gavilanes (2016) indicaron que en el caso de Ecuador la política educativa ha sido muy parecida a la colombiana, está centrada en la infraestructura para brindar el servicio administrativo, así como el equipo necesario para los servicios educativos como certificados, refrendación de documentos, etc. Asimismo, existe atención a los maestros para que se preparen antes de ingresar al magisterio, entre otros.

También se ha revisado investigaciones a nivel nacional, es así que Huapaya (2019), exhibió que la gestión desarrollada a través de procesos establecidos y estandarizados, aún está en la fase inicial, porque requiere un cambio radical del paradigma, donde la sinergia de la gestión y la pedagogía armonicen para el logro de los objetivos académicos y de servicio a las demandas de los beneficiarios.

Asimismo, en Lima, Gámez (2019) expuso que la calidad de servicio es buena (69%), además que se encuentran satisfechos con el servicio (76%). Por otra parte, existe correlación moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios ( $R_s=.7145$ ,  $p=.000$ ).

En Iquitos, Díaz (2017) expuso que el nivel predominante de la calidad en la gestión, la dirección institucional, el desempeño docente, el trabajo con las familias y comunidad, el uso de la información, la infraestructura y recursos para el aprendizaje y la calidad de la gestión es regular. Sin embargo, al realizar la comparación de la percepción de la calidad de la gestión entre los directivos, docentes y estudiantes todos coincidieron que era regular; mientras que, al evaluar el desempeño docente, los directivos y docentes indicaron que era regular, pero los

estudiantes afirmaron que era malo, esta brecha exige un análisis profundo, y que a partir de las debilidades se diseñen planes de mejora.

En Lima, Mateo (2017) evidenció la predominancia del nivel medio de la gestión educativa, pedagógica, administrativa (51%) y la gestión comunitaria (63%), mientras que consideraron el nivel alto de la gestión institucional (51%) y el nivel alto de la satisfacción laboral (67%). En la contrastación de la hipótesis expusieron que la gestión educativa se relaciona débilmente con la satisfacción laboral ( $R_s=0.227$  y  $p=.023$ ), mientras que la pedagógica se relaciona débilmente también con la satisfacción laboral ( $R_s=.300$ ,  $p=.002$ ), la gestión institucional se relaciona débilmente con la satisfacción laboral ( $R_s=.295$ ,  $p=.003$ ) y la gestión comunitaria se relaciona débilmente con la satisfacción laboral ( $R_s=.272$ ,  $p=.006$ ); sin embargo un resultado preocupante fue que la gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción laboral ( $R_s=.196$ ,  $p=.051$ ).

Asimismo, Hurtado (2017) comprobó que desde la perspectiva de los usuarios la gestión institucional es mala (45%), mientras que el liderazgo educativo es bueno (55%), la planificación estratégica es regular (40%), en resumen, la gestión es considerada equitativamente buena y regular (90%). Asimismo, al analizar la calidad del servicio, consideraron los usuarios como mala (45%), la fiabilidad regular (45%), la capacidad de respuesta buena (50%), la garantía o confianza y la intangibilidad como buena (45% - 45%), mientras que la empatía fue evaluada como mala (45%). La contrastación de la hipótesis demostró que la gestión institucional ( $R_s=0.893$ ,  $p=.000$ ), el liderazgo educativo ( $R_s=.148$ ,  $p=.000$ ), la planificación estratégica ( $R_s=.593$ ,  $p=.000$ ) y la evaluación de la gestión ( $R_s=.669$ ,  $p=.000$ ) se relaciona con la calidad de servicio.

El estudio se sustenta en las teorías de calidad, cuyo objetivo radica en el mejoramiento de las organizaciones de forma continua, para ello se evalúa cada fase del proceso, se retroalimenta y corrige con el fin de lograr niveles elevados cada vez respecto a la satisfacción del usuario. Deming (1993) heredó a la sociedad el concepto de calidad total, y el Ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), cuya filosofía no era otra cosa que la calidad, sustentada en la medición con el

apoyo de la estadística, de tal forma que en proceso se corrija los errores, y así las organizaciones logren ser competitivas (Rugel & Chacon, 2018; (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018; Koskela, Tezel, & Patel, 2019).

Por otra parte, Jurán (1954) plantea la trilogía conformada por la planificación, el control y la mejora de la calidad, para ello es importante el establecimiento de metas, implementación de planes de mejora, el registro y divulgación de los resultados (Ayi, 2019). También Crosby (1980) mencionó los pasos para mejorar la calidad, además de la cultura preventiva, es decir lograr cero errores, si bien en el campo industrial funciona muy bien, en el ámbito educativo aún hace falta la implantación de dicha filosofía y la sinergia de esfuerzos para el logro de los objetivos (Chacón y Rugel, 2018; Fernandez y Rosales, 2014; Lofgren, Witell y Gustafsson, 2010).

La política es un imperativo presente en la gestión de las organizaciones, por ello el concepto en el campo educativo tiene como objetivo mejorar el servicio (Chiavenato, 2014). Sin embargo, el gobierno de turno en los diferentes países se enfrenta a un conjunto de dificultades como es una deficiente gestión administrativa, marco legal debilitado, cambios económicos, políticos, sociales que debilitan el sistema, conflictos entre la sociedad civil y empresarial, y el avance tecnológico. Debemos entender que las políticas públicas corresponden a las acciones y decisiones que tienen como objetivo la solución de los problemas de la sociedad (educación, social, económico, salud, etc.), a través del vínculo entre el privado y público (Fernández-Marfil, 2017; Dag, Sozer y Sel, 2015). En este sentido las políticas públicas limitan o restringen el comportamiento de los diferentes actores en la sociedad.

El campo de acción de la política pública comprende a todos los actores de un país, está compuesta por estrategias, procesos y acciones que tiene un mismo objetivo o dirección, evitando el conflicto y promoviendo la cooperación (Barraza y Barraza, 2016). Algunas características de las políticas públicas son: a) El diseño de las políticas públicas intervienen en la sociedad; b) Son universales, porque su aplicación es tanto para el sector público y privado; c) Evita que el Estado sea el

único actor en el ámbito económico; d) Permite evidenciar la gobernabilidad a través del comportamiento que despliegan los actores en las instituciones (Barraza & Barraza, 2016; Hartley, Huecker, & Woo, 2019).

La política educativa se encarga de estudiar la relación entre la educación y la política (Unika, Timothy, & Samer, 2019), las dimensiones que constituyen la variable política corresponden: a) Interculturalidad, comprende los diferentes códigos interculturales, propicia el uso del español como lengua materna o primera, está centrada en la formación de comportamientos para minimizar los prejuicios y la intolerancia por los semejantes; b) Inclusión, comprende albergar no solo a los niños con habilidades diferentes. Sino que tiene como objetivo mejorar y enriquecer las condiciones culturales y sociales entre las personas sustentada en el respeto e integración; c) Cultura de paz, los estudiantes deben de desarrollar comportamientos pacíficos, además de la formación en valores como justicia, solidaridad, libertad, responsabilidad, madurez, entre otros que refuerzan su comportamiento; d) Ecología, exige que los estudiantes adopten nuevas actitudes y aptitudes para comprender y valorar la relación del hombre con su cultura y el medio ambiente que lo rodea (Capella, 2004; Aars & Arne, 2018).

La gestión escolar o gestión educativa ha cambiado su concepción, porque el ámbito administrativo, financiero y logístico tiene sus propias particularidades, razón por la cual los directivos son los responsables de la ejecución de los planes institucionales, la disponibilidad de los recursos, además del logro de los objetivos institucionales, sustentada en la aplicación del proceso administrativo como es el planeamiento, organización, dirección y control. De esta manera, es importante la labor que realizan los actores directos como es el director, los docentes, los padres y estudiantes para la consecución de los objetivos (García, Juárez y Salgado, 2018; Ibrahim y Mazin, 2017; Moghavvemi, Sulaiman, Ismawati, & Kasem, 2018).

La gerencia educativa se sustenta en los principios de la administración, porque tiene como objetivo brindar un servicio de calidad a la comunidad (Estévez, 2001), sin embargo en la experiencia, el equipo educativo por muchos años ha considerado a la gestión como el último eslabón, además de ser considerado solo

como un área encargado de trámites y documentos, menoscabando la trascendencia del mismo, y contradiciéndose con los fundamentos epistemológicos de la administración (Méndez, 2012), esto en parte avala porque las instituciones educativas no han logrado armonizar con las políticas y objetivos educativos planteados por el gobierno (Pulido y Olivera, 2019).

Por otra parte, en diferentes documentos se utiliza como sinónimos los términos de administración, gerencia y gestión. La administración corresponde al proceso que se desarrolla en las diferentes actividades en la organización como la planificación, organización, dirección y control. La gerencia comprende la eficiencia y eficacia en las actividades (Vavrek, 2018; Kaehler & Grundei, 2019; Frya, 2018). Gestión comprende la visión estratégica, la toma de decisiones y el logro de los objetivos. Entonces, se expresa de manera clara que no son sinónimos, el primero se refiere al día a día, mientras que el segundo se concentra en el logro de los objetivos, las metas y uso óptimo de los recursos, y el tercero tiene una visión estratégica, por ende, se compara, implementa mejoras, diseña estrategias, etc., las cuales serán trascendentales en la institución (Hernández y Gómez, 2010; Garzón, 2011, Pulido y Olivera, 2019; Suharsimi, 2013).

La gestión está vinculada a la estructura orgánica de la institución, cuya articulación permite el logro de los objetivos a través de las relaciones humanas y uso de los recursos de manera eficiente (Somaieh, Dzuraidah, & Norhamidi, 2014; (Gholam, Maryam, & Aghdas, 2016). Por lo tanto está compuesta por: a) Institucional, comprende los instrumentos de gestión, el organigrama, y la relación entre los diferentes entes; b) Administrativa, comprende el manejo y uso óptimo de los recursos económicos, materiales, humanos y de seguridad; c) Pedagógico, integrado por el proceso educativo propiamente dicho, las prácticas pedagógicas para el proceso de enseñanza, y la capacitación docente; d) comunitaria, comprende el vínculo con el entorno que tiene la institución, además de las redes que se construyen (Ministerio de Educación, 2011).

La gestión educativa está constituida por cuatro elementos como son: a) Entradas o inputs, estudiantes, docentes, padres de familia, directivos; b) Proceso,

comprende el compromiso de los actores y áreas para lograr la misión de la institución; c) salida, corresponde a la calidad del servicio educativo; d) Retroalimentación, se realiza a través de informes respecto a la evaluación de la gestión (Alsammarry, Sirisuthi y Duangcharthom, 2016; Dos Santos & Gomes, 2018).

La gestión educativa bajo un enfoque totalmente estratégico, es una alternativa para que la institución relacione y diseñe sus redes con el fin de mejorar o transformar la practica educativa (Alvarez, Ibarra, & Miranda, 2013). Los ejes que corresponden son la acción (acto para lograr los objetivos), la investigación (generación del conocimiento), innovación y desarrollo. Razón por la cual se plantea las siguientes dimensiones: a) organizacional, comprende el marco normativo, el planeamiento estratégico que dirige el gobierno de la institución, las responsabilidades de cada actor de la comunidad educativa, y la vinculación con los grupos de interés; b) Pedagógico – didáctico, comprende al trabajo que realiza el maestro en el aula para que los contenidos sean compartidos e internalizados por los estudiantes, asimismo se desarrolla también habilidades y destrezas que con necesarias para la convivencia en comunidad; c) Comunitaria, incluye a los padres de familia y comunidad, cuyo objetivo es tener relaciones y vínculos para el logro de los aprendizajes de los estudiantes; d) Administrativa, comprende las actividades que permiten la sinergia para el desarrollo del proceso de enseñanza y del aprendizaje, a través de la mejora de la práctica docente, mejor dirección y el apoyo administrativo. Esta dimensión integra y coordina lo relacionado con el aspecto financiero, logístico o de materiales y capital humano (Rendón, 2009).

La satisfacción del servicio es entendida como la percepción que tiene un sujeto respecto al servicio que recibe (García, 2016), sin embargo, ello depende de la experiencia previa y los estándares establecidos por el sujeto, porque en caso ser superior, entonces la evaluación será de satisfacción, caso contrario se evaluará con el estado de insatisfacción (Bustamante, Zerda, Obando y Tello, 2019; Salman, 2019). También se sostuvo que la satisfacción está en relación a la demanda del sujeto y su estado de cumplimiento (Oliver, 1993; Pérez & Pereyra, 2015). También amerita explicar algunas características del servicio: a)

Intangibilidad, el servicio siempre está vinculado a un producto, por lo tanto el grado de satisfacción dependerá de ambos; b) Inseparabilidad, el servicio implica una relación directa y vinculante entre el creador o quien brinda el servicio y quien la consume; c) Heterogenidad o inconsistencia, si bien la organización tiene procesos establecidos, al momento de brindar el servicio puede realizarse un ajuste, por lo tanto la percepción podría variar.

La variable satisfacción del servicio esta sostenida en lo expuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) donde es la valoración que emite la persona a razón de la experiencia con un servicio. Las dimensiones que constituyen la variable satisfacción del servicio corresponden: a) Tangibilidad, corresponde al aspecto físico, la infraestructura, los recursos, al material físico y el personal que brindan el servicio; b) Confiabilidad o confianza, corresponde al servicio realizado en función a lo prometido de una forma segura; c) Capacidad de respuesta; d) Seguridad, refleja el conocimiento de la organización al momento de brindar el servicio, acompañada de la cortesía y habilidad para la solución de los problemas; e) Empatía, comprende la atención que se realiza a la persona de una forma individual y cuidadosa (Ramya, Kowsalya y Dharanipriya, 2019; Villagarcía, Delgadillo, Arguello, & González, 2016).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se abordó bajo el enfoque cuantitativo, cuya característica principal fue el planteamiento de una hipótesis, la cual se contrastó en el proceso con el apoyo de la estadística inferencial (Sánchez, 2019). El desarrollo de la investigación ha considerado como hipótesis que las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio en los padres de familia de la UGEL 04, 2020.

Asimismo, el método que se empleó fue el hipotético deductivo, porque a razón de las hipótesis planteadas se compiló la información de los sujetos que fueron parte de la muestra de estudio, esto sustentado en el marco teórico y conceptos que sostuvieron la investigación (Carlessi, Romero y Mejía, 2018).

El tipo de investigación fue básica porque parte del marco teórico, y busca conocer la realidad a través de la aplicación de instrumentos (Carlessi, Romero y Mejía, 2018).

El diseño de la investigación fue explicativo, porque se explicó la situación o comportamiento de la variable dependiente que fue la satisfacción del servicio a partir de la percepción de las variables independientes que son las políticas y gestión educativa (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018; Dhanapati, 2016), tal como esquematiza en la figura 1.

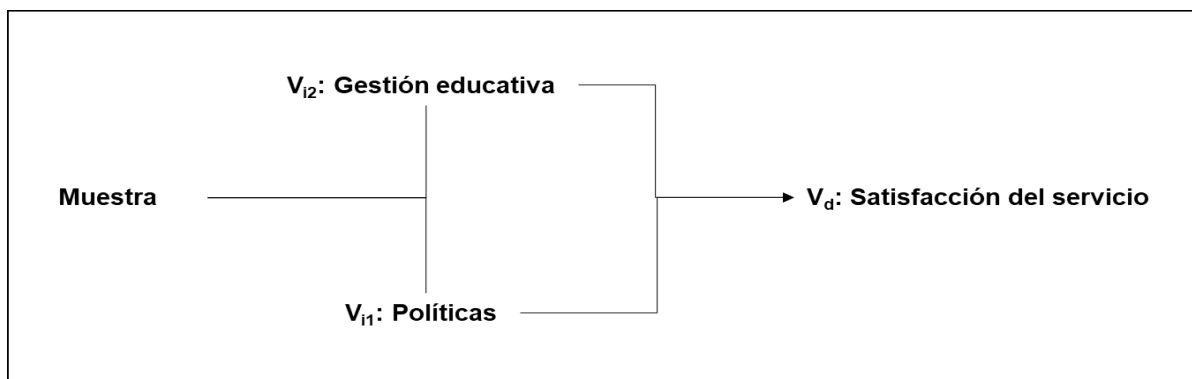


Figura 1. Diseño de la investigación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Definición conceptual

##### Políticas

La política educativa se encarga de estudiar la relación entre la educación y la política. Son imperativos que condicen el comportamiento de las personas para el logro de los objetivos y las metas educativas (Capella, 2004).

##### Gestión educativa

La gestión educativa bajo un enfoque totalmente estratégico, es una alternativa para que la institución relacione y diseñe sus redes con el fin de mejorar o transformar la practica educativa. Los ejes que corresponden son la acción (acto para lograr los objetivos), la investigación (generación del conocimiento), innovación y desarrollo (Rendón, 2009).

##### Satisfacción del servicio

La satisfacción es entendida como la percepción que tiene un sujeto respecto al servicio que recibe. Sin embargo, la experiencia previa es aquella que delimita las expectativas y por ende la valoración (Bustamante, Zerda, Obando y Tello, 2019).

La operacionalización de las variables se ubica en el anexo 2.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población de estudio estuvo constituida por 82 maestros de educación inicial. Por lo tanto, al ser un número reducido no se calculó la muestra y el instrumento se aplicó a todos.

Tabla 1

*Población de la muestra de estudio*

Nro	Institución educativa	Total
1.	311	7
2.	334	15
3.	371	5
4.	373	2
5.	862	3
6.	01	11
7.	3065 Virgen del Carmen	6
8.	369 San Agustín	1
9.	888 Señor de Los Milagros	11
10.	IEI Divino Niño Jesús	1
11.	Inicial 363 - San Francisco de Asis	2
12.	Inicial 609	5
13.	Luis Enrique II	5
14.	Santa Luzmila	8
	Total	82

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

La técnica de recopilación fue la encuesta, permite compilar datos de grupos numerosos de una forma rápida y eficaz, para ello se aplica el proceso estándar y permite la exploración de un conjunto de características propias de la variable (Casas, Repullo, & Dondado, 2003; Ikart, 2019).

El instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo constituido por el conjunto de preguntas o ítems que responden las dimensiones, y ellas a la variable en conjunto. Asimismo, se incluye la escala de medición, porque el sujeto completará o marcará la respuesta según su percepción (Casas, Repullo, & Dondado, 2003).

#### **Ficha técnica del cuestionario 1:**

Nombre : Cuestionario de Políticas educativas  
Autora : Gladys Máxima Tello Conde  
Año : 2020  
Objetivo : Medir la percepción de las Políticas educativas  
Dimensiones: D1 Interculturalidad (9 ítems); D2 Inclusión (8 ítems); D3 cultura de Paz (12 ítems); D4 Ecología (9 ítems).

#### **Ficha técnica del cuestionario 2:**

Nombre : Cuestionario de Gestión educativa  
Autora : Gladys Máxima Tello Conde  
Año : 2020  
Objetivo : Medir la percepción de la gestión educativa  
Dimensiones: D1 Organizacional (9 ítems); D2 Pedagógico - didáctica (4 ítems); D3 Comunitaria (4 ítems); D4 Administrativa (8 ítems).

#### **Ficha técnica del cuestionario 3:**

Nombre : Cuestionario de satisfacción del servicio  
Autora : Gladys Máxima Tello Conde  
Año : 2020  
Objetivo : Medir la percepción de la gestión educativa

Dimensiones: D1 Tangibilidad (6 ítems); D2 Confiabilidad (5 ítems); D3 Capacidad de respuesta (5 ítems); D4 Seguridad (3 ítems); D5 Empatía (4 ítems).

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo de la investigación se ha seguido los siguientes pasos: 1) Revisión teórica de las variables de estudio; b) Seleccionar la literatura que responde a la problemática de estudio; c) Construir la operacionalización de las variables de estudio; d) Construir los instrumentos de medición; e) Coordinación y permiso con las Directoras de las instituciones educativas; f) Aplicación de la prueba piloto y validación de los cuestionarios; g) Cálculo de la prueba de Alfa de Cronbach; h) Aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio, es decir maestras que participaron voluntariamente de cada institución educativa; i) Aplicación de la estadística descriptiva e inferencial; j) Redacción del informe final.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados que se obtengan de la población de estudio fueron en primera instancia expresados en tablas y figuras con las frecuencias y porcentajes, para comprender el nivel de cada una de ellas (estadística descriptiva).

En un segundo momento se aplicó la prueba de regresión ordinal, para comprobar la validez del modelo con la prueba de Chicuadrado y también determinar el grado de influencia de las variables independientes sobre la variable dependiente, para ello se calculará el valor de Nagalkerke, Cox Snell y McFadden (Arias, 2018), con el apoyo del software estadístico SPSS 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la investigación se ha utilizado diferentes fuentes bibliográficas, las mismas que luego de la selección bajo el criterio de importancia, antigüedad y aporte al estudio han sido considerados, por lo tanto, se reconoce la autoría a través de las citas y referencias. La población de estudio está sustentada en la información brindada por los directores de las instituciones educativas, quienes previamente se conversó para que autoricen la aplicación de las futuras encuestas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción de los resultados

Tabla 2

#### *Niveles de las Políticas educativas*

Variable	Pésimo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Políticas educativas			12	14.6	70	85.4	82	100
D1 Interculturalidad			24	29.3	28	70.7	82	100
D2 Inclusión			8	9.8	74	90.2	82	100
D3 Cultura de paz	1	1.2	9	11.0	72	87.8	82	100
D4 Ecología	2	2.4	8	9.8	72	87.8	82	100

En la tabla 2 y figura 2 sobre la percepción de las políticas educativas, el 14.6% indicó que es regular y el 85.4% que es bueno. En lo que respecta a la percepción de las políticas de la interculturalidad, el 29.3% indicó que es regular y el 70.7% es bueno. En lo que respecta a la percepción de las políticas de inclusión, el 9.8% indicó que es regular y el 60.2% es bueno. Mientras que referente a la percepción de las políticas de cultura de paz, el 1.2% indicó que es pésimo, el 11.0% exteriorizó que es regular y el 87.8% es bueno. Finalmente, en lo que concierne a la percepción de las políticas ecológicas, el 2.4% indicó que es pésimo, el 9.8% regular y el 87.8% bueno.

Tabla 3

#### *Niveles de la Gestión educativa*

Variable	Pésimo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión educativa	1	1.2	15	18.3	66	80.5	82	100
D1 Organizacional	1	1.2	12	14.6	69	84.1	82	100
D2 Pedagógico- didáctica	-	-	6	7.3	76	92.7	82	100
D3 Comunitaria	3	3.7	28	34.1	51	62.2	82	100
D4 Administrativa	-	-	32	39.0	50	61.0	82	100

En la tabla 3 y figura 3 sobre la percepción de la gestión educativa, el 1.2% indicó que es pésima, el 18.3% regular y el 80.5% como buena. Asimismo, en lo que respecta la percepción de la dimensión organizacional, el 1.2% indicó que es pésimo, el 14.6% regular y el 84.1% bueno. Al mismo tiempo en lo referente a la percepción del aspecto pedagógico y didáctico, el 7.3% indicó que es regular y el 92.7% que es bueno. En lo referente a la percepción de la gestión comunitaria, el 3.7% indicó que es pésimo, el 34.1% regular y el 62.2% como buena. En lo referente a la percepción de la gestión administrativa, el 39% indicó que es regular y el 61% que es buena.

En la tabla 4 y figura 4 sobre la evaluación de la satisfacción del servicio educativo, el 11% indicó estar indiferente, mientras que el 89% afirmó que está satisfecho. En lo que respecta a la tangibilidad, el 2.4% indicó estar insatisfecho, el 46.3% está indiferente y el 51.2% está satisfecho. Asimismo, en lo que concierne a la confiabilidad, el 14.6% afirmó estar indiferente y el 85.4% está satisfecho. Respecto a la capacidad de respuesta, el 1.2% está insatisfecho, el 9.8% está indiferente y solo el 89% se encuentra satisfecho. Respecto a la seguridad, el 1.2% indicó estas indiferente y el 98.8% está satisfecho. Finalmente, en lo que respecta a la empatía, el 2.4% indicó estar indiferente, mientras que el 97.6% está satisfecho.

Tabla 4  
*Niveles de la Satisfacción del servicio*

Variable	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción del servicio	-	-	9	11.0	73	89.0	82	100
D1 Tangibilidad	2	2.4	38	46.3	42	51.2	82	100
D2 Confiabilidad			12	14.6	70	85.4	82	100
D3 Capacidad de respuesta	1	1.2	8	9.8	73	89.0	82	100
D4 Seguridad	-	-	1	1.2	81	98.8	82	100
D5 Empatía	-	-	2	2.4	80	97.6	82	100

## 4.2 Prueba de variabilidad

Tabla 5

*Prueba de variabilidad de la satisfacción del servicio por incidencia de las Políticas y gestión educativa según los docentes de la UGEL 04, 2020*

<b>Control previo en:</b>	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Satisfacción del servicio	.23	.463	.380
Tangibilidad	.309	.390	.234
Confiabilidad	.165	.293	.217
Capacidad de respuesta	.132	.247	.185
Seguridad	.057	.458	.442
Empatía	.082	.401	.374

En la tabla 5 de la prueba de variabilidad de Pseudo R cuadrado, se observa la dependencia porcentual de la Política y gestión educativa en la satisfacción del servicio, el resultado del coeficiente de Nagelkerke, en donde la variabilidad de la satisfacción del servicio se debe 46.3%, la tangibilidad corresponde al 39%, la confiabilidad al 29.3%, la capacidad de respuesta al 24.7%, la seguridad al 45.8% y la empatía al 40.1%, por las políticas y la gestión educativa.

## 4.3 Contrastación de las hipótesis

### 4.3.1 Hipótesis general

H0: Las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020

H1: Las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020

Nivel de confianza: 0.95

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 6

*Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[N_V3=2]	-3,636	,745	23,836	1	,000	-5,096	-2,176
Ubicación	[N_V2=1]	-20,942	,000	.	1	.	-20,942	-20,942
	[N_V2=2]	-2,234	1,034	4,673	1	,031	-4,260	-,209
	[N_V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[N_V1=2]	-1,713	1,009	12,885	1	,009	-3,690	,264
	[N_V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 6 se evidencia que las políticas y la gestión educativa influyeron en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020, el valor de Wald calculado fue igual a 4.673 y 12.885, dichos valores fueron superior a 4 (punto de corte) con un nivel de significancia de .031 y .009 respectivamente, por lo tanto, se evidenció la influencia en el nivel dos de la satisfacción del servicio, el valor calculado de Wald fue  $28.836 > 4$  con un nivel de significancia de .000. En consecuencia, a mejor práctica de las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020

#### 4.3.2 Hipótesis específica 1

H0: Las políticas y la gestión educativa no influyeron en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020

H1: Las políticas y la gestión educativa influyeron en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.



Tabla 7

*Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[N_V3_d1 = 1]	-6,720	1,557	18,638	1	,000	-9,770	-3,669
	[N_V3_d1 = 2]	-,582	,261	4,972	1	,026	-1,093	-,070
Ubicación	[N_V2=1]	-23,968	,000	.	1	.	-23,968	-23,968
	[N_V2=2]	-2,592	1,071	5,856	1	,016	-4,691	-,493
	[N_V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[N_V1=2]	-1,892	1,169	21,616	1	,006	-4,183	,400
	[N_V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 7 se evidencia que las políticas y la gestión educativa influyeron en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020, el valor de Wald calculado fue igual a 5.856 y 21.616, dichos valores fueron superior a 4 (punto de corte) con un nivel de significancia de .016 y .006 respectivamente, por lo tanto, se evidenció la influencia en el nivel uno y dos de la tangibilidad, el valor calculado de Wald fue 18.638 y 4.972 > 4 con un nivel de significancia de .000 y .026 respectivamente. En consecuencia, a mejor práctica de las políticas y la gestión educativa influyen en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.

### 4.3.3 Hipótesis específica 2

H0: Las políticas y la gestión educativa no influyeron en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.

H1: Las políticas y la gestión educativa influyeron en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.

Tabla 8

*Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[N_V3_d2 = 2]	-2,604	,479	29,495	1	,000	-3,544	-1,664
Ubicación	[N_V2=1]	-20,345	,000	.	1	.	-20,345	-20,345
	[N_V2=2]	-1,436	,853	42,830	1	,003	-3,108	,237
	[N_V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[N_V1=2]	-1,339	,902	22,204	1	,008	-3,106	,429
	[N_V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 8 se evidencia que las políticas y la gestión educativa influyeron en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020, el valor de Wald calculado fue igual a 42.830 y 22.204, dichos valores fueron superior a 4 (punto de corte) con un nivel de significancia de .003 y .008 respectivamente, por lo tanto, se evidenció la influencia en el nivel dos de la confiabilidad, el valor calculado de Wald fue  $29.495 > 4$  con un nivel de significancia de .000. En consecuencia, a mejor práctica de las políticas y la gestión educativa influyen en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.

#### 4.3.4 Hipótesis específica 3

H0: Las políticas y la gestión educativa no influyeron en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020.

H1: Las políticas y la gestión educativa influyeron en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020.

Tabla 9

*Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[N_V3_d3 = 1]	-17,640	691,526	,001	1	,980	-1373,006	1337,726
	[N_V3_d3 = 2]	-2,361	,440	28,789	1	,000	-3,223	-1,498
Ubicación	[N_V2=1]	-35,441	,000	.	1	.	-35,441	-35,441
	[N_V2=2]	1,067	261,116	45,004	1	,005	-2,120	2,255
	[N_V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[N_V1=2]	-2,905	1,131	36,641	1	,003	-3,121	1,311
	[N_V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 9 se evidencia que las políticas y la gestión educativa influyeron en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020, el valor de Wald calculado fue igual a 45.004 y 36.641, dichos valores fueron superior a 4 (punto de corte) con un nivel de significancia de .005 y .003 respectivamente, por lo tanto, se evidenció la influencia en el nivel dos de la capacidad de respuesta, el valor calculado de Wald fue 28.789 > 4 con un nivel de significancia de .000. En consecuencia, a mejor práctica de las políticas y la gestión educativa influyen en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020.

#### 4.3.5 Hipótesis específica 4

H0: Las políticas y la gestión educativa no influyeron en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020.

H1: Las políticas y la gestión educativa influyeron en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020.

Tabla 10

*Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[N_V3_d4 = 2]	-2,523	1723,073	265,000	1	,006	-3406,684	3347,639
Ubicación	[N_V2=1]	3,673	,000	.	1	.	3,673	3,673
	[N_V2=2]	-13,294	1171,758	245,000	1	,001	-2309,898	2283,311
	[N_V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[N_V1=2]	-14,283	1263,332	285,000	1	,002	-2490,367	2461,801
	[N_V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 10 se evidencia que las políticas y la gestión educativa influyeron en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020, el valor de Wald calculado fue igual a 265.000 y 245.000 superior a 4 (punto de corte) con un nivel de significancia de .001 y .002 respectivamente, por lo tanto, se evidenció la influencia en el nivel dos de la seguridad, el valor calculado de Wald fue  $265.000 > 4$  con un nivel de significancia de .006. En consecuencia, a mejor práctica de las políticas y la gestión educativa influyen en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020.

#### 4.3.6 Hipótesis específica 5

H0: Las políticas y la gestión educativa no influyeron en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020.

H1: Las políticas y la gestión educativa influyeron en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020.

Tabla 11

*Estimación de los parámetros para la prueba de incidencia de las Políticas y gestión educativa en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[N_V3_d5 = 2]	-19,218	1825,617	245,000	1	,002	-3597,361	3558,926
Ubicación	[N_V2=1]	-,147	,000	.	1	.	-,147	-,147
	[N_V2=2]	-17,426	1825,617	350,000	1	,003	-3595,570	3560,718
	[N_V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[N_V1=2]	,154	1,520	256,010	1	,001	-2,824	3,133
	[N_V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 11 se evidencia que las políticas y la gestión educativa influyeron en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020, el valor de Wald calculado fue igual a 350.00 y 256.010, dichos valores fueron superior a 4 (punto de corte) con un nivel de significancia de .003 y .001 respectivamente, por lo tanto, se evidenció la influencia en el nivel dos de la empatía, el valor calculado de Wald fue  $245.000 > 4$  con un nivel de significancia de .002. En consecuencia, a mejor práctica de las políticas y la gestión educativa influyen en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020.

## **V. DISCUSIÓN**

El estudio abordó la problemática de las Políticas y gestión educativa en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020, porque en el Perú el sector educativo ha recibido muchas críticas a razón que las políticas fueron drásticas respecto a la mejora de la calidad educativa, sustentada en los resultados nada alentadores de la prueba Pisa y ECE, lo cual exigió que los docentes se capaciten y asciendan bajo el principio de la meritocracia, de tal forma que los estudiantes logren las competencias previstas, esta afirmación coincide con lo planteado por Guadalupe, León, Rodríguez y Vargas (2017).

Por otra parte, en lo referente a la gestión educativa, lamentablemente está centrada en la fase de planificación más que en la ejecución misma, hecho que desgasta al docente en la formulación de documentos, y lamentablemente llega agotado a las clases, dicha situación es concordante con lo expuesto por García, Juárez y Salgado (2018), Méndez (2012) e Ibrahim y Mazin (2017) porque el desempeño de los actores directos incide en el logro de los objetivos institucionales, así como el exceso de trámites y documentos incide negativamente en la gestión educativa.

Por otra parte, es preciso señalar que la situación antes expuesta merma el rendimiento laboral y por ende, el servicio educativo se ve perjudicado, esto acompañado de la carencia de una infraestructura adecuada, falta de equipos tecnológicos y plataforma para la enseñanza, además de falta de seguridad bajo este escenario a raíz del COVID 19, lo cual no es concordante con Estévez (2001), porque no se brinda un servicio educativo de calidad, en consecuencia es evidente que hace falta la concordancia entre las políticas y los objetivos del sector, lo cual es sostenido por Pulido y Olivera (2019).

El estudio se sustentó en la teoría de la calidad, porque el servicio educativo debe ser excelente desde el nivel inicial hasta superior; por lo tanto, los maestros en cada nivel deben de lograr las competencias previstas, de tal forma que en el siguiente nivel el docente continúe con la temática y pueda profundizar, de tal forma que se desarrolle otras competencias importantes para el desenvolvimiento en

sociedad y también en el campo laboral, lo cual es concordante con Rendón (2009) porque la gestión educativa está sostenida en el ámbito organizacional, pedagógico, administrativa y comunitaria. Por otra parte, se concuerda con Jurán (1954), porque la gestión de las instituciones educativas está centrada en el proceso de planear y controlar, con el objetivo que al identificar desviaciones se corrija de manera inmediata, de tal forma que el estudiante reciba opinión y valoración de su aprendizaje, para que a partir de ello se implementen programas educativos que refuercen su aprendizaje.

En lo referente a las políticas educativas, los resultados evidenciaron el predominio del nivel bueno con el 85.4% y el nivel regular con el 14.6%; mientras que respecto a la gestión educativa predominó el nivel bueno con el 80.5%, seguido por el nivel regular con el 18.3% y solo el 1.2% fue pésimo; asimismo respecto a la satisfacción del servicio, predominó el nivel indiferente con el 11% y el nivel satisfecho con el 89%. Por lo tanto, estadísticamente se demostró que las políticas y la gestión educativa influyeron en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020, dichos resultados armonizan con los resultados de Aguilar, Rodríguez y Aguilar (2018) porque los maestros no reciben capacitación acorde con la demanda actual del proceso de enseñanza y aprendizaje, la evaluación sigue siendo la tradicional que está centrada en los conocimientos, y no en el hacer y convivir que es fundamental para el desarrollo de las personas.

Además, se coincide con los hallazgos de Pérez, Carpio y San Martín (2018) porque las capacitaciones son importantes, pero no se coincide en que el Gobierno de México dedicó poco interés por el proceso mismo de enseñanza y aprendizaje. También se armoniza con los resultados de Romero (2018) porque para el logro de la calidad educativa, y que se refleje en un buen servicio se requiere de la implementación de métodos y estrategias de aprendizaje.

Por otra parte, no se coincide con los resultados de Paredes, Sánchez y Badillo (2016), porque en el estudio evidenció que en México la gestión de la institución educativa es autónoma, por lo tanto, cada unidad diseña sus planes y

accionar según el marco legal, desde luego que debe aportar al logro de los objetivos del país.

También se coincide con los resultados de Huapaya (2019), porque efectivamente el desarrollo de la gestión educativa como tal se encuentra en la fase inicial, se requiere que los directores se conviertan en gestores y líderes de las instituciones centrados en los objetivos. Igualmente, los resultados armonizan con los hallazgos de Gámez (2019) en vista que la calidad de servicio y la satisfacción es evaluada como buena, asimismo, se armoniza con los resultados de Díaz (2017) porque los encuestados consideraron que la gestión educativa es regular, lo cual es preocupante porque no se estaría trabajando y logrando los objetivos a cabalidad.

También se coincide con los resultados de Mateo (2017) porque calificaron en el máximo nivel la gestión educativa y el estado de satisfacción laboral de los docentes; mientras que no se coincide con los resultados de Hurtado (2017) porque la gestión educativa fue mala, además que hace falta mejor integración del equipo humano para la realización de la planificación estratégica

Las políticas y la gestión educativa influyeron en la tangibilidad según los docentes de la Ugel 04, en este sentido la valoración de la tangibilidad fue que el 2.4% estaba insatisfecho, el 46.3% es indiferente y el 51.2% se encuentra satisfecho, desde luego si bien se demuestra que existe influencia, es preciso señalar que las instituciones no se encuentran en buenas condiciones, del mismo modo los servicios colaterales como los espacios para el deporte y otros están dañados, dichos resultados armonizan con Aguilar, Rodríguez y Aguilar (2018), porque la infraestructura está dañada, y la política de mantenimiento no es la suficiente.

Por otra parte, se coincide con los resultados de Pérez, Carpio y San Martín (2018) porque al igual que México, el Gobierno Peruano a través del Ministerio de Educación ha destinado una partida para el mantenimiento de la escuela, la cual no resulta ser suficiente, por el daño ocasionado a través del tiempo. También se



coincide con los resultados de Farfán-Tigre, Mero-Delgado y Sáenz-Gavilanes (2016), porque el modelo y política educativa de Ecuador está centrada en la infraestructura, asimismo igualmente se coincide con los resultados de Díaz (2017) porque la infraestructura y los recursos calificaron como regular

Las políticas y la gestión educativa influyeron en la confiabilidad según los docentes de la Ugel 04, las encuestadas indicaron que el 85.4% están satisfechas, mientras que el 14.6% son indiferentes, estos resultados coinciden con los hallazgos de Hurtado (2017) porque destacó el nivel regular de la confiabilidad en las actividades educativas. Las políticas y la gestión educativa influyeron en la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 04, la valoración fue que el 1.2% estaba insatisfecho, el 9.8% es indiferente y el 89% estaba satisfecha. Estos resultados armonizan con Hurtado (2017) porque también valoraron como buena la atención que brindan a la comunidad educativa los docentes y el personal administrativo. Las políticas y la gestión educativa influyeron en la seguridad según los docentes de la Ugel 04, desde la perspectiva de las maestras, el 1.2% valoró como indiferente, mientras que el 98.8% está satisfecha, estos resultados coinciden con Hurtado (2017) porque se ha generado un clima de confianza entre los actores educativos. Las políticas y la gestión educativa influyeron en la empatía según los docentes de la Ugel 04, las maestras indicaron que el 97.6% está satisfecha y el 2.4% es indiferente, estos resultados no coinciden con Hurtado (2017), porque la empatía no está desarrollada en los maestros, a pesar que el desarrollo de las habilidades blandas es importante a todo nivel educativo.

Finalmente, la investigación aporta con información veraz sobre las políticas y gestión educativa, y como ellas influyen en la satisfacción del servicio educativo; los futuros estudios deberían abordar la problemática desde el enfoque cualitativo, para conocer mejor a los directivos y maestros que son parte del proceso educativo.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera : El predominio del nivel bueno o alto de las políticas y la gestión educativa, permitió afirmar que influyó en la gestión educativa en el 46.3% según los resultados de Nagelkerke, asimismo el 53.7% depende de otras variables que no fueron parte del estudio.
- Segunda : Las políticas y la gestión educativa influyeron en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020 en 39% según los resultados de Nagelkerke. Por otra parte, destaca la incidencia en el nivel 1- insatisfecho y 2 – indiferente de la tangibilidad (Wald=18.638,  $p=.000$ ; Wald 4.972,  $p=.026$ ).
- Tercera : Las políticas y la gestión educativa influyeron en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020, en 29.3% según los resultados de Nagelkerke. Acentuando en el nivel 2 – indiferente de la confiabilidad (Wald=29.495,  $p=.000$ ).
- Cuarta : Las políticas y la gestión educativa influyeron en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020, en 24.7% según los resultados de Nagelkerke. Resaltando el nivel 2 – indiferente de la capacidad de respuesta (Wald=28.789,  $p=.000$ ).
- Quinta : Las políticas y la gestión educativa influyeron en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020, en 45.8% según los resultados de Nagelkerke. Resaltando el nivel 2 – indiferente de la seguridad (Wald = 265.000,  $p=.006$ ).
- Sexta : Las políticas y la gestión educativa influyeron en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020, en 40.1% según los resultados de Nagelkerke. Resaltando el nivel 2 – indiferente de la empatía (Wald = 245.000,  $p=.002$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera : El Ministerio de Educación debe implementar políticas educativas acorde al nuevo escenario académico, porque a razón del Covid 19 se ha tenido que migrar a la educación virtual, pero se sigue observando que exigen tanto en la fase de planificación, que dicha situación merma el desempeño del maestro, en este sentido debe reorientarse el accionar al desarrollo de la clase con uso de herramientas tecnológicas.
- Segunda : El Ministerio de Educación debe diseñar un plan para mejorar la infraestructura de las instituciones educativas, que atiendan a las necesidades de los niños inclusivos y sobre todo que se mantengan las condiciones de salubridad.
- Tercera : Las instituciones educativas deben de diseñar procesos de atención a las solicitudes, además que todo el personal debe conocer sus tareas y responsabilidades, con el fin de atender a los requerimientos según el tiempo previsto.
- Cuarta : Es importante que cada institución educativa implemente un registro de solicitudes internas y externas, además de evaluar constantemente si se cumple o no con lo previsto, y realizar las correcciones en el proceso.
- Quinta : La UGEL en coordinación con la institución educativa debe diseñar programas de capacitación acorde a las necesidades de los maestros que respondan al logro de las competencias previstas.
- Sexta : En las instituciones educativas se debe de realizar talleres para el desarrollo de las habilidades blandas para que los docentes mejoren su accionar diario con la comunidad educativa.

## **VIII. PROPUESTAS**

### **8.1. Objetivo**

Elevar la satisfacción del servicio educativo en las instituciones educativas de la UGEL 04.

### **8.2. Descripción**

Como alternativa de solución a la problemática del servicio educativo se plantea como alternativa el desarrollo de un Programa de Capacitaciones y talleres orientados a mejorar el servicio, de tal forma que maestros, directivos, estudiantes y padres de familia desarrollen un trabajo armonizado sustentado en las habilidades blandas.

### **8.3. Ventajas y desventajas**

La ventaja del programa radica en el interés de maestros y personal administrativo por fortalecer el servicio educativo, de tal forma que mejoren sus relaciones con el entorno; la desventaja es que las capacitaciones tienen que realizarse fuera del horario de trabajo, porque si no se tendría que suspender las actividades académicas y dicha situación podría generar quejas y posibles sanciones.

### **8.4. Justificación y explicación de la propuesta**

La propuesta está diseñada para ser implementada en el corto plazo, porque los actores educativos requieren mejorar el servicio educativo, para lo cual es importante la práctica de la empatía, comunicación, compromiso y el trabajo en equipo, de tal forma que los procesos educativos se lleven a cabo según lo previsto.

La propuesta se desarrollará por el espacio de dos meses, con capacitaciones y talleres dos veces por semana, para lo cual participarán una psicóloga y un coaching, de tal forma que de manera armonizada se desarrollen las actividades planeadas, asimismo, en los dos meses siguientes se realizará el proceso de seguimiento y acompañamiento, de tal forma que ante los comportamientos y situaciones no previstas se corrija y se mejore de manera continua el servicio educativo.

### 8.5. Planteamiento de actividades y recursos necesarios

Objetivo	Actividad	Tarea	Fuentes de verificación	Cronograma	Presupuesto
Fortalecer la empatía en los docentes y directivos de las instituciones educativas	Taller de sensibilización  Taller de empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a las maestras y directivos</li> <li>• Ejecución del taller</li> <li>• Evaluación del taller desarrollado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a los directivos y maestras</li> <li>• Control de asistencia</li> <li>• Informe del taller desarrollado</li> </ul>	Febrero del 2021	S/. 1500
Fortalecer la comunicación en los docentes y directivos de las instituciones educativas	Taller de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a las maestras y directivos</li> <li>• Ejecución del taller</li> <li>• Evaluación del taller desarrollado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a los directivos y maestras</li> <li>• Control de asistencia</li> <li>• Informe del taller desarrollado</li> </ul>	Febrero del 2021	S/. 1500
Fortalecer el compromiso en los docentes y directivos de las instituciones educativas	Taller de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a las maestras y directivos</li> <li>• Ejecución del taller</li> <li>• Evaluación del taller desarrollado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a los directivos y maestras</li> <li>• Control de asistencia</li> <li>• Informe del taller desarrollado</li> </ul>	Febrero del 2021	S/. 1500

Fortalecer el trabajo en equipo en los docentes y directivos de las instituciones educativas	Taller de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a las maestras y directivos</li> <li>• Ejecución del taller</li> <li>• Evaluación del taller desarrollado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a los directivos y maestras</li> <li>• Control de asistencia</li> <li>• Informe del taller desarrollado</li> </ul>	Febrero del 2021	S/. 1500
Acompañamiento en el servicio educativo a las maestras y directivos	Formación de los círculos de calidad del servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de círculos de calidad del servicio educativo</li> <li>• Diseño del Plan de acción</li> <li>• Ejecución del Plan de acción</li> <li>• Evaluación del Plan de acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de los círculos de calidad</li> <li>• Plan de trabajo</li> <li>• Informes de acompañamiento</li> </ul>	Marzo a diciembre del 2021	D/. 8500

## **8.6. Evaluación y control**

La evaluación al plan antes indicado se realizará de forma mensual, lo que permitirá realizar un acompañamiento y evaluación constante, de tal forma que ante alguna situación de desfase se tome las medidas correctivas de manera inmediata.

## REFERENCIAS

- Aars, J., & Arne, D. (2018). Education and political participation: the impact of educational environments. *Acta polit*, 1-17. doi:10.1057/s41269-018-0101-5
- Aguilar, A., Rodríguez, G., & Aguilar, C. (2018). Gestión de políticas públicas educativas: Una caracterización en Norte de Santander (Colombia). *Revista Espacios*, 39(30), 5.
- Alsammarry, Y., Sirisuthi, C., & Duangcharthom, S. (2016). Development of Educational Management System in Small Primary School. *International Education Studies*, 9(12), 244-253. doi:10.5539/ies.v9n12p244
- Alvarez, I., Ibarra, M., & Miranda, E. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural. *Ra Ximhai*, 9(4), 149-156. doi:10
- Arias, M. (2018). *Regresión ordinal y sus aplicaciones*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Ayi, T. (2019). Implementation the Trilogy Juran in SMEs Business Case Study in Indonesia. *IOP Conference Series Materials Science and Engineering*, 506(1), 1-9. doi:10.1088/1757-899X/506/1/012031
- Barraza, I., & Barraza, L. (2016). *Políticas públicas en educación y su implementación*. México: Red Durando de Investigaciones Educativas A.C.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Capella, J. (2004). Políticas educativas. *Educación*, 13(25), 7-41. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/10565>
- Carlessi, H., Romero, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Casas, J., Repullo, J., & Dondado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31, 469-558.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Mc Graw Hill Education.
- Dag, N., Sozer, M., & Sel, B. (2015). Political education in school. *Educational Research and Reviews*, 10(14), 1881-1887. doi:10.5897/ERR2015.2330



- Dhanapati, S. (2016). Explanatory Sequential Mixed Method Design as the Third Research Community of Knowledge Claim. *Sciep. Science & Education Publishing*, 4(7), 570-577.
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. (Tesis de maestría). Iquitos: UNAP.
- Dos Santos, S., & Gomes, S. (2018). Evaluation Policies and Educational Management: articulations, interfaces and tensions. *Educação & Realidade*, 43(4), 1199-1216. doi:10.1590/2175-623688386
- Estévez, B. (2001). Gerencia y organización escolar: herramientas que construyen la eficacia educativa. *Espacio Abierto: Cuaderno Venezolano de Sociología*, 10(4), 575-596.
- Farfán-Tigre, A., Mero-Delgado, O., & Sáenz-Gavilanes, J. (2016). Consideraciones generales acerca de la gestión educativa. *Dom. Cien.*, 2(4), 179-190.
- Fernandez, S., & Rosales, M. (2014). Administración educativa: la planificación estratégica y las prácticas gerenciales integrando la tecnología, su impacto en la educación. *congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*, 1-14.
- Fernández-Marfil, L. (2017). Cambio institucional en las secciones 9 y 10 del SNTE en el contexto de la reforma educativa de 2012 - 2013. *XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 1-11.
- Frya, N. (2018). Most effective management style for modern workplace. *International Journal of Engineering and Management Sciences*, 3(3), 402-411. doi:10.21791/IJEMS.2018.3.33.
- Gámez, A. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 - San Juan de Miraflores*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 2, 206-216.

- Garzón, C. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina*. Colombia: UNAL.
- Gholam, A., Maryam, M., & Aghdas, N. (2016). Organizational Structure. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 230(2016), 455-462.
- Guadalupe, C., León, J., Rodríguez, J., & Vargas, S. (2017). *Estado de la educación en el Perú. Análisis y perspectivas de la educación básica*. Lima: Impresiones y Ediciones Arteta E.I.R.L.
- Hartley, K., Huecker, G., & Woo, J. (2019). Practicing public policy in an age of disruption. *Policy Design and Practice*, 2(2), 1-19. doi:10.1080/25741292.2019.1622276
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 179-195.
- Hernández, J., & Gómez, D. (2010). Una aproximación al concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, 14(3), 625-632.
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica*, 4(8). doi:10.35381/r.k.v4i8.277
- Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo.
- Ibrahim, A., & Mazin, A. (2017). Educational Management, Educational Administration and Educational Leadership: Definitions and General concepts. *SAS Journal of Medicine (SASJM)*, 3(12), 326-329. doi:10.21276/sasjm.2017.3.12.2
- Ikart, E. (2019). Survey Questionnaire Survey Pretesting Method: An Evaluation of Survey Questionnaire via Expert Reviews Technique. *Asian Journal of Social Science Studies*, 4(2), 1-17. doi:10.20849/ajsss.v4i2.565
- Kaehler, B., & Grundei, J. (2019). *HR Governance. A theoretical Introduction*. Berlin: Springer.

- koskela, L., Tezel, A., & Patel, V. (2019). Teoría de la gestión de la calidad: sus orígenes e historia. *7th Anual Conferencia de la Internacional. Grupo de Lean Construction (IGLC), Pasquire C. and hamzeth F-R-*, 1381-1390.
- Lofgren, M., Witell, L., & Gustafsson, A. (2010). Theory of attractive quality and life cycles of quality attributes. *Emeraldinsight*, 23(2), 235-264.
- Mateo, A. (2017). *Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de tres Instituciones Educativas de la Red 13, UGEL 01 - 2015*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo.
- Méndez, E. (2012). Gerencia de las organizaciones educativas. *Negotium*, 8(24), 202-226.
- Ministerio de Educación. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: MINEDU.
- Moghavvemi, S., Sulaiman, A., Ismawati, N., & Kasem, N. (2018). The International Journal of Management Education Social media as a complementary learning tool for teaching and learning: The case of youtube. *The International Journal of Management Education*, 16, 37-42. doi:10.1016/j.ijmr2017.12.001
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*(20), 418-430.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Paredes, L., Sánchez, F., & Badillo, M. (2016). *La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar la calidad educativa frente a un contexto competitivo*. España: Red Internacional de Investigadores en Competitividad.
- Pérez, I., & Pereyra, E. (2015). Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad educativa en el departamento de Biología. *Revista de pedagogía*. Obtenido de [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_ped/article/view/10129](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ped/article/view/10129)
- Pérez, M., Carpio, C., & San Martín, M. (2018). Calidad de la educación en México: Políticas públicas de fortalecimiento en el nivel básico. *Dom. Cien.*, 2(4), 179-190.
- Pulido, V., & Olivera, E. (2019). Gerencia educativa: Una visión empresarial de la educación básica. *Revista Científica de la UCSA*, 6(3), 52-62. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006.03.052-062

- Quintana , Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y educadores*, 21(2), 259-281. doi:10.5294/edu.2018.21.2.5
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*, 4(2), 38-41.
- Rendón, J. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. Lima: MINEDU.
- Romero, G. (2018). Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(35), 1-17.
- Rugel, S., & Chacon, J. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión. *Espacios*, 39(50), 14.
- Salman, A. (2019). The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. *International Journal of Applied Research*, 5(1), 146-152.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 103-122. doi:10.19083/ridu.2019.644
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Somaieh, A., Dzuraidah, A., & Norhamidi, M. (2014). Organic structure and organisational learning as the main antecedents of workforce agility. *International Journal of Production Research*, 52(21). doi:10.1080/00207543.2014.919420
- Suharsimi, A. (2013). Contribution of Educational Management to Optimal Service of Educational Development. *Jurnal Bimbingan dan Konseling "PSIKOPEDAGOGIA"*, II(2), 70-77.
- Unika, S., Timothy, W., & Samer, A. (2019). *What is the relationship between politics, education reforms, and learning? Evidence from a new database and nine case studies*. Estados Unidos: World Bank.
- Vavrek, R. (2018). Efficiency and inefficiency of public administration. *Journal of Economic Development Environment and People*, 7(1), 6-14.
- Villagarcía, E., Delgadillo, L., Arguello, F., & González, L. (2016). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte*

*Sanitario*, 15(3), 46-54. Obtenido de  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00046.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Políticas y gestión educativa en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Operacionalización de la variable Políticas					
			Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Baremos	
¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020?	Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Las políticas y la gestión educativa influyen en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Interculturalidad	Conciencia Perspectiva cultural Estrategias culturales	1-9	Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Pésima 9-20 Regular 21-32 Buena 33-45	Pésima 38-88 Regular 89-138 Buena 139-190
			Inclusión	Conocimiento Cultura Formación y desarrollo	10-17		Pésima 8-18 Regular 19-28 Buena 29-40	
			Cultura de paz	Respeto por la vida No violencia Libertad de expresión Conservación del planeta Solidaridad	18-29		Pésima 12-27 Regular 28-43 Buena 44-60	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Ecología	Vida y energía Biosfera	30-38		Pésima 9-20 Regular 21-32 Buena 33-45	
¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020?	Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Las políticas y la gestión educativa influyen en la tangibilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Operacionalización de la variable Gestión educativa					
			<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala</b>	<b>Baremos</b>	<b>Dimensión</b>
			Organizacional	Normas Estructura formal Recursos	1-9	Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3	Pésima 9-20 Regular 21-32 Buena 33-45	27-57 Pésima 58-91 Regular 92-125 Buena

¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020?	Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la confiabilidad según los docentes de la UGEL, 2020 04.	Las políticas y la gestión educativa influyen en la confiabilidad según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Pedagógico-didáctica	Práctica docente Criterios de evaluación	10-13	A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Pésima 4-8 Regular 9-14 Buena 15-20	
			Comunitaria	Participación Cooperación	14-17		Pésima 4-8 Regular 9-14 Buena 15-20	
			Administrativa	Humanos Financieros	18-25		Pésima 8-18 Regular 19-28 Buena 29-40	
			Operacionalización de la variable Satisfacción del servicio					
			Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Baremos	
¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020?	Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Las políticas y la gestión educativa influyen en la capacidad de respuesta según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Tangibilidad	Equipos Instalaciones Documentos	1-6	Likert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Insatisfecho o 6-13 Indiferente 14-21 Satisfecho 22-30	Insatisfecho o 23-53 Indiferente 54-83 Satisfecho 84-115
			Confiabilidad	Atención Promesa	7-11		Insatisfecho o 5-11 Indiferente 12-17 Satisfecho 18-25	
¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020?	Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Las políticas y la gestión educativa influyen en la seguridad según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Capacidad de respuesta	Solicitudes Disposición	12-16		Insatisfecho o 5-11 Indiferente 12-17	

							Satisfecho 18-25	
¿Cómo las políticas y gestión educativa influyen en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020?	Demostrar que las políticas y la gestión educativa influyen en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Las políticas y la gestión educativa influyen en la empatía según los docentes de la UGEL 04, 2020.	Seguridad	Competencias Confianza	17-19		Insatisfecho o 3-6 Indiferente 7-10 Satisfecho 11-15	
			Empatía	Cortesía Respeto	20-23		Insatisfecho o 4-8 Indiferente 9-14 Satisfecho 15-20	
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>			<b>Análisis de datos</b>			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Sustantiva Diseño: Correlacional causal Método: hipotético deductivo	Población 82 docentes	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario			Estadística descriptiva Estadística inferencial: Regresión ordinal			



## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### *Operacionalización de la variable Políticas*

Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala y valor	Baremos	
Interculturalidad	Conciencia	1-3	Cuestionario		Pésima 9-20	
	Perspectiva cultural	4-6			Regular 21-32	
	Estrategias culturales	7-9			Buena 33-45	
Inclusión	Conocimiento	10-12			Pésima 9-20	
	Cultura	13-15		Likert 1	Regular 21-32	
Cultura de paz	Formación y desarrollo	16-18		Nunca 2	Buena 33-45	Pésima 39-90
	Respeto por la vida	19-21		Casi nunca 3	Pésima 15-34	Regular 91-142
	No violencia	22-24		A veces 4	Regular 35-54	Buena 143-195
	Libertad de expresión	25-27		Casi siempre 5	Buena 55-75	
	Conservación del planeta	28-30		Siempre		
Ecología	Solidaridad	31-33				
	Vida y energía	34-36		Pésima 5-12		
	Biósfera	37-38		Regular 13-19		
				Buena 20-25		

### *Operacionalización de la variable gestión educativa*

Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala y valor	Baremos	
Organizacional	Normas	1-9	Cuestionario		Pésima 9-20	
	Estructura formal				Regular 21-32	
	Recursos				Buena 33-45	
Pedagógico-didáctica	Práctica docente	10-13		Likert 1	Pésima 4-8	
	Criterios de evaluación			Nunca 2	Regular 9-14	25-57
Comunitaria	Participación Cooperación	14-17		Casi nunca 3	Buena 15-20	Pésima 58-91
				A veces 4	Pésima 4-8	Regular 92-125
				Casi siempre 5	Regular 9-14	Buena
				Siempre	Buena 15-20	
Administrativa	Humanos Financieros	18-25			Pésima 8-18	
					Regular 19-28	
					Buena 29-40	

*Operacionalización de la variable satisfacción del servicio*

Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala y valor	Baremos	
Tangibilidad	Equipos	1-6	Cuestionario		Insatisfecho 6-13	
	Instalaciones			Indiferente 14-21		
	Documentos			Satisfecho 22-30		
Confiabilidad	Atención	7-11			Insatisfecho 5-11	
	Promesa			Indiferente 12-17		
Capacidad de respuesta	Solicitudes Disposición	12-16		Likert 1	Satisfecho 18-25	
				Nunca 2	Insatisfecho 5-11	Insatisfecho 23-53
				Casi nunca 3	Indiferente 12-17	Indiferente 54-83
				A veces 4	Satisfecho 18-25	Satisfecho 84-115
				Casi siempre 5	Insatisfecho 3-6	
Seguridad	Competencias Confianza	17-19		Siempre	Indiferente 7-10	
					Satisfecho 11-15	
					Insatisfecho 4-8	
Empatía	Cortesía	20-23			Indiferente 9-14	
					Satisfecho 15-20	

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario de Políticas educativas

Nro	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Interculturalidad						
1.	En la institución educativa se fomenta el aprecio por la herencia cultural					
2.	En la institución educativa se fomenta la comprensión por las diferencias culturales					
3.	En la institución educativa se fomenta el respeto o valoración por grupos étnicos y culturales					
4.	En la institución educativa se fomenta la relación con grupos de personas diferentes					
5.	En la institución educativa se aplica estrategias para aprender a respetar las diferencias culturales					
6.	En la institución educativa se aplican estrategias para el reconocimiento de estereotipos					
7.	En la institución educativa se enseña a la identificación de los aspectos positivos del mundo					
8.	En la institución educativa se promueve el bilingüismo					
9.	En la institución educativa se practican tradiciones culturales					
Dimensión 2: Inclusión						
10.	En la institución educativa los directivos han establecido los lineamientos para la inclusividad					
11.	En la institución educativa el personal administrativo demuestra conocimiento sobre la inclusividad					

12.	En la institución educativa existe la cultura por la inclusividad					
13.	En la institución educativa se enseña con el ejemplo a respetar a los niños inclusivos					
14.	En la institución educativa existen condiciones para atender a los niños inclusivos					
15.	En la institución se aplican programas para comprender la inclusión educativa					
16.	En la institución educativa los docentes enseñan en sin discriminar					
17.	En la institución educativa existe respeto por los niños inclusivos					
Dimensión 3: Cultura de paz						
18.	En la institución educativa se fomenta el valor de la vida					
19.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás					
20.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás a pesar de las diferencias					
21.	En la institución educativa se promueve el valor de la tolerancia					
22.	En la institución educativa se promueve la paciencia					
23.	En la institución educativa se promueve la prudencia					
24.	En la institución educativa se promueve la justicia					
25.	En la institución educativa se promueve la dignidad					
26.	En la institución educativa se promueve el diálogo					
27.	En la institución educativa se promueve el reciclaje					

28.	En la institución educativa se promueve la reducción de la contaminación del medio ambiente					
29.	En la institución educativa se promueve el reusar los envases					
Dimensión 4: Ecología						
30.	En la institución educativa se promueve la práctica de la donación					
31.	En la institución educativa se promueve el voluntariado					
32.	En la institución educativa se promueve la donación					
33.	En la institución educativa se promueve el mantenimiento de la ciudad limpia					
34.	En la institución educativa se concientiza el efecto de la contaminación					
35.	En la institución educativa se promueve la clasificación de los desechos					
36.	En la institución educativa se promueve el respeto por los animales					
37.	En la institución educativa se promueve el respeto y cuidado de las plantas					
38.	En la institución educativa se promueve el cuidado del medio ambiente					

### Cuestionario de gestión educativa

Nro	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Organizacional						
1.	En la institución educativa el Proyecto educativo institucional es de conocimiento de los docentes					
2.	En la institución educativa se aplica el reglamento interno					
3.	En la institución educativa los docentes diseñan sus sesiones de clase según los lineamientos del ente rector					
4.	En la institución educativa se respeta la estructura organizacional					
5.	En la institución educativa se respeta la unidad de mando					
6.	En la institución educativa el organigrama es de conocimiento de la comunidad educativa					
7.	En la institución educativa se dispone de los recursos materiales para el desarrollo de las clases					
8.	En la institución educativa se dispone de una biblioteca					
9.	En la institución educativa se dispone de un laboratorio de cómputo					
Dimensión 2: Pedagógico-didáctica						
10.	En la institución educativa los docentes brindan información de la asignatura desde el inicio del curso					
11.	Los docentes utilizan adecuadamente los recursos didácticos					
12.	Los docentes explican al inicio del curso los criterios de evaluación					
13.	Los docentes explican las clases de una manera amena					

Dimensión 3: Comunitaria						
14.	En la institución se promueve la participación de todos los actores educativos					
15.	En la institución se promueve la participación de organizaciones gubernamentales					
16.	En la institución se establecen vínculos con otras instituciones educativas					
17.	La institución participa en actividades organizadas por otras instituciones					
Dimensión 4: Administrativa						
18.	En la institución el personal seleccionado cumple con los requisitos formales					
19.	En la institución el desempeño del personal docente cumple con las expectativas					
20.	En la institución se aplican medidas correctivas cuando los docentes incumplen con las directivas					
21.	En la institución existe un buen clima organizacional					
22.	En la institución educativa existe una cultura organizacional sólida					
23.	En la institución se generan recursos propios					
24.	En la institución el presupuesto del mantenimiento preventivo permite atender todas las necesidades					
25.	La institución educativa recibe donaciones					

### Cuestionario de satisfacción del servicio

Nro	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Tangibilidad						
1.	En la institución los equipos de cómputo son modernos					
2.	La institución tiene un mobiliario en buen estado					
3.	Las instalaciones de la institución están en buen estado					
4.	Las instalaciones de la institución tienen apariencia pulcra					
5.	Los documentos que se emiten en la institución educativa son claros					
6.	Los documentos que se emiten obedecen a los procesos establecidos					
Dimensión 2: Confiabilidad						
7.	El personal docente atiende las solicitudes de los directivos en el tiempo previsto					
8.	Cuando existe un problema en la institución las autoridades otorgan la prioridad que amerita					
9.	El personal administrativo atiende los requerimientos con prontitud					
10.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los padres de familia					
11.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los docentes					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
12.	Las solicitudes de los docentes se atienden en el tiempo razonable					
13.	Las solicitudes de los padres de familia se atienden en el tiempo razonable					



14.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los docentes					
15.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los padres de familia					
16.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los estudiantes					
Dimensión 4: Seguridad						
17.	Los docentes tienen las competencias para el dictado de los cursos asignados					
18.	Los docentes tienen competencias para atender los problemas en el aula					
19.	El comportamiento de los docentes inspira confianza a los padres de familia					
Dimensión 5: Empatía						
20.	El personal administrativo atiende con cortesía a la comunidad educativa					
21.	El personal docente atiende con cortesía a la comunidad educativa					
22.	El personal administrativo atiende con respeto a la comunidad educativa					
23.	El personal docente atiende con respeto a la comunidad educativa					

## Anexo 4: Validación de expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: INTERCULTURALIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución educativa se fomenta el aprecio por la herencia cultural	✓		✓		✓		
2.	En la institución educativa se fomenta la comprensión por las diferencias culturales	✓		✓		✓		
3.	En la institución educativa se fomenta el respeto o valoración por grupos étnicos y culturales	✓		✓		✓		
4.	En la institución educativa se fomenta la relación con grupos de personas diferentes	✓		✓		✓		
5.	En la institución educativa se aplica estrategias para aprender a respetar las diferencias culturales	✓		✓		✓		
6.	En la institución educativa se aplican estrategias para el reconocimiento de estereotipos	✓		✓		✓		
7.	En la institución educativa se enseña a la identificación de los aspectos positivos del mundo	✓		✓		✓		

8.	En la institución educativa se promueve el bilingüismo	✓		✓		✓		
9.	En la institución educativa se practican tradiciones culturales	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INCLUSIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	En la institución educativa los directivos han establecido los lineamientos para la inclusividad	✓		✓		✓		
11.	En la institución educativa el personal administrativo demuestra conocimiento sobre la inclusividad	✓		✓		✓		
12.	En la institución educativa existe la cultura por la inclusividad	✓		✓		✓		
13.	En la institución educativa se enseña con el ejemplo a respetar a los niños inclusivos	✓		✓		✓		
14.	En la institución educativa existen condiciones para atender a los niños inclusivos	✓		✓		✓		
15.	En la institución se aplican programas para comprender la inclusión educativa	✓		✓		✓		
16.	En la institución educativa los docentes enseñan en sin discriminar	✓		✓		✓		
17.	En la institución educativa existe respeto por los niños inclusivos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CULTURA DE PAZ</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución educativa se fomenta el valor de la vida	✓		✓		✓		
19.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás	✓		✓		✓		

20.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás a pesar de las diferencias	✓		✓		✓		
21.	En la institución educativa se promueve el valor de la tolerancia	✓		✓		✓		
22.	En la institución educativa se promueve la paciencia	✓		✓		✓		
23.	En la institución educativa se promueve la prudencia	✓		✓		✓		
24.	En la institución educativa se promueve la justicia	✓		✓		✓		
25.	En la institución educativa se promueve la dignidad	✓		✓		✓		
26.	En la institución educativa se promueve el diálogo	✓		✓		✓		
27.	En la institución educativa se promueve el reciclaje	✓		✓		✓		
28.	En la institución educativa se promueve la reducción de la contaminación del medio ambiente	✓		✓		✓		
29.	En la institución educativa se promueve el reusar los envases	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: ECOLOGÍA</b>								
30.	En la institución educativa se promueve la práctica de la donación	✓		✓		✓		
31.	En la institución educativa se promueve el voluntariado	✓		✓		✓		
32.	En la institución educativa se promueve la donación	✓		✓		✓		

33.	En la institución educativa se promueve el mantenimiento de la ciudad limpia	✓		✓		✓		
34.	En la institución educativa se concientiza el efecto de la contaminación	✓		✓		✓		
35.	En la institución educativa se promueve la clasificación de los desechos	✓		✓		✓		
36.	En la institución educativa se promueve el respeto por los animales	✓		✓		✓		
37.	En la institución educativa se promueve el respeto y cuidado de las plantas	✓		✓		✓		
38.	En la institución educativa se promueve el cuidado del medio ambiente	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. : Felipe Guizado Oscco    DNI: 31169557**

**Especialidad del validador: Educación e Investigación**

**29 de setiembre del 2020**

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

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



-----

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución educativa el Proyecto educativo institucional es de conocimiento de los docentes	✓		✓		✓		
2.	En la institución educativa se aplica el reglamento interno	✓		✓		✓		
3.	En la institución educativa los docentes diseñan sus sesiones de clase según los lineamientos del ente rector	✓		✓		✓		
4.	En la institución educativa se respeta la estructura organizacional	✓		✓		✓		
5.	En la institución educativa se respeta la unidad de mando	✓		✓		✓		
6.	En la institución educativa el organigrama es de conocimiento de la comunidad educativa	✓		✓		✓		
7.	En la institución educativa se dispone de los recursos materiales para el desarrollo de las clases	✓		✓		✓		
8.	En la institución educativa se dispone de una biblioteca	✓		✓		✓		

9.	En la institución educativa se dispone de un laboratorio de cómputo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PEDAGÓGICO-DIDÁCTICA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	En la institución educativa los docentes brindan información de la asignatura desde el inicio del curso	✓		✓		✓		
11.	Los docentes utilizan adecuadamente los recursos didácticos	✓		✓		✓		
12.	Los docentes explican al inicio del curso los criterios de evaluación	✓		✓		✓		
13.	Los docentes explican las clases de una manera amena	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNITARIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14.	En la institución se promueve la participación de todos los actores educativos	✓		✓		✓		
15.	En la institución se promueve la participación de organizaciones gubernamentales	✓		✓		✓		
16.	En la institución se establecen vínculos con otras instituciones educativas	✓		✓		✓		
17.	La institución participa en actividades organizadas por otras instituciones	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: ADMINISTRATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución el personal seleccionado cumple con los requisitos formales	✓		✓		✓		

19.	En la institución el desempeño del personal docente cumple con las expectativas	✓		✓		✓	
20.	En la institución se aplican medidas correctivas cuando los docentes incumplen con las directivas	✓		✓		✓	
21.	En la institución existe un buen clima organizacional	✓		✓		✓	
22.	En la institución educativa existe una cultura organizacional sólida	✓		✓		✓	
23.	En la institución se generan recursos propios	✓		✓		✓	
24.	En la institución el presupuesto del mantenimiento preventivo permite atender todas las necesidades	✓		✓		✓	
25.	La institución educativa recibe donaciones	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Felipe Guizado Oscco    DNI: 31169557

Especialidad del validador: Educación e Investigación

29 de setiembre del 2020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución los equipos de cómputo son modernos	✓		✓		✓		
2.	La institución tiene un mobiliario en buen estado	✓		✓		✓		
3.	Las instalaciones de la institución están en buen estado	✓		✓		✓		
4.	Las instalaciones de la institución tienen apariencia pulcra	✓		✓		✓		
5.	Los documentos que se emiten en la institución educativa son claros	✓		✓		✓		
6.	Los documentos que se emiten obedecen a los procesos establecidos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7.	El personal docente atiende las solicitudes de los directivos en el tiempo previsto	✓		✓		✓		
8.	Cuando existe un problema en la institución las autoridades otorgan la prioridad que amerita	✓		✓		✓		

9.	El personal administrativo atiende los requerimientos con prontitud	✓		✓		✓		
10.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los padres de familia	✓		✓		✓		
11.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los docentes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12.	Las solicitudes de los docentes se atienden en el tiempo razonable	✓		✓		✓		
13.	Las solicitudes de los padres de familia se atienden en el tiempo razonable	✓		✓		✓		
14.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los docentes	✓		✓		✓		
15.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los padres de familia	✓		✓		✓		
16.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los estudiantes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17.	Los docentes tienen las competencias para el dictado de los cursos asignados	✓		✓		✓		
18.	Los docentes tienen competencias para atender los problemas en el aula	✓		✓		✓		

19.	El comportamiento de los docentes inspira confianza a los padres de familia	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20.	El personal administrativo atiende con cortesía a la comunidad educativa	✓		✓		✓		
21.	El personal docente atiende con cortesía a la comunidad educativa	✓		✓		✓		
22.	El personal administrativo atiende con respeto a la comunidad educativa	✓		✓		✓		
23.	El personal docente atiende con respeto a la comunidad educativa	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr: Felipe Guizado Oscco**      DNI: 31169557

Especialidad del validador: **Educación e Investigación.**

**29 de setiembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
<b>DIMENSIÓN 1: INTERCULTURALIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	En la institución educativa se fomenta el aprecio por la herencia cultural	✓		✓		✓		
2.	En la institución educativa se fomenta la comprensión por las diferencias culturales	✓		✓		✓		
3.	En la institución educativa se fomenta el respeto o valoración por grupos étnicos y culturales	✓		✓		✓		
4.	En la institución educativa se fomenta la relación con grupos de personas diferentes	✓		✓		✓		
5.	En la institución educativa se aplica estrategias para aprender a respetar las diferencias culturales	✓		✓		✓		
6.	En la institución educativa se aplican estrategias para el reconocimiento de estereotipos	✓		✓		✓		
7.	En la institución educativa se enseña a la identificación de los aspectos positivos del mundo	✓		✓		✓		
8.	En la institución educativa se promueve el bilingüismo	✓		✓		✓		
9.	En la institución educativa se practican tradiciones culturales	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INCLUSIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	En la institución educativa los directivos han establecido los lineamientos para la inclusividad	✓		✓		✓		
11.	En la institución educativa el personal administrativo demuestra conocimiento sobre la inclusividad	✓		✓		✓		

12.	En la institución educativa existe la cultura por la inclusividad	✓		✓		✓	
13.	En la institución educativa se enseña con el ejemplo a respetar a los niños inclusivos	✓		✓		✓	
14.	En la institución educativa existen condiciones para atender a los niños inclusivos	✓		✓		✓	
15.	En la institución se aplican programas para comprender la inclusión educativa	✓		✓		✓	
16.	En la institución educativa los docentes enseñan en sin discriminar	✓		✓		✓	
17.	En la institución educativa existe respeto por los niños inclusivos	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: CULTURA DE PAZ</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18.	En la institución educativa se fomenta el valor de la vida	✓		✓		✓	
19.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás	✓		✓		✓	
20.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás a pesar de las diferencias	✓		✓		✓	
21.	En la institución educativa se promueve el valor de la tolerancia	✓		✓		✓	
22.	En la institución educativa se promueve la paciencia	✓		✓		✓	
23.	En la institución educativa se promueve la prudencia	✓		✓		✓	
24.	En la institución educativa se promueve la justicia	✓		✓		✓	
25.	En la institución educativa se promueve la dignidad	✓		✓		✓	
26.	En la institución educativa se promueve el diálogo	✓		✓		✓	
27.	En la institución educativa se promueve el reciclaje	✓		✓		✓	
28.	En la institución educativa se promueve la reducción de la contaminación del medio ambiente	✓		✓		✓	
29.	En la institución educativa se promueve el reusar los envases	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 4: ECOLOGÍA</b>							
30.	En la institución educativa se promueve la práctica de la donación	✓		✓		✓	
31.	En la institución educativa se promueve el voluntariado	✓		✓		✓	

32.	En la institución educativa se promueve la donación	✓		✓		✓	
33.	En la institución educativa se promueve el mantenimiento de la ciudad limpia	✓		✓		✓	
34.	En la institución educativa se concientiza el efecto de la contaminación	✓		✓		✓	
35.	En la institución educativa se promueve la clasificación de los desechos	✓		✓		✓	
36.	En la institución educativa se promueve el respeto por los animales	✓		✓		✓	
37.	En la institución educativa se promueve el respeto y cuidado de las plantas	✓		✓		✓	
38.	En la institución educativa se promueve el cuidado del medio ambiente	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Irma Milagros Carhuancho M.    DNI: 40460914

**Especialidad del validador:** Educación e Investigación

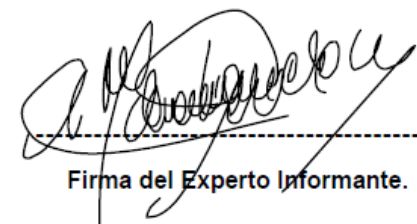
29 de setiembre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución educativa el Proyecto educativo institucional es de conocimiento de los docentes	✓		✓		✓		
2.	En la institución educativa se aplica el reglamento interno	✓		✓		✓		
3.	En la institución educativa los docentes diseñan sus sesiones de clase según los lineamientos del ente rector	✓		✓		✓		
4.	En la institución educativa se respeta la estructura organizacional	✓		✓		✓		
5.	En la institución educativa se respeta la unidad de mando	✓		✓		✓		
6.	En la institución educativa el organigrama es de conocimiento de la comunidad educativa	✓		✓		✓		
7.	En la institución educativa se dispone de los recursos materiales para el desarrollo de las clases	✓		✓		✓		
8.	En la institución educativa se dispone de una biblioteca	✓		✓		✓		
9.	En la institución educativa se dispone de un laboratorio de cómputo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PEDAGÓGICO-DIDÁCTICA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	En la institución educativa los docentes brindan información de la asignatura desde el inicio del curso	✓		✓		✓		
11.	Los docentes utilizan adecuadamente los recursos didácticos	✓		✓		✓		
12.	Los docentes explican al inicio del curso los criterios de evaluación	✓		✓		✓		
13.	Los docentes explican las clases de una manera amena	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNITARIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

14.	En la institución se promueve la participación de todos los actores educativos	✓		✓		✓		
15.	En la institución se promueve la participación de organizaciones gubernamentales	✓		✓		✓		
16.	En la institución se establecen vínculos con otras instituciones educativas	✓		✓		✓		
17.	La institución participa en actividades organizadas por otras instituciones	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: ADMINISTRATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución el personal seleccionado cumple con los requisitos formales	✓		✓		✓		
19.	En la institución el desempeño del personal docente cumple con las expectativas	✓		✓		✓		
20.	En la institución se aplican medidas correctivas cuando los docentes incumplen con las directivas	✓		✓		✓		
21.	En la institución existe un buen clima organizacional	✓		✓		✓		
22.	En la institución educativa existe una cultura organizacional sólida	✓		✓		✓		
23.	En la institución se generan recursos propios	✓		✓		✓		
24.	En la institución el presupuesto del mantenimiento preventivo permite atender todas las necesidades	✓		✓		✓		
25.	La institución educativa recibe donaciones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra Irma M. Carhuancho M.**      **DNI: 40460914**

Especialidad del validador: **Educación e Investigación**

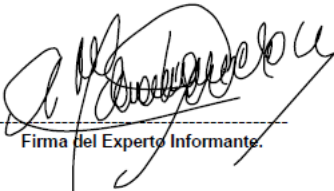
29 de setiembre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución los equipos de cómputo son modernos	✓		✓		✓		
2.	La institución tiene un mobiliario en buen estado	✓		✓		✓		
3.	Las instalaciones de la institución están en buen estado	✓		✓		✓		
4.	Las instalaciones de la institución tienen apariencia pulcra	✓		✓		✓		
5.	Los documentos que se emiten en la institución educativa son claros	✓		✓		✓		
6.	Los documentos que se emiten obedecen a los procesos establecidos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7.	El personal docente atiende las solicitudes de los directivos en el tiempo previsto	✓		✓		✓		
8.	Cuando existe un problema en la institución las autoridades otorgan la prioridad que amerita	✓		✓		✓		
9.	El personal administrativo atiende los requerimientos con prontitud	✓		✓		✓		
10.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los padres de familia	✓		✓		✓		
11.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los docentes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12.	Las solicitudes de los docentes se atienden en el tiempo razonable	✓		✓		✓		
13.	Las solicitudes de los padres de familia se atienden en el tiempo razonable	✓		✓		✓		

14.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los docentes	✓		✓		✓	
15.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los padres de familia	✓		✓		✓	
16.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los estudiantes	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.	Los docentes tienen las competencias para el dictado de los cursos asignados	✓		✓		✓	
18.	Los docentes tienen competencias para atender los problemas en el aula	✓		✓		✓	
19.	El comportamiento de los docentes inspira confianza a los padres de familia	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20.	El personal administrativo atiende con cortesía a la comunidad educativa	✓		✓		✓	
21.	El personal docente atiende con cortesía a la comunidad educativa	✓		✓		✓	
22.	El personal administrativo atiende con respeto a la comunidad educativa	✓		✓		✓	
23.	El personal docente atiende con respeto a la comunidad educativa	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra Irma M. Carhuacho M.**      **DNI: 40460914**

Especialidad del validador: **Educación e Investigación.**

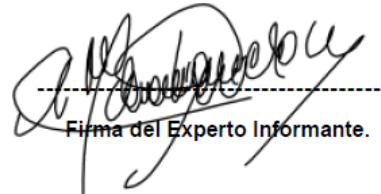
29 de setiembre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
<b>DIMENSIÓN 1: INTERCULTURALIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución educativa se fomenta el aprecio por la herencia cultural	✓		✓		✓		
2.	En la institución educativa se fomenta la comprensión por las diferencias culturales	✓		✓		✓		
3.	En la institución educativa se fomenta el respeto o valoración por grupos étnicos y culturales	✓		✓		✓		
4.	En la institución educativa se fomenta la relación con grupos de personas diferentes	✓		✓		✓		
5.	En la institución educativa se aplica estrategias para aprender a respetar las diferencias culturales	✓		✓		✓		
6.	En la institución educativa se aplican estrategias para el reconocimiento de estereotipos	✓		✓		✓		
7.	En la institución educativa se enseña a la identificación de los aspectos positivos del mundo	✓		✓		✓		
8.	En la institución educativa se promueve el bilingüismo	✓		✓		✓		
9.	En la institución educativa se practican tradiciones culturales	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INCLUSIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	En la institución educativa los directivos han establecido los lineamientos para la inclusividad	✓		✓		✓		
11.	En la institución educativa el personal administrativo demuestra conocimiento sobre la inclusividad	✓		✓		✓		

12.	En la institución educativa existe la cultura por la inclusividad	✓		✓		✓		
13.	En la institución educativa se enseña con el ejemplo a respetar a los niños inclusivos	✓		✓		✓		
14.	En la institución educativa existen condiciones para atender a los niños inclusivos	✓		✓		✓		
15.	En la institución se aplican programas para comprender la inclusión educativa	✓		✓		✓		
16.	En la institución educativa los docentes enseñan en sin discriminar	✓		✓		✓		
17.	En la institución educativa existe respeto por los niños inclusivos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CULTURA DE PAZ</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución educativa se fomenta el valor de la vida	✓		✓		✓		
19.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás	✓		✓		✓		
20.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás a pesar de las diferencias	✓		✓		✓		
21.	En la institución educativa se promueve el valor de la tolerancia	✓		✓		✓		
22.	En la institución educativa se promueve la paciencia	✓		✓		✓		
23.	En la institución educativa se promueve la prudencia	✓		✓		✓		
24.	En la institución educativa se promueve la justicia	✓		✓		✓		
25.	En la institución educativa se promueve la dignidad	✓		✓		✓		
26.	En la institución educativa se promueve el diálogo	✓		✓		✓		
27.	En la institución educativa se promueve el reciclaje	✓		✓		✓		
28.	En la institución educativa se promueve la reducción de la contaminación del medio ambiente	✓		✓		✓		
29.	En la institución educativa se promueve el reusar los envases	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: ECOLOGÍA</b>								
30.	En la institución educativa se promueve la práctica de la donación	✓		✓		✓		
31.	En la institución educativa se promueve el voluntariado	✓		✓		✓		

32.	En la institución educativa se promueve la donación	✓		✓		✓	
33.	En la institución educativa se promueve el mantenimiento de la ciudad limpia	✓		✓		✓	
34.	En la institución educativa se concientiza el efecto de la contaminación	✓		✓		✓	
35.	En la institución educativa se promueve la clasificación de los desechos	✓		✓		✓	
36.	En la institución educativa se promueve el respeto por los animales	✓		✓		✓	
37.	En la institución educativa se promueve el respeto y cuidado de las plantas	✓		✓		✓	
38.	En la institución educativa se promueve el cuidado del medio ambiente	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Fernando A. Nolazco Labajos    DNI: 40086182

**Especialidad del validador:** Educación e Investigación

**29 de setiembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución educativa el Proyecto educativo institucional es de conocimiento de los docentes	✓		✓		✓		
2.	En la institución educativa se aplica el reglamento interno	✓		✓		✓		
3.	En la institución educativa los docentes diseñan sus sesiones de clase según los lineamientos del ente rector	✓		✓		✓		
4.	En la institución educativa se respeta la estructura organizacional	✓		✓		✓		
5.	En la institución educativa se respeta la unidad de mando	✓		✓		✓		
6.	En la institución educativa el organigrama es de conocimiento de la comunidad educativa	✓		✓		✓		
7.	En la institución educativa se dispone de los recursos materiales para el desarrollo de las clases	✓		✓		✓		
8.	En la institución educativa se dispone de una biblioteca	✓		✓		✓		
9.	En la institución educativa se dispone de un laboratorio de cómputo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PEDAGÓGICO-DIDÁCTICA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	En la institución educativa los docentes brindan información de la asignatura desde el inicio del curso	✓		✓		✓		
11.	Los docentes utilizan adecuadamente los recursos didácticos	✓		✓		✓		
12.	Los docentes explican al inicio del curso los criterios de evaluación	✓		✓		✓		
13.	Los docentes explican las clases de una manera amena	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNITARIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

14.	En la institución se promueve la participación de todos los actores educativos	✓		✓		✓	
15.	En la institución se promueve la participación de organizaciones gubernamentales	✓		✓		✓	
16.	En la institución se establecen vínculos con otras instituciones educativas	✓		✓		✓	
17.	La institución participa en actividades organizadas por otras instituciones	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: ADMINISTRATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18.	En la institución el personal seleccionado cumple con los requisitos formales	✓		✓		✓	
19.	En la institución el desempeño del personal docente cumple con las expectativas	✓		✓		✓	
20.	En la institución se aplican medidas correctivas cuando los docentes incumplen con las directivas	✓		✓		✓	
21.	En la institución existe un buen clima organizacional	✓		✓		✓	
22.	En la institución educativa existe una cultura organizacional sólida	✓		✓		✓	
23.	En la institución se generan recursos propios	✓		✓		✓	
24.	En la institución el presupuesto del mantenimiento preventivo permite atender todas las necesidades	✓		✓		✓	
25.	La institución educativa recibe donaciones	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Fernando A. Nolzco Labajos**      DNI: 40086182

Especialidad del validador: **Educación e Investigación**

29 de setiembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución los equipos de cómputo son modernos	✓		✓		✓		
2.	La institución tiene un mobiliario en buen estado	✓		✓		✓		
3.	Las instalaciones de la institución están en buen estado	✓		✓		✓		
4.	Las instalaciones de la institución tienen apariencia pulcra	✓		✓		✓		
5.	Los documentos que se emiten en la institución educativa son claros	✓		✓		✓		
6.	Los documentos que se emiten obedecen a los procesos establecidos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7.	El personal docente atiende las solicitudes de los directivos en el tiempo previsto	✓		✓		✓		
8.	Cuando existe un problema en la institución las autoridades otorgan la prioridad que amerita	✓		✓		✓		
9.	El personal administrativo atiende los requerimientos con prontitud	✓		✓		✓		
10.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los padres de familia	✓		✓		✓		
11.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los docentes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12.	Las solicitudes de los docentes se atienden en el tiempo razonable	✓		✓		✓		
13.	Las solicitudes de los padres de familia se atienden en el tiempo razonable	✓		✓		✓		



14.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los docentes	✓		✓		✓	
15.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los padres de familia	✓		✓		✓	
16.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los estudiantes	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.	Los docentes tienen las competencias para el dictado de los cursos asignados	✓		✓		✓	
18.	Los docentes tienen competencias para atender los problemas en el aula	✓		✓		✓	
19.	El comportamiento de los docentes inspira confianza a los padres de familia	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20.	El personal administrativo atiende con cortesía a la comunidad educativa	✓		✓		✓	
21.	El personal docente atiende con cortesía a la comunidad educativa	✓		✓		✓	
22.	El personal administrativo atiende con respeto a la comunidad educativa	✓		✓		✓	
23.	El personal docente atiende con respeto a la comunidad educativa	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Fernando A. Nolazco Labajos**      DNI: 40086182

Especialidad del validador: **Educación e Investigación.**

29 de setiembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: INTERCULTURALIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	En la institución educativa se fomenta el aprecio por la herencia cultural	X		X		X		
2.	En la institución educativa se fomenta la comprensión por las diferencias culturales	X		X		X		
3.	En la institución educativa se fomenta el respeto o valoración por grupos étnicos y culturales	X		X		X		
4.	En la institución educativa se fomenta la relación con grupos de personas diferentes	X		X		X		
5.	En la institución educativa se aplica estrategias para aprender a respetar las diferencias culturales	X		X		X		
6.	En la institución educativa se aplican estrategias para el reconocimiento de estereotipos	X		X		X		
7.	En la institución educativa se enseña a la identificación de los aspectos positivos del mundo	X		X		X		
8.	En la institución educativa se promueve el bilingüismo	X		X		X		
9.	En la institución educativa se practican tradiciones culturales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INCLUSIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	En la institución educativa los directivos han establecido los lineamientos para la inclusividad	X		X		X		

11.	En la institución educativa el personal administrativo demuestra conocimiento sobre la inclusividad	X		X		X		
12.	En la institución educativa existe la cultura por la inclusividad	X		X		X		
13.	En la institución educativa se enseña con el ejemplo a respetar a los niños inclusivos	X		X		X		
14.	En la institución educativa existen condiciones para atender a los niños inclusivos	X		X		X		
15.	En la institución se aplican programas para comprender la inclusión educativa	X		X		X		
16.	En la institución educativa los docentes enseñan en sin discriminar	X		X		X		
17.	En la institución educativa existe respeto por los niños inclusivos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CULTURA DE PAZ</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución educativa se fomenta el valor de la vida	X		X		X		
19.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás	X		X		X		
20.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás a pesar de las diferencias	X		X		X		
21.	En la institución educativa se promueve el valor de la tolerancia	X		X		X		
22.	En la institución educativa se promueve la paciencia	X		X		X		
23.	En la institución educativa se promueve la prudencia	X		X		X		
24.	En la institución educativa se promueve la justicia	X		X		X		
25.	En la institución educativa se promueve la dignidad	X		X		X		
26.	En la institución educativa se promueve el diálogo	X		X		X		
27.	En la institución educativa se promueve el reciclaje	X		X		X		
28.	En la institución educativa se promueve la reducción de la contaminación del medio ambiente	X		X		X		
29.	En la institución educativa se promueve el reusar los envases	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: ECOLOGÍA</b>								
30.	En la institución educativa se promueve la práctica de la donación	X		X		X		
31.	En la institución educativa se promueve el voluntariado	X		X		X		
32.	En la institución educativa se promueve la donación	X		X		X		

33.	En la institución educativa se promueve el mantenimiento de la ciudad limpia	X		X		X		
34.	En la institución educativa se concientiza el efecto de la contaminación	X		X		X		
35.	En la institución educativa se promueve la clasificación de los desechos	X		X		X		
36.	En la institución educativa se promueve el respeto por los animales	X		X		X		
37.	En la institución educativa se promueve el respeto y cuidado de las plantas	X		X		X		
38.	En la institución educativa se promueve el cuidado del medio ambiente	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**           Ninguna          

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:** **Dr. Flores Zafra David**           **DNI: 41541647**

**Especialidad del validador:** **Investigación**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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

**26 de diciembre del 2020**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución educativa el Proyecto educativo institucional es de conocimiento de los docentes	X		X		X		
2.	En la institución educativa se aplica el reglamento interno	X		X		X		
3.	En la institución educativa los docentes diseñan sus sesiones de clase según los lineamientos del ente rector	X		X		X		
4.	En la institución educativa se respeta la estructura organizacional	X		X		X		
5.	En la institución educativa se respeta la unidad de mando	X		X		X		
6.	En la institución educativa el organigrama es de conocimiento de la comunidad educativa	X		X		X		
7.	En la institución educativa se dispone de los recursos materiales para el desarrollo de las clases	X		X		X		
8.	En la institución educativa se dispone de una biblioteca	X		X		X		
9.	En la institución educativa se dispone de un laboratorio de cómputo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PEDAGÓGICO-DIDÁCTICA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	En la institución educativa los docentes brindan información de la asignatura desde el inicio del curso	X		X		X		
11.	Los docentes utilizan adecuadamente los recursos didácticos	X		X		X		
12.	Los docentes explican al inicio del curso los criterios de evaluación	X		X		X		
13.	Los docentes explican las clases de una manera amena	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNITARIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	En la institución se promueve la participación de todos los actores educativos	X		X		X		
15.	En la institución se promueve la participación de organizaciones gubernamentales	X		X		X		

16.	En la institución se establecen vínculos con otras instituciones educativas	X		X		X		
17.	La institución participa en actividades organizadas por otras instituciones	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ADMINISTRATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución el personal seleccionado cumple con los requisitos formales	X		X		X		
19.	En la institución el desempeño del personal docente cumple con las expectativas	X		X		X		
20.	En la institución se aplican medidas correctivas cuando los docentes incumplen con las directivas	X		X		X		
21.	En la institución existe un buen clima organizacional	X		X		X		
22.	En la institución educativa existe una cultura organizacional sólida	X		X		X		
23.	En la institución se generan recursos propios	X		X		X		
24.	En la institución el presupuesto del mantenimiento preventivo permite atender todas las necesidades	X		X		X		
25.	La institución educativa recibe donaciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: **Dr. Flores Zafra David**      DNI: 41541647

Especialidad del validador: **Investigación**

26 de diciembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En la institución los equipos de cómputo son modernos	X		X		X		
2.	La institución tiene un mobiliario en buen estado	X		X		X		
3.	Las instalaciones de la institución están en buen estado	X		X		X		
4.	Las instalaciones de la institución tienen apariencia pulcra	X		X		X		
5.	Los documentos que se emiten en la institución educativa son claros	X		X		X		
6.	Los documentos que se emiten obedecen a los procesos establecidos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7.	El personal docente atiende las solicitudes de los directivos en el tiempo previsto	X		X		X		
8.	Cuando existe un problema en la institución las autoridades otorgan la prioridad que amerita	X		X		X		
9.	El personal administrativo atiende los requerimientos con prontitud	X		X		X		
10.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los padres de familia	X		X		X		
11.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los docentes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12.	Las solicitudes de los docentes se atienden en el tiempo razonable	X		X		X		
13.	Las solicitudes de los padres de familia se atienden en el tiempo razonable	X		X		X		
14.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los docentes	X		X		X		

15.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los padres de familia	X		X		X	
16.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los estudiantes	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.	Los docentes tienen las competencias para el dictado de los cursos asignados	X		X		X	
18.	Los docentes tienen competencias para atender los problemas en el aula	X		X		X	
19.	El comportamiento de los docentes inspira confianza a los padres de familia	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20.	El personal administrativo atiende con cortesía a la comunidad educativa	X		X		X	
21.	El personal docente atiende con cortesía a la comunidad educativa	X		X		X	
22.	El personal administrativo atiende con respeto a la comunidad educativa	X		X		X	
23.	El personal docente atiende con respeto a la comunidad educativa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: **Dr. Flores Zafra David**    DNI: 41541647

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de diciembre del 2020



-----  
Firma del Experto Informante.





**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: INTERCULTURALIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	En la institución educativa se fomenta el aprecio por la herencia cultural	*		*		*		
2.	En la institución educativa se fomenta la comprensión por las diferencias culturales	*		*		*		
3.	En la institución educativa se fomenta el respeto o valoración por grupos étnicos y culturales	*		*		*		
4.	En la institución educativa se fomenta la relación con grupos de personas diferentes	*		*		*		
5.	En la institución educativa se aplica estrategias para aprender a respetar las diferencias culturales	*		*		*		
6.	En la institución educativa se aplican estrategias para el reconocimiento de estereotipos	*		*		*		
7.	En la institución educativa se enseña a la identificación de los aspectos positivos del mundo	*		*		*		
8.	En la institución educativa se promueve el bilingüismo	*		*		*		
9.	En la institución educativa se practican tradiciones culturales	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 2: INCLUSIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	En la institución educativa los directivos han establecido los lineamientos para la inclusividad	*		*		*		
11.	En la institución educativa el personal administrativo demuestra conocimiento sobre la inclusividad	*		*		*		
12.	En la institución educativa existe la cultura por la inclusividad	*		*		*		
13.	En la institución educativa se enseña con el ejemplo a respetar a los niños inclusivos	*		*		*		
14.	En la institución educativa existen condiciones para atender a los niños inclusivos	*		*		*		
15.	En la institución se aplican programas para comprender la inclusión educativa	*		*		*		
16.	En la institución educativa los docentes enseñan en sin discriminar	*		*		*		
17.	En la institución educativa existe respeto por los niños inclusivos	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 3: CULTURA DE PAZ</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución educativa se fomenta el valor de la vida	*		*		*		
19.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás	*		*		*		
20.	En la institución educativa se promueve el respeto hacia los demás a pesar de las diferencias	*		*		*		
21.	En la institución educativa se promueve el valor de la tolerancia	*		*		*		
22.	En la institución educativa se promueve la paciencia	*		*		*		
23.	En la institución educativa se promueve la prudencia	*		*		*		
24.	En la institución educativa se promueve la justicia	*		*		*		
25.	En la institución educativa se promueve la dignidad	*		*		*		

26.	En la institución educativa se promueve el diálogo	*		*		*	
27.	En la institución educativa se promueve el reciclaje	*		*		*	
28.	En la institución educativa se promueve la reducción de la contaminación del medio ambiente	*		*		*	
29.	En la institución educativa se promueve el reusar los envases	*		*		*	
<b>DIMENSION 4: ECOLOGÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
30.	En la institución educativa se promueve la práctica de la donación	*		*		*	
31.	En la institución educativa se promueve el voluntariado	*		*		*	
32.	En la institución educativa se promueve la donación	*		*		*	
33.	En la institución educativa se promueve el mantenimiento de la ciudad limpia	*		*		*	
34.	En la institución educativa se concientiza el efecto de la contaminación	*		*		*	
35.	En la institución educativa se promueve la clasificación de los desechos	*		*		*	
36.	En la institución educativa se promueve el respeto por los animales	*		*		*	
37.	En la institución educativa se promueve el respeto y cuidado de las plantas	*		*		*	
38.	En la institución educativa se promueve el cuidado del medio ambiente	*		*		*	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr- Fabricio ..... DNI: ....

Especialidad del validador: Educación e Investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	En la institución los equipos de cómputo son modernos	*		*		*		
2.	La institución tiene un mobiliario en buen estado	*		*		*		
3.	Las instalaciones de la institución están en buen estado	*		*		*		
4.	Las instalaciones de la institución tienen apariencia pulcra	*		*		*		
5.	Los documentos que se emiten en la institución educativa son claros	*		*		*		
6.	Los documentos que se emiten obedecen a los procesos establecidos	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7.	El personal docente atiende las solicitudes de los directivos en el tiempo previsto	*		*		*		
8.	Cuando existe un problema en la institución las autoridades otorgan la prioridad que amerita	*		*		*		
9.	El personal administrativo atiende los requerimientos con prontitud	*		*		*		
10.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los padres de familia	*		*		*		
11.	El personal administrativo brinda información clara y precisa a los docentes	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12.	Las solicitudes de los docentes se atienden en el tiempo razonable	*		*		*		
13.	Las solicitudes de los padres de familia se atienden en el tiempo razonable	*		*		*		

14.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los docentes	*		*		*		
15.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los padres de familia	*		*		*		
16.	En la institución existe predisposición de los directivos por atender a los requerimientos de los estudiantes	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17.	Los docentes tienen las competencias para el dictado de los cursos asignados	*		*		*		
18.	Los docentes tienen competencias para atender los problemas en el aula	*		*		*		
19.	El comportamiento de los docentes inspira confianza a los padres de familia	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20.	El personal administrativo atiende con cortesía a la comunidad educativa	*		*		*		
21.	El personal docente atiende con cortesía a la comunidad educativa	*		*		*		
22.	El personal administrativo atiende con respeto a la comunidad educativa	*		*		*		
23.	El personal docente atiende con respeto a la comunidad educativa	*		*		*		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr- Fabricio ..... DNI: ....

Especialidad del validador: Educación e Investigación

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	En la institución educativa el Proyecto educativo institucional es de conocimiento de los docentes	*		*		*		
2.	En la institución educativa se aplica el reglamento interno	*		*		*		
3.	En la institución educativa los docentes diseñan sus sesiones de clase según los lineamientos del ente rector	*		*		*		
4.	En la institución educativa se respeta la estructura organizacional	*		*		*		
5.	En la institución educativa se respeta la unidad de mando	*		*		*		
6.	En la institución educativa el organigrama es de conocimiento de la comunidad educativa	*		*		*		
7.	En la institución educativa se dispone de los recursos materiales para el desarrollo de las clases	*		*		*		
8.	En la institución educativa se dispone de una biblioteca	*		*		*		
9.	En la institución educativa se dispone de un laboratorio de cómputo	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 2: PEDAGÓGICO-DIDÁCTICA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	En la institución educativa los docentes brindan información de la asignatura desde el inicio del curso	*		*		*		
11.	Los docentes utilizan adecuadamente los recursos didácticos	*		*		*		
12.	Los docentes explican al inicio del curso los criterios de evaluación	*		*		*		
13.	Los docentes explican las clases de una manera amena	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNITARIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14.	En la institución se promueve la participación de todos los actores educativos	*		*		*		

15.	En la institución se promueve la participación de organizaciones gubernamentales	*		*		*		
16.	En la institución se establecen vínculos con otras instituciones educativas	*		*		*		
17.	La institución participa en actividades organizadas por otras instituciones	*		*		*		
<b>DIMENSIÓN 3: ADMINISTRATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	En la institución el personal seleccionado cumple con los requisitos formales	*		*		*		
19.	En la institución el desempeño del personal docente cumple con las expectativas	*		*		*		
20.	En la institución se aplican medidas correctivas cuando los docentes incumplen con las directivas	*		*		*		
21.	En la institución existe un buen clima organizacional	*		*		*		
22.	En la institución educativa existe una cultura organizacional sólida	*		*		*		
23.	En la institución se generan recursos propios	*		*		*		
24.	En la institución el presupuesto del mantenimiento preventivo permite atender todas las necesidades	*		*		*		
25.	La institución educativa recibe donaciones	*		*		*		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr- Fabricio ..... DNI: ....

Especialidad del validador: **Educación e Investigación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Base de datos de la investigación

### V1: Políticas educativas

Nro	Género	Edad (años)	Situación laboral:	Institución educativa donde labora:	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	Mujer	51	2	311	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
2	Mujer	50	2	311	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
3	Mujer	57	2	311	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5
4	Mujer	56	2	311	3	3	4	5	3	3	3	1	3	5
5	Mujer	38	2	311	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
6	Mujer	49	2	311	5	4	5	5	5	4	5	2	4	5
7	Mujer	59	2	311	4	3	3	1	4	4	4	3	5	4
8	Mujer	49	2	334	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5
9	Mujer	30	2	334	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	Mujer	49	2	334	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
11	Mujer	49	2	334	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
12	Mujer	50	1	334	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4
13	Mujer	49	2	334	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
14	Mujer	57	2	334	4	3	4	4	4	2	4	1	4	4
15	Mujer	48	2	334	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
16	Mujer	57	2	334	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5
17	Mujer	53	2	334	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
18	Mujer	53	2	334	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5
19	Mujer	52	2	334	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4
20	Mujer	46	2	334	4	4	5	4	4	3	4	2	5	5
21	Mujer	62	2	334	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Mujer	65	2	334	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5
23	Mujer	49	2	371	3	4	4	4	4	3	4	2	5	5
24	Mujer	30	2	371	4	3	4	3	3	2	4	2	4	5
25	Mujer	39	1	371	5	5	5	5	5	2	5	2	3	3
26	Mujer	50	2	371	4	5	4	4	5	4	3	2	5	4
27	Mujer	50	2	371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Mujer	24	1	373	4	4	5	5	4	3	3	1	2	4
29	Mujer	24	1	373	3	3	4	5	5	5	4	1	3	4
30	Mujer	57	2	862	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
31	Mujer	47	2	862	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
32	Mujer	47	2	862	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
33	Mujer	50	2	01	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4
34	Mujer	35	2	01	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5
35	Mujer	50	2	01	3	3	3	4	5	5	5	1	3	3
36	Mujer	36	1	01	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
37	Mujer	45	2	01	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5
38	Mujer	52	2	01	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
39	Mujer	62	2	01	3	2	3	2	5	2	3	2	5	4
40	Mujer	48	2	01	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
41	Mujer	53	2	01	5	3	3	3	4	3	4	1	3	1
42	Mujer	42	1	01	5	5	5	3	2	2	4	1	4	2
43	Mujer	59	2	01	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4
44	Mujer	48	1	3065 Virgen del Carmen	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
45	Mujer	41	1	3065 Virgen del Carmen	5	5	5	5	3	3	4	1	5	4
46	Mujer	57	1	3065 Virgen del Carmen	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3
47	Mujer	36	2	3065 Virgen del Carmen	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
48	Mujer	5	1	3065 Virgen del Carmen	3	3	5	5	5	3	1	1	5	5
49	Mujer	45	1	3065 Virgen del Carmen	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

50	Mujer	47	2	369 San Agustín	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5
51	Mujer	57	2	888 Señor de Los Milagros	4	4	4	4	4	3	4	1	4	5
52	Mujer	61	2	888 Señor de Los Milagros	4	4	4	4	4	3	4	1	5	5
53	Mujer	60	2	888 Señor de Los Milagros	4	4	5	5	5	2	5	1	5	5
54	Mujer	57	2	888 Señor de Los Milagros	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
55	Mujer	59	1	888 Señor de Los Milagros	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
56	Mujer	53	2	888 Señor de Los Milagros	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5
57	Mujer	60	2	888 Señor de Los Milagros	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5
58	Mujer	35	1	888 Señor de Los Milagros	4	5	4	4	3	2	2	3	4	4
59	Mujer	39	1	888 Señor de Los Milagros	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Mujer	48	1	888 Señor de Los Milagros	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
61	Mujer	58	2	888 Señor de Los Milagros	5	4	3	5	4	3	4	1	3	5
62	Mujer	47	2	IEI Divino Niño Jesús	3	5	5	5	4	3	3	2	4	5
63	Mujer	61	2	Inicial 363 - San Francisco de Asís	3	3	3	4	3	2	3	1	4	4
64	Mujer	50	2	Inicial 363 - San Francisco de Asís	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5
65	Mujer	50	2	Inicial 609	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5
66	Mujer	28	1	Inicial 609	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
67	Mujer	32	1	Inicial 609	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3
68	Mujer	51	1	Inicial 609	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5
69	Mujer	48	2	Inicial 609	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
70	Mujer	34	1	Luis Enrique II	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
71	Mujer	44	1	Luis Enrique II	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5
72	Mujer	60	2	Luis Enrique II	5	5	4	5	4	3	5	2	5	5
73	Mujer	43	2	Luis Enrique II	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5
74	Mujer	48	2	Luis Enrique II	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
75	Mujer	59	2	Santa Luzmila	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5
76	Mujer	56	1	Santa Luzmila	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
77	Mujer	48	2	Santa Luzmila	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
78	Mujer	38	2	Santa Luzmila	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
79	Mujer	64	2	Santa Luzmila	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
80	Mujer	55	2	Santa Luzmila	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
81	Mujer	42	1	Santa Luzmila	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
82	Mujer	42	2	Santa Luzmila	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4



Nro	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28
1	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
8	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	4	1	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	4	4	1	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
13	3	4	4	1	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
15	1	3	4	4	1	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2
16	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
17	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
18	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
20	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
21	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
22	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4
23	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5
25	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
26	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4
27	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
38	3	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5
39	2	4	5	2	2	2	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5
40	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4
41	1	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	1	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
51	2	4	5	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
52	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	3	5	5

53	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
54	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
58	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
61	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	2	2	3	2	2	4	5	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4
64	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4
65	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
68	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
75	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5

Nro	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38
1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5
2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5
5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
6	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	2	2	2	5	5	4	5	5	5
9	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
11	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
12	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2
16	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5
17	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
18	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
19	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5
20	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
21	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5
23	5	2	3	2	5	5	5	5	4	5
24	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
25	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5
26	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	1	1	1	2	2	2	2	2	3
29	4	1	2	2	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	2	1	2	4	5	5	5	5	5
34	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5
35	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5
36	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5
39	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5
40	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4
41	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5
42	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
43	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5
44	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
45	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4
46	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5
51	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5
52	5	3	2	2	4	4	5	5	5	5

53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
55	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
58	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	2	4	5	4	3	5	5	5
61	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5
62	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5
63	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4
64	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	2	3	2	4	4	5	5	5	5
68	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5
72	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
73	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
74	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5
75	2	2	1	1	3	3	1	4	4	4
76	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4





Nro	k21	k22	k23	k24	k25
1	4	5	1	2	1
2	5	5	1	4	1
3	5	5	1	2	1
4	3	3	3	5	1
5	4	4	4	5	3
6	5	5	1	2	1
7	4	4	5	3	1
8	5	4	3	4	3
9	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	4	4	3	3	2
13	3	3	3	3	3
14	4	2	2	2	3
15	3	3	5	3	3
16	5	5	3	3	3
17	5	5	1	2	3
18	5	5	3	4	3
19	4	4	4	2	3
20	5	4	1	4	3
21	4	5	3	2	4
22	5	5	2	3	3
23	5	5	1	5	2
24	4	4	4	3	3
25	4	4	1	3	2
26	5	4	3	3	2
27	4	4	3	3	2
28	4	3	2	3	2
29	4	3	2	4	3
30	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5
33	4	4	2	3	1
34	4	3	4	3	3
35	1	3	2	1	1
36	5	5	3	3	1
37	5	5	5	3	2
38	4	3	3	3	3
39	4	5	1	2	1
40	3	3	1	1	2
41	4	4	3	4	1
42	4	4	3	3	1
43	3	3	1	3	4
44	5	5	4	3	1
45	5	5	3	5	3
46	4	4	3	3	2
47	5	5	5	5	5
48	4	3	3	2	2
49	5	5	5	5	5
50	5	5	5	4	3
51	4	5	3	4	3
52	4	4	4	4	3

53	5	5	4	5	2
54	4	4	4	3	3
55	5	5	1	3	2
56	5	5	5	2	3
57	5	5	3	4	2
58	4	4	3	2	3
59	4	4	3	3	2
60	5	5	1	5	3
61	5	5	1	4	2
62	5	5	2	3	2
63	4	3	3	4	3
64	4	3	1	1	3
65	5	5	1	3	1
66	5	5	5	4	3
67	5	4	2	3	1
68	5	5	3	4	2
69	5	5	1	3	4
70	4	4	4	3	3
71	5	5	1	2	1
72	5	5	1	2	1
73	5	5	2	4	4
74	4	4	4	3	2
75	1	2	1	1	3
76	4	5	1	2	3
77	5	5	4	4	5
78	4	4	4	4	4
79	4	4	2	2	2
80	4	5	2	4	1
81	5	5	2	3	1
82	4	4	4	3	4

### V3: Satisfacción del servicio

Nro	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	d8	d9	d10	d11	d12	d13	d14	d15	d16	d17	d18	d19	d20
1	2	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	1	2	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
6	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
7	3	2	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5
8	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
10	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3
16	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
17	1	3	3	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
18	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4
20	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	1	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
22	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	5	4	5	5	4	3	5	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5
24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
26	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
28	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	2	4	3
29	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
30	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
34	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
35	1	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4
36	2	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
37	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5
39	1	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
40	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
41	3	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4
42	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
43	1	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5
44	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
45	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3
46	1	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	1	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
49	1	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
51	1	4	4	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3





Nro	d21	d22	d23
1	5	5	5
2	5	5	5
3	5	5	5
4	5	5	5
5	5	4	5
6	5	5	5
7	5	5	5
8	4	4	4
9	5	4	5
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	5	5	5
17	4	4	4
18	5	5	5
19	5	5	5
20	5	4	5
21	5	4	5
22	5	5	5
23	5	5	5
24	3	3	3
25	5	4	5
26	4	5	5
27	4	4	4
28	3	5	5
29	4	4	4
30	5	5	5
31	5	5	5
32	5	5	5
33	5	5	5
34	5	5	5
35	3	4	5
36	5	5	5
37	5	5	5
38	5	4	5
39	5	4	5
40	3	3	3
41	5	4	5
42	5	5	5
43	4	4	5
44	5	5	5
45	5	3	5
46	4	4	4
47	5	5	5
48	5	5	5
49	5	4	5
50	5	5	5
51	5	3	5
52	4	4	3

53	5	5	5
54	3	4	5
55	5	5	5
56	5	5	5
57	5	4	5
58	5	5	5
59	4	4	4
60	5	5	5
61	5	5	5
62	5	5	5
63	4	4	4
64	4	4	4
65	5	5	5
66	5	5	5
67	5	5	5
68	5	5	5
69	5	5	5
70	4	5	4
71	5	5	5
72	5	5	5
73	5	5	5
74	5	5	5
75	4	5	4
76	5	5	5
77	5	5	5
78	4	4	4
79	5	4	5
80	5	4	5
81	5	5	5
82	4	4	4

## Anexo 6: Resultados

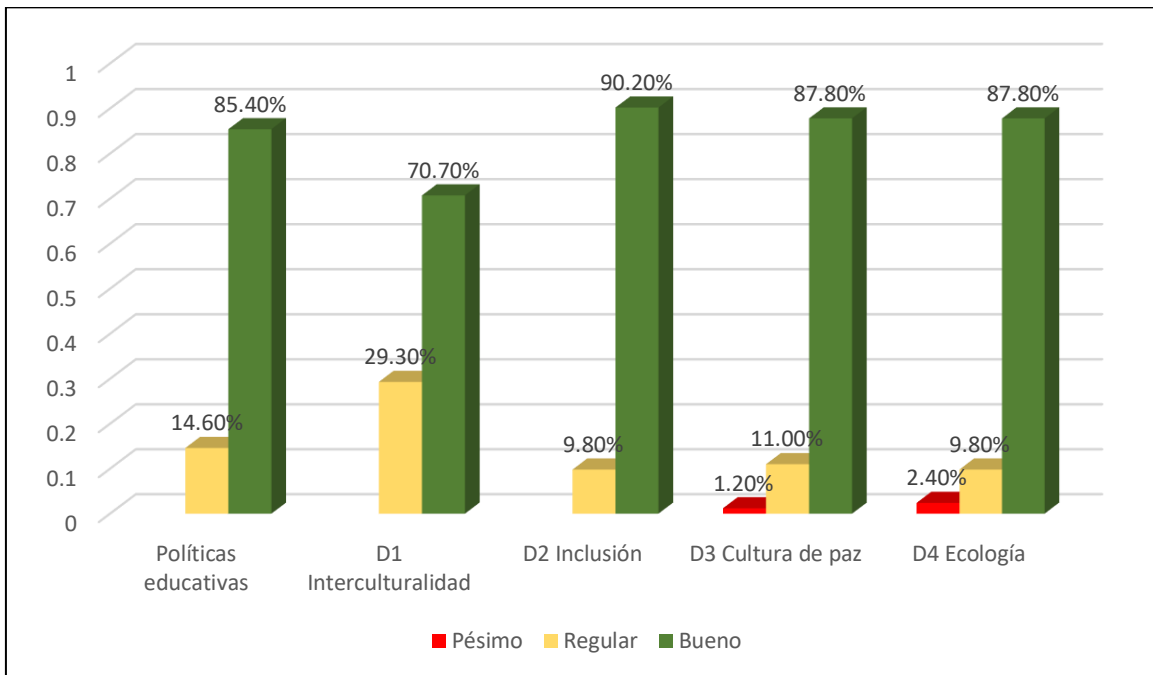


Figura 2. Niveles de las Políticas educativas

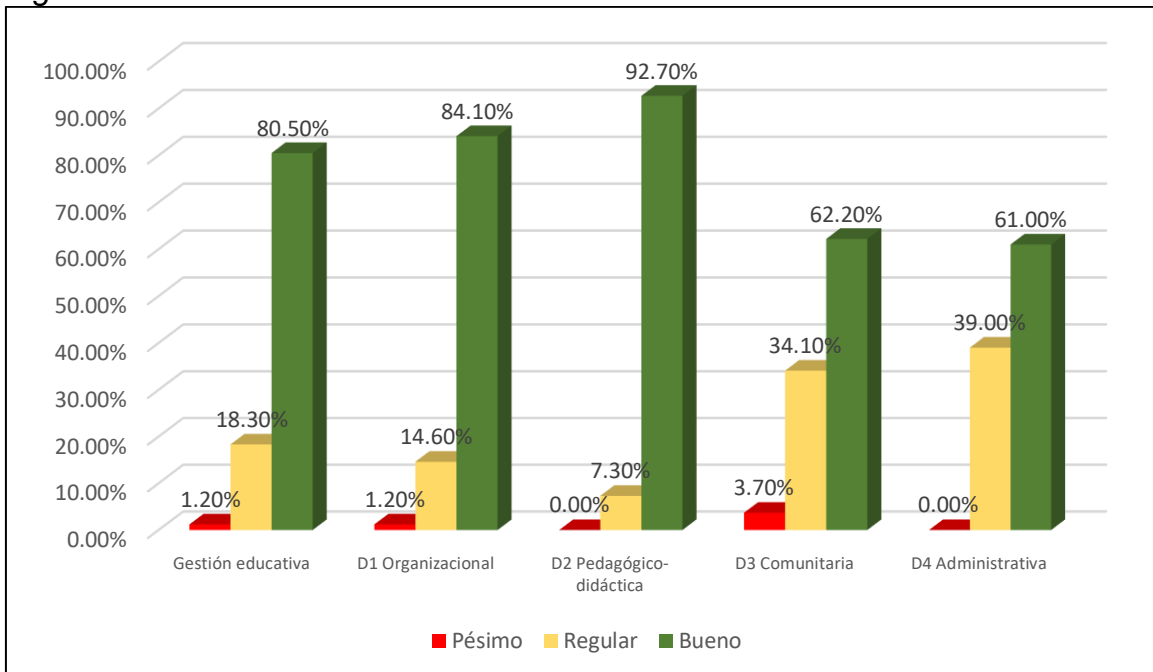


Figura 3. Niveles de la Gestión educativa

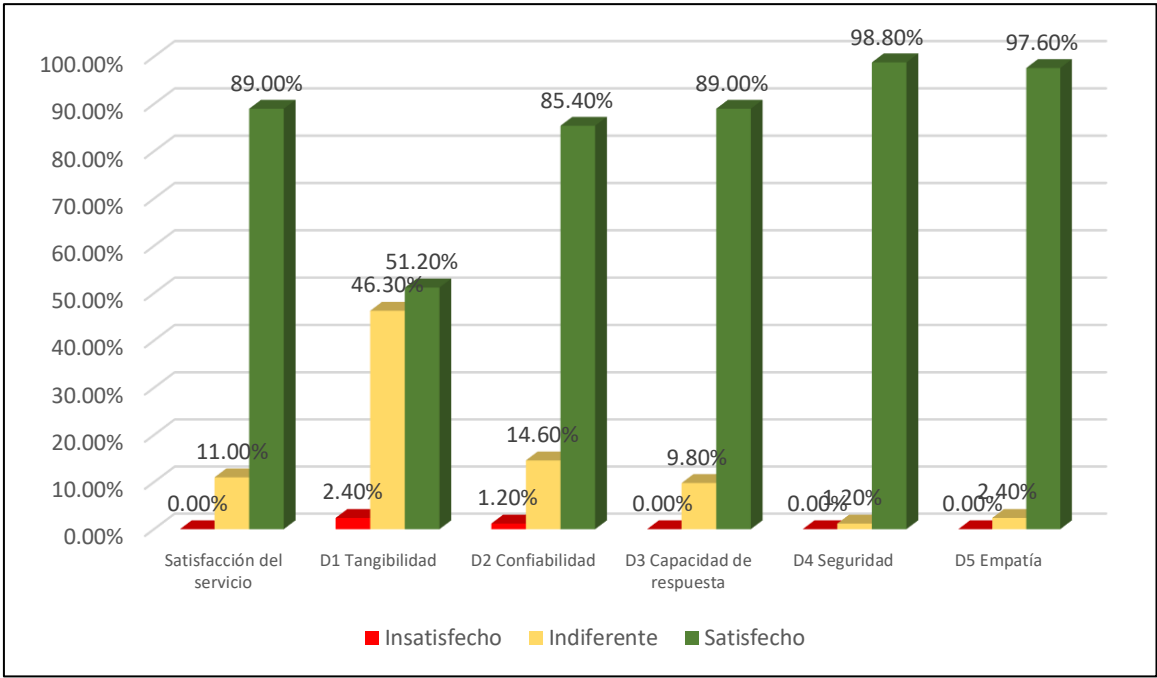


Figura 4. Niveles de la Satisfacción del servicio

## Anexo 7: Consentimiento de la institución

“Año de la universalización de la salud”

Lima, 08 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P-01 – 2020

**SEÑOR (A)**

Lic. Blanca R. Valverde Alarcón  
Directora IEI 334

**Asunto:** Carta de Presentación de la estudiante TELLO CONDE GLADYS M.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentarme, Gladys Máxima Tello Conde, identificado(a) con DNI N.º06941369 y código de matrícula N°7000339312; estudiante del Programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien me encuentro desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**POLÍTICAS Y GESTIÓN EDUCATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LOS DOCENTES DE LA UGEL 04, 2020**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente



---

Mg. Gladys Tello Conde  
DNI: 06941369



RECIBIDO 08/10/2020

## Anexo 8: Cartas a las instituciones educativas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23 de octubre de 2020  
Carta P. 667-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Mag.  
Víctor Valverde Cardenas  
Director Coordinador REI 23  
UGEL 04

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TELLO CONDE, GLADYS MÁXIMA; identificada con DNI N° 06941369 y con código de matrícula N° 7000339312; estudiante del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Políticas y gestión educativa en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador TELLO CONDE, GLADYS MÁXIMA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 29 de octubre de 2020  
Carta P. 690-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dra.  
ROSARIO BURNEO FARFAN  
Coordinadora REI 20  
UGEL 04

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TELLO CONDE, GLADYS MÁXIMA; identificada con DNI N° 06941369 y con código de matrícula N° 7000339312; estudiante del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Políticas y gestión educativa en la satisfacción del servicio según los docentes de la UGEL 04, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador TELLO CONDE, GLADYS MÁXIMA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
*jefe*  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

## RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0053-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 5 de enero de 2021

### VISTO:

El expediente presentado por **TELLO CONDE, GLADYS MAXIMA** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **POLÍTICAS Y GESTIÓN EDUCATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LOS DOCENTES DE LA UGEL 04, 2020**; y

### CONSIDERANDO:

Que el(la) Maestro(a) **TELLO CONDE, GLADYS MAXIMA**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad;

Que, el proceso para optar el Grado de Doctora está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE:

**Art. 1°.- AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **POLÍTICAS Y GESTIÓN EDUCATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LOS DOCENTES DE LA UGEL 04, 2020** presentado por **TELLO CONDE, GLADYS MAXIMA**.

**Art. 2°.- DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente : Dr. Segundo Sigifredo Perez Saavedra  
Secretario : Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera  
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Felipe Guizado Oscoco

**Art. 3°.- SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar : Posgrado  
Día : 12 de enero de 2021  
Hora : 2:00 p.m.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

