



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión educativa y calidad del servicio educativo en una
institución básica regular del distrito de Comas, 2021**

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

AUTORA:

Preciado Aquino, Iris Angélica (ORCID: [0000-0002-6111-0321](https://orcid.org/0000-0002-6111-0321))

ASESOR:

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (ORCID: [0000-0002-2366-6724](https://orcid.org/0000-0002-2366-6724))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de calidad de servicio

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a
Mi hijo y a mi hija, como fuente de inspiración y
la razón de mi vida.

También a mi mamita, papito y hermano
Wilfredo, que pasaron a ser angelitos en el
cielo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por iluminar mi camino y ser parte de todas mis alegrías y tristezas.

Agradezco a la UCV, por darme la oportunidad de continuar avanzando en mi vida profesional.

A mis maestros y maestras por su dedicación y profesionalismo.

Agradezco, a cada persona que me motivó a continuar, a pesar de los momentos más tristes y difíciles, en la que estuve inmersa

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos	16
Tabla 2.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión educativa	18
Tabla 3.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión gestión educativa	18
Tabla 4.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad del servicio educativo	19
Tabla 5.	Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión calidad del servicio educativo	20
Tabla 6.	Resultados de la prueba de normalidad para la variable gestión educativa y sus dimensiones	20
Tabla 7.	Resultados de la prueba de normalidad para la variable calidad del servicio educativo y sus dimensiones	21
Tabla 8.	Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo	22
Tabla 9.	Relación entre las dimensiones de la gestión educativa y calidad del servicio educativo	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

ANEXO 9

- Figura 1. Niveles de la variable gestión educativa
- Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa
- Figura 3. Niveles de la calidad del servicio educativo
- Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable de la calidad del servicio educativo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021? y el objetivo general fue establecer la relación que existe entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

La investigación es de tipo básica, diseño no experimental, de nivel correlacional, método hipotético deductivo y de enfoque cuantitativo. La población fue de 170 estudiantes del 4 y 5 grado del nivel secundario y la muestra estuvo conformada por 105 estudiantes. El muestreo fue por conveniencia. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario para las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo, que fueron aplicados virtualmente con la utilización de la herramienta digital, Google Form.

En la investigación, se llegó a la conclusión, según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.759$), la existencia de correlación. En tal sentido y de acuerdo a las tablas estadísticas, la correlación fue positiva y fuerte, asumiendo que existe relación significativa entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Palabras clave: gestión educativa, calidad del servicio educativo, correlación, satisfacción, cliente.

Abstract

The present research work had as a general problem: What relationship exists between educational management and quality of educational service in a regular basic institution in the district of Comas, 2021? and the general objective was to establish the relationship between educational management and quality of educational service in a regular basic institution in the district of Comas, 2021.

The research is of a basic type, non-experimental design, correlational level, hypothetical deductive method and quantitative approach. The population was 170 students from the 4th and 5th grade of the secondary level and the sample consisted of 105 students. Sampling was for convenience. The survey technique was applied and the instrument was a questionnaire for the variables educational management and quality of the educational service, which were applied virtually with the use of the digital tool, Google Form

In the investigation, it was concluded, according to the Spearman Rho test ($r = 0.759$), the existence of correlation. In this sense and according to the statistical tables, the correlation was positive and strong, assuming that there is a significant relationship between educational management and quality of educational service in a regular basic institution in the district of Comas, 2021.

Keywords: educational management, quality of educational service, correlation, satisfaction, customer.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, Fabara, (2014). El autor informó que uno de los grandes y principales problemas que se presentó y se pudo vivenciar en el sistema educativo, correspondiente a Ecuador fue la inadecuada, ineficiente y preocupante gestión de directivos educacionales, que no están poniendo en práctica de manera correcta sus funciones, a pesar que son los principales encargados del funcionamiento de los planteles escolares, organización y responsables de la ejecución de diferentes procesos que determinan la capacidad de liderazgo pedagógico que van a permitir que se cumpla los estándares de calidad educativa, que hacen referencia a la asignación de recursos, al buen funcionamiento del clima organizacional, convivencia escolar que va a ayudar con el aseguramiento en el logro de aprendizajes consiguiendo el fortalecimiento de metas educativas y cumplimiento de objetivos.

El mundo está colapsado. Se pudo observar que en el último mes del año 2019, gran parte de la población a nivel mundial, empezó a sufrir el problema o la crisis de los contagios, más mortales que se ha vivido en los últimos tiempos y que ha cobrado muchas vidas. Sus efectos fueron notorios, en la economía y el quehacer humano, considerados como un golpe fatal. En el sector de educación, las cifras indicaron que más de 1.450 millones de alumnos, de manera obligatoria han cambiado obligatoriamente la manera en la que tienen que aprender, y solo queda continuar en medio de este caos del COVID-19, tanto es así que obligó a que millones de centros escolares cierren y también que la forma de enseñanza cambie de un momento a otro.

Asimismo, (Burgess, S and Sievertsen H. 2020), todas estas transformaciones, se ha convertido en el más grande de los retos que afrontó la gestión educativa, ya que se tuvo que aplicar una serie de estrategias, para que la calidad del servicio educativa sea asequible, beneficiando a la comunidad educativa.

Por último, en el contexto internacional, Miranda, (2016), expuso que desde hace aproximadamente 9 años la educación, respecto a la enseñanza, se encuentra dentro de toda una serie de conflictos que conllevan a exigirse más a los directores, ya que tiene que estar acorde con los requerimientos que el mundo

global les plantea. Entonces, el director tiene la labor de realizar una buena gestión y administrar como debe de ser a este tipo de instituciones, con los problemas que se le presenta, siendo uno de ellos la violencia en las escuelas, las demandas, las innovaciones, los cambios en la sociedad del conocimiento. Todas estas situaciones se presentan de manera complejas al momento de administrar o gestionar en las entidades educativas.

En el contexto nacional, los directores cumplen un papel importante en la educación y calidad del aprendizaje, ya que son la cabeza fundamental, para alcanzar el éxito y todos los logros en las instituciones. Asimismo, genera un buen clima de trabajo. Su labor no es fácil, ya que tiene que enfrentarse a problemas de infraestructura, condiciones físicas, toda una serie de materiales que las instituciones exigen, porque muchas de ellas se encuentran muy deterioradas, las cuales no son adecuadas para realizar labores escolares. Asimismo, se observó problemas con los tutores de los estudiantes, que no apoyan a sus hijos y de esta manera no es posible alcanzar los logros en sus aprendizajes. Se puede percibir también, que hay padres que no son comprensivos, que no valoran el trabajo y de manera reiterada se dedican a reclamar. Ameijeira (2021). La gestión educativa tiene que resolver de la manera estratégica todas las situaciones mencionadas.

En la gestión educativa, Según, Díaz (2020), y por lo tanto, en la calidad del servicio en la educación, se observó que las situación y las condiciones son observadas como factores que no ayudan en el proceso y desarrollo de las actividades, así como los diferentes recursos que tienen que ver con la tecnología que resultan escasos. Se observa que existen conflictos de comunicación en los diversos rangos o niveles, problemas interpersonales constantemente. A todos los problemas mencionados se adiciona el problema mundial por el contagio del COVID-19, que ha desestabilizado a la educación y por ende a los colegios. El sector educación ha gestionado diversas acciones para hacer frente a toda esta problemática, es decir los problemas que se tienen para acceder a los diferentes aparatos tecnológicos, que resultan importantes para lograr hacer efectiva el proceso del aprendizaje, así como el de la enseñanza y aprendizaje, y de esta manera lograr tener acceso la información necesaria y adecuada. También, es importante considerar la capacitación del

personal docente, establecer accesos no presenciales con los estudiantes, con los apoderados de los estudiantes y todos los que conforman la comunidad perteneciente a educación.

Asimismo, Cadillo (2021), percibió que los directivos se encontraban con sobrecarga de trabajo, en relación a la parte administrativa, lo cual debilitó su liderazgo pedagógico ante la comunidad, Por lo tanto su gestión no fue vista como buena, en relación al servicio educativo de calidad. Se observó que los administrativos trabajadores de las entidades educativas no daban buen trato en su forma de atender a los usuarios, es decir a los maestros, maestras, estudiantes y padres de familia. También hubo deficiencias en la infraestructura y equipamiento, por lo tanto fue complicado que la dimensión de calidad de servicio sea aceptada como confiable. Asimismo, se observa que los trabajadores no otorgan la confianza y seguridad en el servicio que ofrece y otorga

También, Díaz (2017), el problema primordial en el Perú, se origina tanto en la falta de equidad y también de calidad. Explica que lamentablemente vivimos en un país con demasiados errores en relación a la calidad de los aprendizajes. Asimismo detalló que en la evaluación estudiantil ECE que fue ejecutada por el Ministerio de Educación, se observó deficiencias en los resultados que se obtuvieron, creando una gran preocupación en el sector de educación y alerta en los maestros.

En relación al contexto local, se observó en una institución básica regular de distrito de Comas, que la gestión educativa, está debilitada y sabemos que la gestión educativa es clave, ya que la falta de ello, hace que los proyectos educativos fracasen. Se identificó que los docentes no estuvieron preparados para trabajar virtualmente, y esto ocasionó un incierto en los padres de familia y lo más preocupante, en los estudiantes. Entonces, a pesar de los esfuerzos aún se observa deficiencias. Además se observó que los docentes no están preparados para trabajar en contextos difíciles, como lo que estamos viviendo en estos tiempos, por los contagios del COVID-19. Los padres de familia juzgaron el método y el contenido de enseñanza, por falta de conocimiento; lo relacionan que se debe a una mala calidad del servicio educativo. Además, exigieron más horas de trabajo y apoyo para los que no cuentan con aparatos tecnológicos, ya que por falta de internet no se puede acceder a las diferentes plataformas, entonces es

necesario la gestión educativa para lograr una buena calidad en el servicio educativo.

Después, que se identificó los problemas y se expuso, se consideró el siguiente problema general:

¿Qué relación existe entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021?. Asimismo, tenemos los problemas específicos, que se han desprendido de lo general: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y las dimensiones: institucional, administrativa, pedagógico y comunitario?

Además, enfocándonos en lo teórico, el estudio se enfocó en dos variables, que son muy importantes en el contexto educativo. La primera variable es la gestión educativa y la segunda variable la calidad del servicio educativo. Entonces, la educación actual necesita de un modelo de la gestión educativa centrado en los aprendizajes, por lo tanto es importante el buen liderazgo del director, que logre las expectativas en buenas condiciones, para la obtención de los aprendizajes primordiales, que se quieren alcanzar e importantes para todos los escolares. El servicio educativo, permite que los apoderados y estudiantes se encuentren satisfechos.

Si hablamos desde la parte práctica, se justificó ya busca que la gestión educativa, que tiene como componentes: lo administrativo, institucional, comunitario y pedagógica, se relacionara con la calidad del servicio educativo, para lograr una buena satisfacción en los apoderados y estudiantes. Los resultados sirvieron para sugerir algunas recomendaciones. Asimismo, ante diversas dificultades se recomendó realizar planes de mejora y diferentes acciones en favor de los escolares, buena marcha de la entidad educativa y toda la comunidad educativa. En conclusión, quedó en las decisiones y actuaciones de los directivos.

Metodológicamente, se consideró un aporte, una estrategia, para obtener los resultados. Se continuó con todo el procedimiento del estudio científico y desde un enfoque cuantitativo. Los métodos, técnicas y procedimientos utilizados fueron de gran importancia para otras investigaciones. Se contextualizó para lograr los resultados de la población en estudio. Asimismo, el instrumento tuvo

los procesos de confiabilidad y validez realizada con la finalidad de lograr que los datos sean veraces, y luego lograr la obtención de las conclusiones.

También, se planteó los objetivos de estudio. Desde lo general se trató de establecer la relación que existe en dos variables: gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021. Asimismo se planteó los objetivos específicos, que fueron los siguientes: establecer la relación que hay en la calidad del servicio educativo y las dimensiones: administrativa, institucional, comunitario y pedagógico.

En esta investigación, también se consideró la hipótesis. En la hipótesis general, se estableció que la gestión educativa se relaciona directa y significativamente con una institución básica regular del distrito de Comas, 2021. Asimismo en las hipótesis específicas, se estableció que la calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con las dimensiones: institucional, administrativa, pedagógico y comunitario.

II. MARCO TEÓRICO

Según, los estudios previos correspondientes al contexto internacional, respecto a la variable gestión educativa y calidad del servicio educativo. Tenemos a Romero (2016), cuya investigación se efectuó en Ecuador y el propósito fue precisar si hay un vínculo en gestión directiva y calidad del servicio educativo. Hizo un estudio, con una muestra de aproximadamente 58 escolares y aplicó una guía de fichas de observación y encuestas. Determinó con la investigación, que la relación entre gestión directiva y la infraestructura, fue óptima. Asimismo, la forma de cómo se atiende al usuario es de gran satisfacción, por contar con los ambientes asequibles que van a favorecer a la calidad del servicio en educación en la entidad educativa y la relación que hay en gestión directiva y la práctica de procesos y planes, no se llevan a cabo, por la falta de liderazgo directivo.

Continuando con la revisión de trabajos realizados, tenemos en Ecuador a Feijoo (2020), el estudio tuvo como finalidad, encontrar el vínculo que hay en calidad de servicio y agrado en los apoderados. La investigación fue experimental y de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por un aproximado de 34 apoderados y 34 profesores de la entidad educativa. El instrumento realizado fue

de tipo cuestionario que se aplicó a los apoderados y profesores. Se concluyó la presencia de una extrema correlación positiva directa entre ambas variables, con una relación altamente importante entre calidad del servicio y satisfacción en los apoderados.

También, se revisó los estudios realizados en Ecuador por Macías (2019), el estudio tenía como propósito estudiar la variable de gestión institucional para determinar la calidad del servicio educativo. Su diseño fue no experimental, con un estudio descriptivo. Asimismo, en este estudio se realizó con una encuesta, realizada a 72 maestros. El estudio dio como resultado, la existencia de problemas en la gestión institucional, lo que repercute en el nivel de satisfacción de los escolares, maestros, apoderados de los estudiantes y toda la comunidad que pertenece a educación en relación a la calidad del servicio educativo.

Asimismo, en Sudan, Ibrahim y Mazin(2017), realizaron un estudio sobre las variables: liderazgo y gestión educativa, con el propósito de encontrar relación. En el estudio se aplicó el diseño no experimental, descriptivo en 175 docentes. Después de realizarse la investigación se llegó a la conclusión que un aproximado del 67.2% de los que fueron encuestados expresan que gestión educativa está en un término medio y en relación al liderazgo de su plana directiva el aproximado del 58.3% lo valoran en un nivel bueno o sumamente alto.

Por último, en el contexto internacional, en los antecedentes de las variables de estudio, tenemos a Rendón (2019), de Ecuador. Los estudios realizados tuvieron como intención establecer el vínculo que hay entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo según los apoderados de los escolares. Su nivel fue descriptivo, con metodología cuantitativa y de tipo correlacional. Fueron aplicados a un aproximado de 45 padres de familia que fue elegida por muestreo intencional, no probabilístico. El resultado fue, que sí existe relación, desde el punto de vista significativo entre gestión institucional y calidad del servicio educativo. En conclusión, determinó su nivel de correlación alta, significativa y directa.

En el Perú, Cadillo (2021), en la investigación realizada, referente a las variables: calidad de servicio y gestión educativa, tuvo como finalidad dar respuesta al problema que se había planteado. En este estudio se trabajó con una población de un total aproximado de 52 profesores de dos instituciones de

educación, del distrito de Chancay. El muestreo fue de tipo censal, no probabilístico, siendo el tamaño de la muestra igual a la población. En este trabajo de investigación se determinó que existe relación según las estadísticas de manera fuerte, positiva, entre gestión educativa y calidad de servicio.

Continuando con el ámbito nacional y en relación a los estudios realizados, Malaver (2018), realizó su estudio, con el propósito de encontrar relación con la y la calidad educativa y liderazgo directivo. El estudio fue de corte transversal, tipo sustantiva y con un nivel descriptivo correlacional. Asimismo, la población en calidad de estudio se realizó con 08 docentes, 60 estudiantes y 02 del personal administrativo. Para lograr obtener resultados, aplicaron dos instrumentos de recojo de datos. Después de la aplicación de ambos instrumentos, se obtuvo los resultados que permitieron observar la correlación importante y significativa entre la calidad educativa y el liderazgo directivo.

Además, Díaz (2021), realizó su estudio sobre las variables en investigación gestión directiva y calidad del servicio educativo, teniendo la intención de determinar la relación entre las dos variables de estudio. Su diseño fue descriptivo correlacional, cuantitativo, de tipo básico. La población seleccionada fue de 157 familias de los estudiantes. Se concluyó, con la existencia de una correlación significativa entre las dos variables, determinándose una relación positiva baja, según los valores de 0,27, y de esta manera se comprobó la hipótesis general, y también cada una de las hipótesis específicas.

Asimismo, continuando con los antecedentes a nivel nacional (Elliot 2017) realizó una investigación para concretar si hay relación entre las variables calidad del servicio educativo y la variable gestión educativa estratégica en las entidades educativas del nivel secundario de una provincia. El objetivo fundamental de estudio fue hacer ver, la mayor calidad de los resultados educativos, que parte de los cambios de las formas de gestión de las entidades de educación. Por lo tanto, el autor estableció la relación significativa de calidad educativa y la variable gestión educativa, en los resultados del trabajo de campo realizado, en la que se aplicó un instrumento que consistió en una ficha de encuesta a los apoderados de los escolares y docentes de la entidad educativa de la provincia antes

mencionada. En conclusión, los resultados que se lograron en la encuesta aplicada, demostraron la hipótesis que se planteó.

Por último, tenemos una investigación realizada por Díaz (2020), cuyo objeto de estudio fue determinar si hay relación entre la variable de gestión pedagógica y la variable calidad de servicio educativo. Su investigación realizada fue tipo aplicativo y correlacional. Se trabajó con una población y muestra, seleccionando para esta investigación 04 directivos, 04 administrativos, 120 estudiantes y 25 docentes, de los grados 4to y 5to grado del nivel secundario y también se consideró a 80 apoderados de los estudiantes, siendo un total de 233 en estudio. Se aplicó como estrategia instrumentos de recolección de datos, con un muestreo no probabilística. Se concluyó que las dos variables se relacionan de manera significativa entre la calidad del servicio educativo y gestión pedagógica en la entidad educativa estudiada.

La primera variable de estudio, fue gestión educativa, que inició aproximadamente en mil novecientos sesenta en EE.UU, en Reino Unido, en mil novecientos setenta y en Latinoamericana en el año mil novecientos ochenta. La variable gestión educativa, es considerada como el trabajo de gestión de directivos institucionales, y un componente importante en la educación. Asimismo, se determina como una disciplina, buscando fortalecer el desempeño de las entidades educativas o planteles en un determinado país, a través de la aplicación de conocimientos, instrumentos y conocimientos. Por consiguiente, Rico (2016), definió la variable gestión educativa como una serie de procedimientos o procesos que debe estar dirigida por personas que se encuentran en la capacidad de actuar de manera individual, en función de la comunidad social y espacio educativo. A ello se suma, Torres (2015), quien definió la gestión educativa como determinados grupos, con ciertas actitudes, compuestos de conocimientos organizativos para alcanzar propósitos en un plazo establecido. Además, Borrero (2019), dijo que la gestión educativa es un término que se relaciona con lo disciplinario que trata de que la teoría, se lleve a la práctica. Asimismo, Portugal (2013), definió a la gestión educativa como un recorrer que se extiende desde el área administrativa, para después incluirse en el contexto de las instituciones. Tiene que ver con los aspectos de la realidad de

las políticas de la institución con la finalidad de lograr resultados específicos. Entonces la gestión se ve reflejada en el quehacer diario, del director.

La gestión educativa, presentó enfoques: de gestión basada en el ciudadano, en el liderazgo a nivel pedagógico, en la gestión, pero participativa, de gestión basada en procesos, y el enfoque de gestión territorial el enfoque transformacional, orientada a mejorar servicios.

La gestión, tuvo como característica a la amplia visión, para solucionar positivamente algún problema o situación y de esta manera alcanzar su fin determinado, ya que es la acción principal de la administración, la planificación y los propósitos fijos que se han establecido para alcanzarlos.

En relación a los tipos de gestión, según Gimbert (2001), tenemos: La gestión estratégica, que se realiza a mediano y largo plazo-productos. Es la visión general de la organización. Asimismo, tenemos a la gestión operativa, que se realiza a corto plazo, resolviendo problemas y conflictos, que se pueden presentar. La gestión educativa está direccionada a la forma en que la institución educativa se va a orientar y dirigir.

Se ha conceptualizado como un grupo o conjunto de acciones organizadas, planificadas y que se relacionan entre sí, que va a emprender el colectivo de una institución, dirigido por los directivos para incentivar, garantizar y promover a que se logren los aprendizajes. (Ministerio de Educación 2011)

En relación a la gestión educativa, la más práctica de entender es la que se encuentra detallada en el manual de gestión dirigido a los directivos de las entidades de educación (2011). Se acotó, la presencia de una serie de planteamientos sobre las componentes y comprende cuatro dimensiones: administrativo, comunitario, institucional y pedagógico.

La primera dimensión, gestión institucional, que se encuentra en el manual de gestión dirigido a directivos de entidades educativas (2011), menciona que la gestión institucional, hace referencia a la forma, cómo se organiza una institución, a la funcionalidad, responsabilidades de los actores. Asimismo, se dio hincapié a las formas de relacionarse, considerando a las normas explícitas como también implícitas. Luego tenemos, la segunda dimensión, que es la gestión administrativa, en el manual de gestión dirigido a directivos de entidades de educación (2011), explica que a la gestión mencionada le corresponde el manejo

de recursos económicos, lo relacionado al tiempo, el manejo adecuado de la información. También, le corresponde el sometimiento a las normas y cumplimiento de las obligaciones. Asimismo la tercera dimensión: gestión pedagógica, en el manual de gestión dirigido a directivos de entidades de educación (2011), se considera en esta dimensión al planeamiento, estrategias y metodologías educativas, evaluaciones y capacitaciones. Además, la capacitación y realización profesional de los educadores. Por último tenemos a la dimensión gestión comunitaria. En esta dimensión la institución educativa se vincula con la comunidad. En el manual de gestión dirigido a directivos de entidades de educación (2011) se expresa claramente que la gestión comunitaria, está relacionada a los problemas que presenta la comunidad. En consecuencia a las relaciones de los apoderados de los estudiantes y a la comunidad educativa.

La segunda variable de estudio, es calidad del servicio educativo.

En primer lugar definimos la palabra calidad, como el logro de los propósitos estratégicos, establecidos en el planeamiento con estrategia, con la finalidad de ir mejorando los procesos pedagógicos de aprendizaje, enseñanza, valores y actitudes.

También, hablamos sobre calidad del servicio, considerando que es lo que podemos observar, en relación a lo que tiene aquella persona que lo va a utilizar o de alguna manera accede a un determinado servicio. Al observar, va a permitir que se determine entre el desempeño y las expectativas una correlación, y las dos de manera conjunta a todos los recursos que pertenecen al servicio. Los elementos mencionados pueden ser intangibles o tangibles, asimismo se pueden evaluar por medio de criterios cualitativos o cuantitativos. Además, se considera en evaluación de calidad del servicio, al talento humano que permite que se logre el servicio y que va a permitir calificarlo desde el punto de vista deficiente o excelente. García (2013)

Albrecht (2005), expone que la calidad de servicio es la resolución de un problema, medida que complace un menester y también, agregar un valor para alguien. También, Berry, Parasuraman y Zeithaml (1988) sostuvieron que la satisfacción de las personas es el indicador de la calidad, que se llega a obtener en la diferencia de la satisfacción de las necesidades percibidas y lo que se

espera. Cuando la expectativa es baja que la satisfacción percibida, entonces es probable afirmar que los usuarios encuentran calidad en el servicio recibido.

La calidad del servicio educativo, se conceptualiza en satisfacer o cumplir normas que ellas mismas han logrado definir, en relación a la productividad y/o la eficiencia, pero hay varias de ellas en que los clientes no perciben.

Asimismo, lo definimos como aquella que satisface a las partes que se encuentran interesadas, así como educandos, directivos, administrativos, sociedad y familia y las diferentes organizaciones. Cuando hablamos de calidad, no se refiere a la cantidad de exámenes que se puede aplicar o al aumento de horas de estudio. Calidad es considerada como un cambio de cultura organizacional, para alcanzar la eficiencia y eficacia del acto educativo. Calidad, se considera como la aplicación de nuevos paradigmas de organización, planificación y estrategia, con el fin de lograr los propósitos planteados. Según, Moreno, y Peris (2005), consideran a la calidad, como una agrupación de características y propiedades de un servicio o producto que otorga conocimiento para dar satisfacción a todo lo que es necesario, ya sea explícitas y implícitas, y de los clientes.

La calidad del servicio educativo, es considerada como el grado de placer que la comunidad que pertenece a educación va a sentir, en relación al servicio que se le brinda. Para ello se exige que los procesos sean de calidad, para tener buenos resultados.

Según, Pérez (1998), para que un servicio educativo alcance niveles de excelencia debe haber buen clima institucional, una sólida formación intelectual, metodológicamente, la enseñanza debe orientarse en los logros del aprendizaje, desarrollo del juicio moral y ofrecer momentos a los estudiantes de elegir y comprometerse, para ejercer su libertad.

También, Guzmán (2013), la calidad de servicio es conceptualizada por el cliente a través de todo lo que forma parte de ella, si realmente se llegan a cumplir todo lo que es de interés, entonces los resultados se convertirá en satisfacción de la empresa.

Según, Cevallos (2018). La calidad del servicio es un punto clave, estratégico para todas las entidades, tanto privadas o públicas, porque les permite identificar oportunidades que permiten mejorar a partir de la percepción de los

usuarios. Entonces en las empresas y organizaciones los servicios van a traer como resultados la interrelación con las personas o clientes, asimismo se caracterizan por otorgar información en relación a los productos a sus clientes. Se ha percibido que diversas organizaciones, suministran un bien tangible y que brinda un servicio que le marca la diferencia con los demás.

Entonces, cuando hablamos de educación de calidad, hacemos referencia a toda adquisición de competencias necesarias, que lograrán el aseguramiento del respeto y reconocimiento de manera continua de los derechos de los individuos. (INEE, 2019). En la actualidad que nos encontramos la calidad educativa, ha tomado gran auge y se ha conceptualizado, aunque lo difícil es la ejecución del mismo. Pero, lo real es que tantas veces hay ciertas circunstancias que impiden lograr que haya una buena calidad educativa, aunque hay el deseo y esfuerzo para lograrlo.

Valderrama (2017), expresa que a través de la calidad del servicio las entidades lograrán una ventaja de competencia en el mercado, lo cual obtendrá mayor cantidad de clientes, donde ellos van a ser el punto exclusivo para que los establecimientos tengan mayor rentabilidad, el mismo que se evaluará con los componentes: fiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

También, en relación a estas dimensiones se mencionan en el modelo llamado SERVQUAL.

Berry, Parasuraman y Zeithaml (1988) expresan que el modelo SERVQUAL señaló diez dimensiones, en tanto que después de críticas recibidas a dicho modelo, hicieron estudios correlativos y dichas dimensiones quedaron en cinco: la tangibilidad: Esta dimensión se refiere al equipo, instalaciones físicas, y los materiales escritos Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Por lo tanto, la tangibilidad, hace referencia a todos aquellos aspectos físicos y se refiere las aulas, mobiliario, servicios higiénicos, laboratorios, documentos, textos escolares, los equipos de cómputo, auditorio, y demás salas, y todo lo que ofrece el servicio relacionado a educación. Es necesario comprender que un buen nivel de los elementos tangibles, va a lograr que el servicio se convierta en satisfactorio.

Asimismo, la confiabilidad o fiabilidad al cliente: Se refiere a ser capaz para desenvolverse en el servicio que se ofrece de forma segura y precisa

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Las entidades, organizaciones, empresas que ofrecen un servicio tienen un objetivo social, cuyo propósito se orienta a la satisfacción a los clientes o usuarios, para ello otorga de manera pública el servicio brindado, con lo cual va a generar ciertas expectativas. Sin embargo, la confiabilidad que se tiene hacia el servicio otorgado por la entidad se concretiza en el momento en que se cumple con lo prometido a los usuarios, que son los establecen la magnitud de confiabilidad del servicio.

También, tenemos la dimensión capacidad de respuesta al cliente. Esta dimensión consiste en que se encuentra disponible para apoyar a los clientes y así entregar un servicio de manera rápida. La capacidad de respuesta, se entiende como aquella disposición que tiene el personal para aportar y el cliente se encuentre satisfecho en el marco de la educación. Entonces, la capacidad de respuesta, es aquella labor que cumplen los maestros y también el personal administrativo; ofreciendo un lugar sumamente aseado, ventilado, limpio, adecuado; administrando los recursos de educación de manera oportuna, y tratando de solucionar los problemas con rapidez, respondiendo en el momento adecuado a las exigencias de la comunidad educativa. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Además, consideró entre las dimensiones a la seguridad. Esta dimensión, es una destreza para lograr confianza y buena fe. En el momento que se logra la seguridad en el servicio, entonces estas actitudes corresponden al buen trato y el grado de confiabilidad que le otorga el personal a los clientes, respondiendo de esta manera a una política de atención de manera personal, tratando de lograr la satisfacción del cliente, poniendo en acción y logrando implementar las medidas de mejora del servicio y proyectos que puedan solucionar algunos o posibles inconvenientes de atención que se presenten, esto va a permitir que los usuarios visiten a los establecimientos convencidos de su buena atención y con toda la seguridad y certeza de que alcanzarán y lograrán sus deseos, expectativas y necesidades. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

La última dimensión a considerar es la empatía con el cliente. Esta dimensión trata, tiene como propósito otorgar a los clientes una atención totalmente personalizada y minuciosa. La empatía, parte de la buena interrelación entre el cliente y el que otorga el servicio, es decir se trata de estar convencidos y

entender las necesidades del cliente, y para ello se trabaja de manera individual, tomando el lugar del cliente y llegando a fortalecer su confianza, en tanto que la empatía se convierte en una esencial destreza, actitud y habilidad al comprender las dificultades del cliente y responde solamente pensando en él. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo como característica, partir de un marco teórico y permanecer en él. Fue de tipo básica, se denomina así, por ser teórica o pura. El propósito principal fue aumentar la parte cognitiva a nivel de la ciencia, pero sin contrastarlas con ningún aspecto práctico. (Muntané, 2010). Además, su diseño fue no experimental. Hernández, et al. (2014), expresaron que las variables no se maniobran. Asimismo, el nivel fue correlacional. Según, Sánchez y Reyes (2015) expresaron que mide el grado de correlación y determina relaciones.

También, exponemos que fue transversal, porque se tomó la información de dichas variables, en un único momento.

En esta investigación, se trabajó desde una perspectiva cuantitativa. Para ello, opinaron Sánchez y Reyes (2015), puntualizando que a través de este enfoque son percibidos los fenómenos a través de métodos cuantitativos. Por lo tanto, este punto de vista hace posible cuantificar resultados.

El método, desde el punto de vista que se formuló la hipótesis en relación a los fenómenos observados y a través de los procesos deductivos y lógicos y según las conclusiones, fue hipotético deductivo (Hernández y Mendoza 2018)

3.2. Variable y operacionalización

Gestión educativa, está orientada a la forma de como la institución educativa se va a orientar y dirigir. Se conceptualiza como una agrupación de acciones organizadas, planificadas, que se relacionan entre ellas, que aborda el colectivo de una institución dirigido por el equipo de la dirección con el fin de incentivar, garantizar y promover la obtención de los aprendizajes. (MINEDU 2014).

Operacionalmente la variable de gestión educativa fue observada desde las dimensiones: institucional, administrativo, pedagógico y comunitario. Además,

tuvo 13 indicadores y también un total de 22 ítems, que ayudaron a medir la variable a través de un instrumento de escala ordinal de tipo Likert. (ver anexo)

Valderrama (2017), expresó que a través de la calidad de servicio las entidades van a poder obtener una ventaja de competencia dentro del mercado, lo cual obtendrá una mayor cantidad de clientes donde ellos van a ser la clave para que las entidades logren tener una mayor rentabilidad, la cual se evaluará con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y seguridad.

Operacionalmente la variable calidad del servicio educativo, se apreció mediante cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. La variable se midió a través de un instrumento de escala ordinal de tipo Likert. Además, tuvo 15 indicadores y 22 ítems.(ver anexo 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

Según, Bernal (2016) especificó sobre población, como el total de los casos parecidos con una variedad de precisiones. La población fue de 170 estudiantes del 4 y 5 grado del nivel secundario.

La muestra permite recolectar datos, es un subgrupo de la población que se considera de interés y que tiene que delimitarse con anticipación y con precisión, el mismo que deberá ser representativo de la población en estudio. (Hernández, et al. 2014). En esta investigación la muestra fue de 105 estudiantes.

El muestreo fue por conveniencia. Según, Mata et al, (1997), Expusieron que el muestreo, es el método usual, que tiene la finalidad de seleccionar a los componentes de la muestra del conjunto de la población. Es decir, trata sobre un conjunto de procesos, criterios y reglas, a través de ellos se recluta un conjunto de elementos de una población que van a representar los acontecimientos de toda la población.

3.4 Técnicas de instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada fue la encuesta, sobre este instrumento, Sánchez y Reyes (2015) expresaron que es especialmente usado, con la finalidad de reunir datos de un fenómeno o realidad que se trata de estudiar.

Se utilizó como instrumento para dicho estudio el cuestionario. Bernal. (2016) expresó que es una batería de interrogantes para lograr información importante en relación a los fenómenos de estudio y la realidad existente.

Continuando con las especificaciones, Hernández, et al. (2014), han explicado que la validez se llega a asociar directamente con lo que se pretende medir. Es necesario que la validez se permita entre otros aspectos y que exista correspondencia entre ellos, ya que debe existir una relación lógica, asimismo la serie que se correlaciona entre las frases que implican una sistematización, tanto es así, que la validez da rasgos a estas investigaciones de tal manera que con el tiempo sean válidas.

Se realizó el juicio de expertos, para el logro de la validación. Para ello, participaron tres expertos, evaluando la relevancia, pertinencia y claridad, que se establecieron en la matriz de operacionalización (Ver anexo).

Tabla 1

Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos

N°	Grado académico	Expertos	Resultados
1	Magister	Segura Espinoza Gertrudiz Margaret	Aplicable Aplicable
2	Magister	Fernández Gutierrez Lidia Martina	
3	Magister	Pérez Saavedra Segundo Sigifredo	Aplicable

La confiabilidad, se comprende como el grado en que su aplicación de manera reiterativa al mismo grupo o individuo, muestra o caso; permite obtener resultados auténticos. (Mendoza y Hernández 2018).

Visto los resultados obtenidos en base a la prueba alfa de Cronbach, procesado por el programa SPSS24, se indicó lo siguiente: sobre el cuestionario de gestión educativa, el coeficiente alfa alcanzado fue de 0,88, por lo cual se consideró en un nivel de fuerte confiabilidad. Asimismo, sobre el cuestionario de calidad del servicio educativo, el coeficiente alfa alcanzado fue de 0,943, por lo cual se consideró en un nivel de alta confiabilidad. En conclusión: los instrumentos cumplieron con los parámetros estadísticos de confiabilidad para ser aplicados. (Ver anexo)

3.5. Procedimientos

Después de haber trabajado el diseño y lo que corresponde a la validación de los instrumentos y luego de haber logrado un resultado óptimo, es decir confiable de la prueba piloto, se solicitó de manera formal el permiso al director de la entidad educativa de Comas, para continuar con la encuesta dirigida a los estudiantes del 4 y 5 grado del nivel secundario. La encuesta constó de dos cuestionarios: la primera sobre gestión educativa y la segunda sobre calidad de servicio educativo. Los cuestionarios fueron aplicados virtualmente, con la utilización de la herramienta digital, Google Form. Se envió el Link a los estudiantes de los grados mencionados, a través del WhatsApp. Se obtuvo la información de 105 estudiantes. Se recogió la información a través del Drive, en la base de datos de Excel, que luego fueron procesados y analizados con la ayuda del software Spss 24.

3.6. Método de análisis de datos

Con la finalidad de analizar y procesar los datos que provienen de las encuestas se utilizó el software Spss 24. Luego, se mostró a través de las tablas de frecuencias y porcentajes y el análisis inferencial. Además, se realizó primero la prueba de normalidad para la contratación de hipótesis, la cual indicó el análisis haciendo uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

La ética es de gran importancia y para la investigación se aplicó en la confidencialidad de la población que se eligió como estudio. Con la finalidad de poner en práctica el respeto y aplicar los instrumentos correspondientes, se solicitó a través de una carta de presentación el permiso al director de la entidad educativa seleccionada y de esta manera realizar los estudios correspondientes. Además, se ha puesto en práctica todas las recomendaciones, normas y reglamentos que corresponde a la investigación de la universidad Cesar Vallejo. Asimismo, sobre referencias y fuentes, se respetó los derechos que corresponde por propiedad intelectual y autoría, referenciando y citando respectivamente a los autores y poniendo en práctica el estilo recomendado APA N° 7. También, se comunicó formalmente el propósito de esta investigación a la entidad, que se

consideró en calidad de estudio. Por último, para demostrar que no es plagio se utilizó el software Turnitin.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 2

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

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Válido	Eficiente	69	65,7
	Regular	33	31,4
	Deficiente	3	2,9
	Total	105	100,0

Los resultados descriptivos de la variable gestión educativa mostraron un buen nivel de eficiencia, equivalente a un 65,7%, seguido por el nivel regular 31,4% y, finalmente, la percepción deficiente con un 2,9%.

Tabla 3

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

Niveles	Gestión institucional		Gestión administrativa		Gestión pedagógica		Gestión comunitaria	
	f	%	F	%	f	%	F	%
	Eficiente	54	51.4	72	68.6	58	55.2	47
Regular	50	47.6	32	30.5	43	41.0	48	45.7
Deficiente	1	1.0	1	1.0	4	3.8	10	9.5
Total	105	100	105	100	105	100	105	100

El análisis descriptivo indicó que la dimensión gestión institucional se percibió con un nivel de eficiente en un 51,4% mientras que el 1% lo definió como deficiente; la dimensión gestión administrativa presentó un importante 68,6% en eficiente, mientras que solo 1% lo catalogó como deficiente; la gestión pedagógica presentó un 55,2% como eficiente, el cual podemos considerar como no favorable dado que es fundamental lo fundamental en el área educativa, habiendo un importante 3,8% que lo consideró deficiente; finalmente, se tuvo que la dimensión comunitario, lo que indica la relación con la comunidad está en el nivel regular, de acuerdo a los encuestados, con un 45,7%, concluyéndose un 9,5% que lo consideró deficiente. Para una mejor visualización los datos se muestran en el gráfico.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad del servicio educativo

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Válido	Buena	51	48.6
	Regular	50	47.6
	Mala	4	3.8
	Total	105	100.0

En cuanto a esta variable, los resultados indican que la percepción sobre la calidad del servicio educativo, resultó un 48,6%, calificándola como buena; en relación al nivel regular, los resultados mostraron un 47,6%, y calificaron como mala calidad, un 3,8% de los participantes en la encuesta. Se concluyó, que el nivel bueno predomina.

Finalmente, tenemos los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable de la calidad de servicio educativo, las cuales son tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión calidad del servicio educativo

Niveles	Tangibilidad		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
Eficiente	36	34.3	54	51.4	35	33.3	55	52.4	45	42.9
Regular	51	48.6	47	44.8	62	59.0	46	43.8	57	54.3
Deficiente	18	17.1	4	3.8	8	7.6	4	3.8	3	2.9
Total	105	100	105	100	105	100	105	100	105	100

En los resultados podemos notar que las dimensiones tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, coincidieron en que predomina el nivel regular, con un 48,6, 59,0 y 54,3%, respectivamente. Respecto a la percepción de la calidad de servicio educativo, las dimensiones confiabilidad y seguridad presentaron un nivel eficiente, de acuerdo a los encuestados, con un 51,4 y 52,4%. Dentro del nivel deficiente, se observó que la tangibilidad presentó un mayor porcentaje, seguido de capacidad de respuesta. Los datos descritos se presentan en el gráfico.

Prueba de normalidad

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable gestión educativa y sus dimensiones.

	p-valor	Comparación	A
Gestión educativa	0,052	>	0,05
Gestión institucional	0,000	<	0,05
Gestión administrativa	0,000	<	0,05
Gestión pedagógica	0,002	<	0,05
Gestión comunitaria	0,002	<	0,05

Interpretación: Notamos que la tendencia de los resultados es de un valor de significancia menor al p-valor = 0,05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_a , concluyendo que los datos provienen de una distribución no normal o no paramétrica. En consecuencia, corresponde su desarrollo al estadígrafo de correlación de Spearman.

Las hipótesis estadísticas para la variable calidad de servicio educativo fueron:

H_0 : los datos provienen de una distribución normal. (Si $p\text{-valor} > \alpha$)

H_a : los datos provienen de una distribución no normal. (Si $p\text{-valor} < \alpha$)

Los resultados se muestran en la tabla siguiente.

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad del servicio educativo.

	p-valor	Comparación	A
Calidad de servicio educativo	0,200	>	0,05
Tangibilidad	0,002	<	0,05
Confiabilidad	0,001	<	0,05
Capacidad de respuesta	0,060	>	0,05
Seguridad	0,002	<	0,05
Empatía	0,046	<	0,05

Interpretación: Se notó que la tendencia de los resultados es de un valor de significancia menor al p-valor = 0,05. La variable calidad de respuesta y capacidad de respuesta comprometen los datos a ser paramétricos, pero se debe tomar en cuenta su naturaleza cualitativa y variabilidad. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_a , concluyendo que los datos provienen de una distribución no normal o no paramétrica. En consecuencia, corresponde su desarrollo al estadígrafo de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

La gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Para la comprobación de la Hipótesis general, tenemos la hipótesis estadística:

Ho: Si p-valor (sig.) > 0,05, NO existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Ha: Si p-valor (sig.) < 0,05, existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Tabla 8

Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión educativa y Calidad del servicio educativo	,759**	,000	105	Fuerte

Los resultados inferenciales en la tabla 8, indicaron que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,759, respecto a la relación de las variables gestión educativa y calidad de servicio educativo, estando estas en una significancia de 0,000 o p-valor por debajo del 0,05, indicando la existencia de correlación. En tal sentido y de acuerdo a las tablas estadísticas, la correlación fue positiva y fuerte.

Dado que p-valor<0,05, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que prueba la hipótesis general, concluyendo que existe relación significativa y positiva entre las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Respecto a la correlación entre la variable calidad de servicio educativo y la variable gestión educativa, según sus dimensiones y de acuerdo a las hipótesis

específicas, estas se han compactado en una tabla (tabla 9), donde se presenta el coeficiente rho de Spearman.

Hipótesis específicas

La calidad del servicio educativo se relaciona con la gestión institucional en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Tabla 9

Relación entre las dimensiones de las gestión educativa y calidad del servicio educativo

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión educativa*Calidad del servicio educativo	,759**	,000	105	Fuerte
Hipótesis específica-1	Calidad del servicio educativo *gestión institucional	,680**	,000	105	Moderada
Hipótesis específica-2	Calidad del servicio educativo * gestión administrativa	,687**	,000	105	Moderada
Hipótesis específica-3	Calidad del servicio educativo * gestión pedagógica	,706**	,000	105	Fuerte
Hipótesis específica-4	Calidad del servicio educativo * gestión comunitaria	,694**	,000	105	Moderada

De acuerdo a los resultados inferenciales en la tabla 9, el coeficiente de correlación de Spearman entre la calidad de servicio educativo y la dimensión gestión institucional es de 0,680, estando estas en una significancia de 0,000 o p-valor por debajo del 0,05, indicando la existencia de correlación. En tal sentido y

de acuerdo a las tablas estadísticas, la correlación fue positiva y moderada. Se concluyó, que existe relación significativa, positiva y de nivel moderado, entre las variables calidad del servicio educativo y gestión institucional en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Asimismo, la calidad del servicio educativo se relaciona con la gestión administrativa. De acuerdo a los resultados inferenciales en la tabla 9, el coeficiente de correlación de Spearman entre la calidad de servicio educativo y la dimensión gestión administrativa fue de 0,687, estando estas en una significancia de 0,000 o p-valor por debajo del 0,05, indicando la existencia de correlación. En tal sentido y de acuerdo a las tablas estadísticas, la correlación fue positiva y moderada. Se concluyó que existe relación significativa, positiva y de nivel moderado, entre las variables calidad del servicio educativo y gestión administrativa en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

También, la calidad del servicio educativo se relaciona con la gestión pedagógica. Los resultados inferenciales en la tabla 9, indican que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,706, respecto a la relación de las variables calidad del servicio educativo y la dimensión gestión pedagógica, estando estas en una significancia de 0,000 o p-valor por debajo del 0,05, indicando la existencia de correlación, siendo estas, de acuerdo a las tablas estadísticas, que la correlación fue positiva y fuerte. Se concluyó, que existe relación significativa, positiva y de nivel fuerte entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión gestión pedagógica en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

Por último, la calidad del servicio educativo se relaciona con la gestión comunitaria. Los resultados inferenciales mostrados en la tabla 9, señalaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,694, en la medición de la relación de la calidad de servicio educativo y la dimensión gestión comunitaria, estando estas en una significancia de 0,000 o p-valor por debajo del 0,05, indicando existencia de correlación, de acuerdo a la tabla estadística, positiva y moderada. Se concluyó, la existencia de relación significativa, positiva y moderada entre la calidad de servicio educativo y la dimensión gestión comunitaria en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.

V. DISCUSIÓN

Se realizó la investigación y análisis, con la realidad problemática, confirmando que con una buena gestión educativa, se podrá percibir y recibir una buena calidad de servicio en educación, tal como se refleja en los porcentajes en relación a la gestión educativa. Los resultados de la investigación permiten reflexionar, sabiendo que la satisfacción no solo es para los estudiantes, familia, sociedad u organizaciones, sino también para la institución educativa. Asimismo, permite aplicar nuevas estrategias, modelos, realizar nuevas planificaciones con el único objetivo de lograr el éxito. También, observamos que existe relación entre los mismos, tal vez no al porcentaje óptimo, pero se refleja satisfacción. Por consiguiente, se observa un porcentaje satisfactorio en la eficiencia de la gestión educativa de 65,7 demostrando de esta manera que se está realizando una buena gestión.

También hay un porcentaje que opina que la gestión educativa se encuentra en un nivel regular del 31,40 conllevándonos de esta manera a la necesidad que tienen las instituciones educativas a tener que aplicar ciertas regulaciones, estrategias entre otros. Por otro lado, el alto porcentaje que se apreció en la gestión educativa, no es lo mismo que se presenta en la calidad del servicio educativo, que es lo que aprecian los clientes, ya que los resultados arrojaron que el nivel de la calidad del servicio educativo es considerada como buena con un porcentaje de 48.6 y con una mínima diferencia el nivel regular, con un porcentaje de 47,6. Se tiene que analizar los porcentajes obtenidos y enfocarse los que se encuentran en el nivel regular, para que todo marche bien y se logre la satisfacción de ambos.

Con respecto a las dimensiones de la gestión educativa, también es necesario realizar un análisis entre las dimensiones, para saber en cuál de ellas hay más fortalezas, como también debilidades. El análisis descriptivo indica que en la dimensión administrativa hay una gran fortaleza con un 68 de lo que se desprende que el cliente considera que la institución educativa maneja correctamente sus recursos, administra adecuadamente los tiempos establecidos, brinda adecuada información y se observa el cumplimiento de las normas establecidas.

Además, los resultados nos permiten analizar el otro extremo con un porcentaje de 45,7, que corresponde a la gestión comunitaria, es decir la relación que existe con la comunidad, que fácilmente observamos que se encuentra en un nivel regular. Para ello podemos deducir que posiblemente la institución educativa se mantuvo y trabajó de manera hermética o la segunda deducción puede ser que el problema de la pandemia, por el COVID-19, que nos exige respetar los protocolos, el distanciamiento social, no haya permitido que se mantengan ciertas relaciones y los estudiantes lo perciben de esa manera. Este porcentaje lo consideraríamos como una debilidad. Continuando con el análisis observamos como una fortaleza, que la dimensión gestión institucional y la dimensión gestión administrativa en el nivel deficiente tienen el 1, la cual indica que se debe continuar trabajando, sin bajar la guardia, ni confiándonos que todo está bien. También, es preocupante que la dimensión gestión pedagógica se encuentre en 55,2 como eficiente, el cual podemos considerar que se debe trabajar esta dimensión y reforzar ya que es muy importante en el área educativa. Se determina que es probable que la institución educativa no se reúna regularmente con los apoderados, para tratar sobre los problemas que obstaculizan el logro de los aprendizajes en los estudiantes y búsqueda de posibles soluciones; el otro punto es que la institución educativa probablemente no brinde orientaciones respectivas sobre las clases virtuales.

También, los estudiantes pueden considerar que no se aplica estrategias y métodos para el logro de aprendizajes o que piensen que los maestros no se encuentren capacitados para solucionar dudas de los estudiantes y direccionarlos al logro de sus aprendizajes. En consecuencia, existe una posible y visible realidad, que es la virtualidad, las clases remotas, sin desear justificar los datos arrojados. Para su posible comprobación se podría aplicar un instrumento cuando se retorne a las clases presenciales, siendo lo más prudente al finalizar el año 2022. Inmediatamente, se observa que en tres dimensiones de la calidad educativa, existe una coincidencia, es decir se encuentran en nivel regular, así como: la tangibilidad con un 48,6, capacidad de respuesta con el 59,0 y la empatía con el 54,3. Manifiesto que lo más óptimo, es que debería estar en un nivel eficiente, para tener la certeza que el cliente se encuentra satisfecho. Entre los posibles motivos, en la dimensión calidad tangible, considero que el estudiante

en la actualidad no lo puede apreciar o percibir. Además, no se siente satisfecho con los recursos y materiales que se aplican en las clases remotas.

Por otro lado, en la dimensión capacidad de respuesta, existe la posibilidad que la institución educativa no está realizando talleres en beneficio de la comunidad educativa o que los que conforman la institución educativa no están brindando una atención de calidad y satisfactoria.

La otra dimensión que se encuentra en nivel regular es la empatía. Lamentablemente en la actualidad todo es virtual, no hay un contacto directo, el afecto que se entrega no es lo mismo, que cuando se realiza de manera directa, de tal forma que el estudiante o cliente siente que no se le comprende, que no son amables o que hay poco interés.

Por consiguiente, se observó que en relación a las dimensiones: confiabilidad y seguridad presentan un nivel eficiente, de acuerdo a los encuestados con un 51,4 y 52,4, la cual permite que la institución educativa se motive, sea competente y continúe brindando un buen servicio de calidad, de manera constante en lo virtual y presencial. Se recomienda la realización de diferentes talleres, concursos, competencias que motive a la comunidad educativa, pero según nuestra realidad tiene que ser de manera virtual, hasta que se autorice lo presencial.

Por otra parte, tenemos los hallazgos, que son los resultados estadísticos para la hipótesis general, en la que se percibe que existe una correlación positiva y fuerte afirmándose que la gestión educativa influye significativamente con la calidad del servicio educativo en una institución educativa básica regular del distrito de Comas, 2021. Confirmándose la satisfacción del cliente, en este caso la comunidad educativa, porque la institución educativa, está trabajando para su buena organización, administración, la parte pedagógica y la relación con la comunidad. Por el contrario, los resultados adquiridos tienen una diferencia en relación al estudio de Díaz (2020), que tiene como variables a la gestión directiva y calidad del servicio educativo, cuya encuesta fue aplicada a los apoderados de los estudiantes, obteniendo como resultado en la hipótesis general planteada una correlación positiva baja, la cual es preocupante, ya que significa que no hay satisfacción en el usuario y debe llevar a la reflexión y actuación a la institución educativa, estudiando los puntos débiles.

De igual modo, en la primera hipótesis específica, se encontró una buena correlación, la cual podemos confirmar que la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa en la dimensión gestión institucional, considerándose positiva y moderada. Este mismo nivel y similitud lo encontramos en los hallazgos de Rendón (2019). Los estudios realizados tuvieron como intención establecer el vínculo que hay entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo según los apoderados de los escolares. El resultado fue, que sí existe relación, desde el punto de vista significativo entre gestión institucional y calidad del servicio educativo. Por consiguiente, se determinó el nivel de correlación alta, significativa y directa. Se concluye, que existe igualdad con el estudio realizado, significando que hay un grado de satisfacción y que la gestión educativa está respondiendo a las expectativas del cliente, en este caso comunidad educativa. Asimismo, encontramos otra similitud, en los hallazgos de la tesis de Cadillo (2021), sobre gestión educativa y calidad del servicio educativo. En estos estudios se determinó que existe relación según las estadísticas de manera significativa, fuerte y positiva, concluyéndose que existe satisfacción y trabajo en ambas instituciones educativas.

Asimismo, en la segunda hipótesis planteada, se aprecia que la calidad del servicio educativo se relaciona de manera significativa con la gestión administrativa, según los resultados, con una correlación positiva y de nivel moderada. Borrero (2019), habla de la primera variable, explicando que la gestión educativa es un término que se relaciona con lo disciplinario que trata de que la teoría, se lleve a la práctica.

Además, tenemos que en la tercera hipótesis específica, la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la gestión pedagógica, considerándose por los valores arrojados como positiva y fuerte. Mientras que en el estudio de Díaz (2020), se observa una diferencia en su hipótesis específica, en relación a la dimensión procesos pedagógicos y calidad del servicio educativo, que fue considerada positiva moderada, mientras que en la tesis de estudio los resultados arrojaron positiva y fuerte.

Finalmente, en la última hipótesis planteada la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la gestión comunitaria, demostrándose según los resultados una correlación positiva y moderada. Para

ello, Berry, Parasuraman y Zeithaml (1988), explicaron que la satisfacción de las personas es el indicador de la calidad, que se llega a obtener en la satisfacción de las necesidades percibidas y lo que se espera. Además, Fontalvo (2007), para complementar explica en relación a la otra variable, exponiendo que la calidad del servicio, da establece: el servicio es un bien intangible que provee satisfacción y comodidad a los clientes.

Se determina la gran importancia de la gestión educativa, para que los usuarios se encuentren motivados, satisfechos y siempre apunten a la elección adecuada y no solo porque ya no le queda otra. Por lo tanto, encontramos que debe existir una gran relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativa. Estas dos deben estar articuladas a los procesos prácticos y teóricos, para ayudar y fortalecer el mejoramiento.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021, según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0,759$), existe una correlación positiva fuerte y una relación significativa.

Segunda: Se concluyó que entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021, según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0,680$), existe una correlación positiva moderada y una relación significativa.

Tercera: Se concluyó que entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021, según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0,687$), existe una correlación positiva moderada y una relación significativa.

Cuarta: Se concluyó que entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021,

según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0,706$), existe una correlación positiva fuerte y una relación significativa.

Quinta: Se concluyó que entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021, según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0,694$), existe una correlación positiva moderada y una relación significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: La institución educativa debe continuar liderando, utilizando estrategias, aunque los resultados detallen una correlación positiva fuerte, para que la comunidad educativa mantenga su satisfacción.

Segunda: La institución educativa debe fortalecer la parte institucional, ya que su porcentaje en relación a otras dimensiones se encuentra en cuarto lugar. En esta dimensión tenemos la organización de la institución, formas de relacionarse, las normas explícitas e implícitas

Tercera: Se recomienda que los directivos sean transparentes en el manejo de recursos, que distribuyan correctamente los tiempos de estudio y trabajo, que brinden adecuada información y que sean firmes con el cumplimiento de las normas.

Cuarta: Se sugiere continuar asesorando, capacitando a los maestros y maestras para que continúen con su gran labor encomendada y aún más que las clases el próximo año serán presenciales, sabiendo que existen estudiantes que han demostrado indiferencia a las clases virtuales.

Quinta: Mantener las buenas relaciones con la comunidad, ya que juega un papel muy importante, brindándonos una serie de apoyo para que la escuela continúe mejorando.

Sexta: Para futuras investigaciones, se recomienda que se amplíe la muestra considerando la opinión de los padres de familia, para contrastar ambas perspectivas.

REFERENCIAS

- Anwar, H. (2018). *Implementation of Education Management Standard in the Guidance of Private Islamic High School. Jurnal Pendidikan Islam* 4 (1), 75-86. DOI: 10.15575/jpi.v4i1.2250.
- Al-Ababneh, H. & Alrhaimi, S. (2020). *Modern approaches to education management to ensure the quality of educational services. TEM Journal*, 9(2), 770.
- Alayoubi, M., Al Shobaki, M. & Abu-Naser, S. (2020). *Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 11-26.
- Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, F., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., & Gholami, S. (2018). *Assessment of Educational service Quality Gap: The Students' Perspectives. Educational Research in Medical Sciences*, 7(1).
- Anwar, H. (2018). *Implementation of Education Management Standard in the Guidance of Private Islamic High School. Jurnal Pendidikan Islam* 4 (1), 75-86. DOI: 10.15575/jpi.v4i1.2250.
- Atencio, R. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral. (tesis de maestría, UNE)*. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4192>
- Burgess, S. and Sievertsen, H., (2020), "*Schools, skills, and learning: The impact of COVID-19 on education*", VoxEU.org, 1 April.
- Cadillo, M. (2021) *Gestión educativa y calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.*(tesis de Maestría)
- Cejas, A. (2015). *Gestión Educativa. Integra Educativa*, 215-231.

- Cevallos, R. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad*. *San Gregorio*. Núm. 28 (2018).
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709>
- Chacón, L. (2014). *Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad*. *Omnia*, 150-161. ISSN: 1315-8856.
- Chairunnisa, C. (2018). *The Effect of Brand Image And Quality Of Educational Services On Customer Satisfaction*. *Jurnal Manajemen*, 22(3), 325-339.
- Chávez, I., Chávez, P., Lino, J & Magdaleno, B. *La importancia de la gestión directiva en la escuela*. (2019). *Revista de Educación Básica*. 2019. 3-9: 24-34.
https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Educacion_Basica/vol3num9/Revista_de_Educaci%C3%B3n_B%C3%A1sica_V3_N9_4.pdf
- Cruzata, A. & Rodríguez, I.(2016). *Gestión en las Instituciones Educativas: Enfoques, Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas*.
https://www.researchgate.net/publication/332332705_La_Gestion_en_las_Instituciones_Educativas_Enfoques_Modelos_y_Posiciones_Teoricas_y_Practicas.
- Cueva, N. 2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. (Tesis de maestría, UCV).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8313>
- Díaz, E. (2021). *Gestión educativa y calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020*. (tesis de maestría).
- F., & Morales, M. (2016). *State of knowledge as mediator determining leadership*. *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal*, 109-130.
 doi:10.15257/ehquidad.2016.0004.
- Fabara, E. (2014). *Los directivos de las instituciones educativas. Situación en el Ecuador*. Quito: Artes Gráficas Silva

- Feijoo, M. (2020). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019*. (Tesis de maestría, UVC). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43076/Feijoo_AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galeeva, B. (2016). *SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. Quality Assurance in Education*.
- Gorina, P. (2016). *Issues and Prospectives of the Educational Service Market Modernization*.
- Gorozabel, J., Alcivar, T., Moreira, L., Moreira, L. & Zambrano M. (2020) *Los modelos de gestión educativa y su aporte en la educación ecuatoriana*.
- Hladchenko, M. (2015). *Balanced Scorecard – a strategic management system of the higher education institution. International Journal of Educational Management*, 167-176. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2013-0164>
- Ibrahim, A. y Mazin, S. (2017). *Educational Management, Educational Administration and Educational Leadership. Sudan. SAS Journal of Medicine* (3) 12. 326-329. doi: 10.21276/sasjm.2017.3.12.2.
- INEN. (2018) *En concepto de calidad en educación. Construcción, dimensiones y evaluaciones. Año 4, núm. 10, marzo-junio 2018 D. R. © Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>
- Jayakumar, V., Sheriff, M., Muniappan, A., Bharathiraja, G., & Ragul, G. (2017). *Implementation of seven tools of quality in educational arena: A case study. Int. J. Mech. Eng. Technol*, 8(8), 882-891.
- Kara, M., Tanui, E., & Kalai, M. (2016). *Educational service quality and students' satisfaction in public universities in Kenya*.
- Li, Z., Gan, S., & Jia, R. (2017). *The impact of social capitals on service quality of Chinese educational institutions: A multilevel analysis. Concurrency and Computation: Practice and Experience*, 29(24), e4217.
- Macías, S. (2019). *Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador - 2017*. (Tesis de maestría).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37534/Macias_DLAST-Orrala_RMDLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matsumoto, A. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia*. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Mendoza, M. (2016). *La calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Pública N.º 20402 “Virgen de Fátima” Huaral 2013*. (Tesis de maestría, UCV). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3590>

Ministerio de Educación (2011) *Manual de gestión para directores de las instituciones educativas*. Lima. Perú: Lance gráfico S.A.C.

Miranda, S. (2016). *La gestión directiva: La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas*. *Revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo Educativo*. 2007-7467, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200562

Nojavan, M., Heidari, A., & Mohammaditabar, D. (2021). *A fuzzy service quality based approach for performance evaluation of educational units*. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73, 100816.

Nuaman A. (2018). *Modern school administration and its impact on the academic achievement of the students of the basic stage in the Jordanian government schools*. *British Journal of Education*, 73-85. ISN: 2054-636X.

Portugal, J. (2013). *La Gestión Educativa: Una Visión hacia la Formación Docente*. *Revista Electrónica N° 12. Motricidad y persona*. Indexada en Dialnet. [file:///C:/Users/PC/Dropbox/Mi%20PC%20\(DESKTOP-OA8VAQP\)/Downloads/Dialnet-LaGestionEducativa-4735522.pdf](file:///C:/Users/PC/Dropbox/Mi%20PC%20(DESKTOP-OA8VAQP)/Downloads/Dialnet-LaGestionEducativa-4735522.pdf)

Prasertcharoensuk, T., & Tang, N. (2017). *The effect of strategic leadership factors of administrators on school effectiveness under the Office of Maha*

- Sarakham Primary Educational Service Area 3. Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 316-323.
- Rendón, J.(2019). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa “Amarilis Fuentes Alcívar”*. Guayaquil, 2018. (Tesis de maestría, UCV). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41762/Rendon_CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rengifo, B. (2019). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018*. (Tesis de maestría, UCV) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28395>.
- Rico, A. (2016). *La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia Sophia*, vol. 12, núm. 1, pp. 55-70 Universidad La Gran Colombia Quindío, Colombia.
- Rojas, M. (2019). *La gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 5182 Señor de los Milagros de Puente Piedra*.(tesis de maestría, UNE). <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3574>
- Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. [file:///C:/Users/UNASUR/Desktop/IRIS/Downloads/Dialnet-AdministracionDeLaCalidadEnLosServiciosEducativos-5420471%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/UNASUR/Desktop/IRIS/Downloads/Dialnet-AdministracionDeLaCalidadEnLosServiciosEducativos-5420471%20(6).pdf)
- Sanchez, C.(2018). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017*. (tesis de maestría,UCV). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21402>
- Sergeieva, M., Hriadushcha, V., Dubov, O., Didych, O., & Saienko, I. (2021). *Compliance of the Quality of Educational Services Provided by Vocational Education Institutions with the Labor Market Demand in Qualified Staff under Economic Crisis. Studies of Applied Economics*, 39(9).
- Terán,E., Apolín J. & Cavagneri E.(2016). *Gestión y calidad del servicio educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, Ugel 02 San Martín de Porres; Lima, 2013*. (Tesis de maestría, UCV). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17659>
- Torres , E. (2015). *Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno - 2014 - Perú*.

Comuni@cción, 6(1), 56-64. Recuperado en 25 de julio de 2021.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000100006&lng=es&tlng=es

- Triwiyanto, T., & Juharyanto, D. (2017). *Community participation deficits in the implementation of school-based management in indonesia*. *Journal of Education and Practice*, 67-74.
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/39724/40842>.
- Ur Rahman, K., Sanauddin, N., & Ali, A. (2017). *Exploring Association between Educational Service Quality and Students 'Satisfaction in Hazara University, Pakistan*. *PUTAJ–Humanities and Social Sciences*, 24(1), 179-189.
- Valderrama, A. (2017). *Calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C. "CARSA" en Chimbote – 2017* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chimbote. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18876>
- Zeithaml, V., Parasuman A. & Berry L.(1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. A Divisiun of Macmillan,Inc USA: Juan Bravo, #-A. 28006 Madrid (España)

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Gestión Educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021

Autor: Iris Angélica Preciado Aquino

Problemas		Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles y rangos	
¿Qué relación existe entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021?	Establecer la relación que existe entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.	La gestión educativa se relaciona directa y significativamente con una institución básica regular del distrito de Comas, 2021.	Variable 1 : Gestión educativa					
			Institucional	Organización de la institución. - Formas de relacionarse. - Normas explícitas e implícitas	1,2 3 4,5	Ordinal Politómica, Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Eficiente 82 – 110 Regular 52 – 81 Deficiente 22 – 51	
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específicas	Administrativo	-Manejo de recursos -Manejo de los tiempos -Adecuada información Cumplimiento de las	6,7 8 9,10			
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y lo institucional? ¿Qué relación existe entre	Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y lo institucional.	La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con lo institucional.						

<p>la calidad del servicio educativo y lo administrativo?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y lo pedagógico?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y lo comunitario?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y lo administrativo.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y lo pedagógico.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la a calidad del servicio educativo y lo comunitario.</p>	<p>La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con lo administrativo.</p> <p>La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con lo pedagógico.</p> <p>La calidad del servicio educativo se relaciona directa y significativamente con lo comunitario.</p>	<p></p> <p>Pedagógico</p> <p>Comunitario</p>	<p>normas</p> <p>-Planeamiento -Estrategias y metodologías. -Evaluaciones -Preparación profesional.</p> <p>-Relación de la institución educativa con la comunidad -Relación de la institución educativa con los padres de familia</p>	<p>11</p> <p>12,13,14 15 ,16 17 18</p> <p>19 20,21,22</p>		
Variable 2: Calidad del servicio educativo							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos

			Tangibilidad	-Instalaciones y equipamiento -Infraestructura y equipos modernos -Materiales para la enseñanza.	1 2 3	Ordinal Política, Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Parcialmente de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Buena 82 – 110 Buena 82 – 110 Regular 52 – 81 Mala 22 - 51
			Fiabilidad	-Cumplimiento del plan curricular. -Cumplimiento de los servicios complementarios.	4,5 6,7		
			Capacidad de respuesta	-Servicios para el bienestar del estudiante. -Atención a padres y estudiantes. -Atención a la necesidad de la comunidad escolar.	8,9 10,11 12		

			Seguridad	<p>-Confianza general por la atención recibida por el personal docente.</p> <p>-Confianza generada por la atención recibida por el personal directivo.</p> <p>-Confianza generada por la atención recibida por el personal administrativo</p>	<p>13,14</p> <p>15</p> <p>16,17</p>		
			Empatía	<p>-Buena disposición de atención del personal docente a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.</p> <p>-Buena disposición de atención del personal directivo a los estudiantes y padres de familia.</p> <p>-Buena disposición de atención del personal administrativo a los estudiantes y padres de familia.</p> <p>-Buena disposición de atención del personal en</p>	<p>18,19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p>		

				general a los estudiantes y padres de familia.		
Nivel – diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
<p>✓ Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>✓ Método</p> <p>Hipotético – deductivo</p> <p>✓ Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>✓ Diseño</p> <p>No experimental</p>		<p>Población:</p> <p>La población está constituida por 170 estudiantes de una institución educativa del nivel básica regular del distrito de Comas, 2021</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>✓ Por conveniencia</p> <p>Tamaño de la muestra</p> <p>✓ 105 estudiantes</p>		<p>• Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>• Instrumentos:</p> <p>El cuestionario para ambas variables</p>		<p>Descriptiva:</p> <p>Tablas de frecuencia y figuras (gráfico de barras).</p> <p>Inferencial:</p> <p>Para el análisis estadístico se utilizó la prueba estadística de coeficiente de correlación de Rho Spearman para establecer relación entre las dos variables de estudio: gestión educativa y calidad del servicio educativo.</p>

ANEXO 2: Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de la variable gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
Gestión institucional	-Organización de la institución.	1,2	Ordinal	
	- Formas de relacionarse. - Normas explícitas e implícitas	3 4,5	Politémica, Likert	Eficiente 82 – 110
Gestión administrativa	- Manejo de recursos	6,7	Nunca (1)	Regular 52 – 81
	-Manejo de los tiempos	8		Deficiente 22 – 51
	-Adecuada información	9,10	Casi nunca (2)	
	-Cumplimiento de las normas	11	A veces (3)	
Gestión pedagógica	-Planeamiento	12,13,14	Casi siempre (4)	
	-Estrategias y metodologías.	15 ,16 17		
	-Evaluaciones	18	Siempre (5)	
	-Preparación profesional.			
Gestión comunitaria	-Relación de la institución educativa con la comunidad	19		
	-Relación de la institución educativa con los padres de familia.	20,21,22		

Adaptado: Iris Angélica Preciado Aquino

Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
Tangibilidad	-Instalaciones y equipamiento	1	Ordinal	
	-Infraestructura y equipos modernos	2		
	-Materiales para la enseñanza.	3	Política, Likert	
Fiabilidad	-Cumplimiento del plan curricular.	4,5	Totalmente en desacuerdo (1)	Buena 82 – 110
	-Cumplimiento de los servicios complementarios.	6,7	En desacuerdo (2)	Regular 52 – 81
Capacidad de respuesta	-Servicios para el bienestar del estudiante.	8,9	Parcialmente de acuerdo (3)	Mala 22 - 51
	-Atención a padres y estudiantes.	10,11	De acuerdo (4)	
	-Atención a la necesidad de la comunidad escolar.	12	Totalmente de acuerdo (5)	
Seguridad	-Confianza general por la atención recibida por el personal docente.	13,14		
	-Confianza generada por la atención recibida por el personal directivo.	15		
	-Confianza generada por la atención recibida por el personal administrativo.	16,17		
Empatía	-Buena disposición de atención del personal docente a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	18,19		
	-Buena disposición de atención del personal directivo a los estudiantes y padres de familia.	20		
	-Buena disposición de atención del personal administrativo a los estudiantes y padres de familia.	21		
	-Buena disposición de atención del personal en general a los estudiantes y padres de familia.	22		

Adaptado: Iris Angélica Preciado Aquino

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO N° 01

Estimado estudiante, es grato saludarlo y dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la gestión educativa. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco su colaboración, tiempo y honestidad.

A continuación, se presenta una serie de preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque la alternativa correspondiente.

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

VARIABLE 01: GESTION EDUCATIVA							
DIMENSIONES		INDICADORES	1	2	3	4	5
Gestión institucional	1	La plana directiva, está comprometida y se preocupa por el bienestar de los estudiantes.					
	2	La institución educativa toma decisiones acertadas para solucionar problemas de los estudiantes.					
	3	La institución educativa promueve el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos, organizándolos en equipos de trabajo, a través de los tutores o docentes.					
	4	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de actividades planificadas en la calendarización de la institución educativa.					
	5	Los estudiantes conocen el contenido del reglamento interno de la institución educativa y cumplen con lo establecido.					
	6	El director maneja adecuadamente los recursos de la institución educativa.					
	7	La institución educativa gestiona oportunamente los textos de trabajo para los estudiantes y su entrega estratégica.					

Gestión administrativa	8	Los profesores cumplen con el horario establecido y dedicado a las actividades pedagógicas.					
	9	Los estudiantes o padres de familia, se comunican con los directivos con facilidad, ante algún requerimiento.					
	10	La comunidad educativa, es informada sobre los diferentes eventos o sucesos de la Institución educativa.					
	11	Se percibe el cumplimiento de las normas o acuerdos de convivencia en los diferentes grupos de estudio.					
Dimensión pedagógica	12	El personal directivo se reúne regularmente con los padres de familia, para tratar sobre problemas que obstaculizan el logro de los aprendizajes en los estudiantes, y búsqueda de algunas soluciones ante problemas de conducta.					
	13	La institución educativa, ha brindado apoyo, orientaciones para la realización de las clases virtuales					
	14	Los directivos programan charlas de orientación psicológica y profesional, para los estudiantes.					
	15	Se aplica estrategias y métodos para el logro de los aprendizajes.					
	16	Las experiencias de aprendizaje son adaptadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.					
	17	Las pruebas diagnósticas, son organizadas y facilitadas a tiempo a favor de los estudiantes y con previa orientación.					
	18	Los docentes se encuentran capacitados para resolver dudas de los estudiantes y guiarlos al logro de sus aprendizajes.					
Dimensión comunitaria	19	La institución educativa mantiene una relación con la comunidad, para conocer sus necesidades, demandas y avances.					
	20	Los directivos de la institución educativa, han sido empáticos con los padres de familia, brindando apoyo emocional, ante las difíciles situaciones de la COVID-19					
	21	La Institución educativa, gestiona y coordina talleres, con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros, y respuesta de riesgos de desastres, de manera virtual, para orientar a la comunidad educativa.					
	22	El director tiene buenas relaciones con los padres de familia					

Gracias

CUESTIONARIO N° 02

Estimado estudiante, es grato saludarlo y dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la calidad del servicio educativo. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco su colaboración, tiempo y honestidad.

A continuación, se presenta una serie de preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque la alternativa correspondiente.

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

VARIABLE 02: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIONES		INDICADORES	1	2	3	4	5
Dimensión: Tangibilidad	1	La institución educativa cuenta con equipos modernos de alta tecnología.					
	2	Las instalaciones o infraestructura de la Institución Educativa son cómodas y visualmente atractivas.					
	3	Los recursos y materiales que se utilizan en las sesiones de aprendizaje son eficaces para la enseñanza.					
Dimensión: Fiabilidad	4	Las sesiones de estudio se desarrollan, según lo planificado					
	5	El cronograma de actividades académicas se difunde a estudiantes y padres de familia.					
	6	Los documentos solicitados por los estudiantes o padres de familia, son entregados oportunamente, en el tiempo pactado.					
	7	La institución educativa brinda un servicio de manera adecuada.					
Dimensión:	8	La institución educativa promueve talleres creativos virtuales para el bienestar y estabilidad de los estudiantes.					
	9	La institución educativa brinda los servicios de psicología, tutoría y convivencia escolar de manera virtual, para la orientación de estudiantes y padres de familia.					

Capacidad de respuesta	10	Los profesores atienden con prontitud a padres y estudiantes cuando lo necesitan.					
	11	El personal de la institución educativa siempre demostró estar dispuesto a ayudarlo					
	12	El personal de la institución educativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.					
Dimensión: Seguridad	13	Los profesores se preocupan para que los estudiantes logren sus aprendizajes.					
	14	Los profesores demuestran interés n por las diferentes problemáticas de los estudiantes.					
	15	Los directivos apoyan en algunas dudas generadas en los estudiantes y padres de familia					
	16	El comportamiento y desempeño del personal de la institución educativa transmite confianza.					
	17	El personal administrativo de la institución educativa lo trató siempre con amabilidad.					
Dimensión: Empatía	18	Los profesores, son empáticos con los estudiantes.					
	19	El personal docente motiva la participación de los estudiantes en todas sus actividades programadas.					
	20	El personal directivo se preocupa por las diferentes situaciones y problemáticas de los estudiantes.					
	21	El personal administrativo de la institución educativa, brinda una atención amable a los estudiantes y padres de familia					
	22	El personal de la institución educativa conoce y comprende y atiende las necesidades específicas de los estudiantes.					

Gracias

Anexo 4: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión educativa

Denominación	Cuestionario de gestión educativa
Autor	Iris Angélica Preciado Aquino
Año	2021
Administración	Individual
Objetivo	Determinar la gestión educativa
Lugar	Institución educativa básica regular del distrito de Comas
Nivel de medición	Escala de Likert

Descripción del instrumento:

El cuestionario de gestión educativa consta de 22 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación, las cuales son: gestión institucional, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión comunitaria. Con esto se busca determinar la gestión educativa.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad del servicio educativo

Denominación	Cuestionario de calidad del servicio educativo
Autor	Iris Angélica Preciado Aquino
Año	2021
Administración	Individual
Objetivo	Determinar la calidad del servicio educativo
Lugar	Institución educativa básica regular del distrito de Comas
Nivel de medición	Escala de Likert

Descripción del instrumento:

El cuestionario de competencias digitales consta de 22 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación, las cuales son: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Con esto se busca determinar la calidad del servicio educativo.

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento



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

Lima, 9 de noviembre de 2021
Carta P. 1215-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Rossini Chenies Justino Mariano
Director
I. E 2022 SINCHI ROCA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PRECIADO AQUINO, IRIS ANGELICA; identificada con DNI N° 9475995 y con código de matrícula N° 6000133919; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021

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. Nuestra estudiante investigador PRECIADO AQUINO, IRIS ANGELICA 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,




Onimero Trinidad Vergas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE



Lic. Rossini Chenies Justino Mariano
DIRECTOR

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección
Regional de Educación
de Lima Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 04

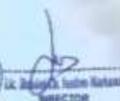
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 2022 "SINCHI ROCA"

San Agustín, 21 de noviembre del 2021

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA 2022 SINCHI ROCA,
PERTENECIENTE A LA JURISDICCION UGEL 04 – COMAS QUIEN SUSCRIBE,

Autoriza a la docente Iris Angélica Preciado Aquino, identificada con DNI
09475995, para aplicar los instrumentos a los estudiantes del 4° y 5° del nivel
secundario y cumplir con sus objetivos de su trabajo de investigación que
se encuentra realizando.


Dra. Angélica Torres Ríos
DIRECTOR

Anexo 6: Validez de los instrumentos

Experto 1. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

Instalaciones físicas El personal
Instalaciones y equipamiento



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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Gestión institucional								
1	La plana directiva, está comprometida y se preocupa por el bienestar de los estudiantes.	X		X		X		
2	La institución educativa toma decisiones acertadas para solucionar problemas de los estudiantes.	X		X		X		
3	La institución educativa promueve el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos, organizándolos en equipos de trabajo, a través de los tutores o docentes.	X		X		X		
4	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de actividades planificadas en la calendarización de la institución educativa.	X		X		X		
5	Los estudiantes conocen el contenido del reglamento interno de la institución educativa y cumplen con lo establecido.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa								
6	El director maneja adecuadamente los recursos de la institución educativa	X		X		X		
7	La institución educativa gestiona oportunamente los textos de trabajo para los estudiantes y su entrega estratégica.	X		X		X		
8	Los profesores cumplen con el horario establecido y dedicado a las actividades pedagógicas.	X		X		X		
9	Los estudiantes o padres de familia, se comunican con los directivos con facilidad, ante algún requerimiento.	X		X		X		
10	La comunidad educativa, es informada sobre los diferentes eventos o sucesos de la Institución educativa.	X		X		X		
11	Se percibe el cumplimiento de las normas o acuerdos de convivencia en los diferentes grupos de estudio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Pedagógica								
12	El personal directivo se reúne regularmente con los padres de familia, para tratar sobre problemas que obstaculizan el logro de los aprendizajes en los estudiantes, y búsqueda de algunas soluciones ante problemas de conducta.	X		X		X		
13	La institución educativa, ha brindado apoyo, orientaciones para la realización de las clases virtuales	X		X		X		

14	Los directivos programan charlas de orientación psicológica y profesional, para los estudiantes.	X		X		X	
15	Se aplica estrategias y métodos para el logro de los aprendizajes.	X		X		X	
16	Las experiencias de aprendizaje son adaptadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
17	Las pruebas diagnósticas, son organizadas y facilitadas a tiempo a favor de los estudiantes y con previa orientación.	X		X		X	
18	Los docentes se encuentran capacitados para resolver dudas de los estudiantes y guiarlos al logro de sus aprendizajes.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Comunitario		Si	No	Si	No	Si	No
19	La institución educativa mantiene una relación con la comunidad, para conocer sus necesidades, demandas y avances.	X		X		X	
20	Los directivos de la institución educativa, han sido empáticos con los padres de familia, brindando apoyo emocional, ante las difíciles situaciones de la COVID-19	X		X		X	
21	La institución educativa, gestiona y coordina talleres, con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros, y respuesta de riesgos de desastres, de manera virtual, para orientar a la comunidad educativa.	X		X		X	
22	El director tiene buenas relaciones con los padres de familia	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg. SEGURA ESPINOZA Gertudis Margaret DNI: 43344278

Especialidad del validador: Administración de la educación

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

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

30 de 10 del 2021


Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
1	La institución educativa cuenta con equipos modernos de alta tecnología.	X		X		X		
2	Las instalaciones o infraestructura de la Institución Educativa son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los recursos y materiales que se utilizan en las sesiones de aprendizaje son eficaces para la enseñanza.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las sesiones de estudio se desarrollan, según lo planificado.	X		X		X		
5	El cronograma de actividades académicas se difunde a estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
6	Los documentos solicitados por los estudiantes o padres de familia, son entregados oportunamente, en el tiempo pactado.	X		X		X		
7	La institución educativa brinda un servicio de manera adecuada.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
8	La institución educativa promueve talleres creativos virtuales para el bienestar y estabilidad de los estudiantes	X		X		X	
9	La institución educativa brinda los servicios de psicología, tutoría y convivencia escolar de manera virtual, para la orientación de estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
10	Los profesores atienden con prontitud a padres y estudiantes cuando lo necesitan.	X		X		X	
11	El personal de la institución educativa siempre demostró estar dispuesto a ayudarlo.	X		X		X	
12	El personal de la institución educativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
13	Los profesores se preocupan para que los estudiantes logren sus aprendizajes.	X		X		X	
14	Los profesores demuestran interés por las diferentes problemáticas de los estudiantes.	X		X		X	
15	Los directivos apoyan en algunas dudas generadas en los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
16	El comportamiento y desempeño del personal de la institución educativa transmite confianza	X		X		X	
17	El personal administrativo de la institución educativa lo trató siempre con amabilidad.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	Los profesores, son empáticos con los estudiantes.	X		X		X	
19	El personal docente motiva la participación de los estudiantes en todas sus actividades programadas.	X		X		X	
20	El personal directivo se preocupa por las diferentes situaciones y problemáticas de los estudiantes.	X		X		X	
21	El personal administrativo de la institución educativa, brinda una atención amable a los estudiantes y padres de familia	X		X		X	
22	El personal de la institución educativa conoce y comprende y atiende las necesidades específicas de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/a Mg: SEGURA ESPINOZA, Gertrudis Margaret DNI: 43344278

Especialidad del validador: Administración de la educación

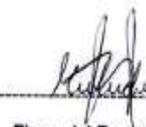
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*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

30 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante.

Experto 2. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Gestión institucional							
1	La plana directiva, está comprometida y se preocupa por el bienestar de los estudiantes.	X		X		X		
2	La institución educativa toma decisiones acertadas para solucionar problemas de los estudiantes.	X		X		X		
3	La institución educativa promueve el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos, organizándolos en equipos de trabajo, a través de los tutores o docentes.	X		X		X		
4	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de actividades planificadas en la calendarización de la institución educativa.	X		X		X		
5	Los estudiantes conocen el contenido del reglamento interno de la institución educativa y cumplen con lo establecido.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa							
6	El director maneja adecuadamente los recursos de la institución educativa.	X		X		X		
7	La institución educativa gestiona oportunamente los textos de trabajo para los estudiantes y su entrega estratégica.	X		X		X		
8	Los profesores cumplen con el horario establecido y dedicado a las actividades pedagógicas.	X		X		X		
9	Los estudiantes o padres de familia, se comunican con los directivos con facilidad, ante algún requerimiento.	X		X		X		

10	La comunidad educativa, es informada sobre los diferentes eventos o sucesos de la Institución educativa.	X		X		X		
11	Se percibe el cumplimiento de las normas o acuerdos de convivencia en los diferentes grupos de estudio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal directivo se reúne regularmente con los padres de familia, para tratar sobre problemas que obstaculizan el logro de los aprendizajes en los estudiantes, y búsqueda de algunas soluciones ante problemas de conducta.	X		X		X		
13	La institución educativa, ha brindado apoyo, orientaciones para la realización de las clases virtuales	X		X		X		
14	Los directivos programan charlas de orientación psicológica y profesional, para los estudiantes.	X		X		X		
15	Se aplica estrategias y métodos para el logro de los aprendizajes.	X		X		X		
16	Las experiencias de aprendizaje son adaptadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
17	Las pruebas diagnósticas, son organizadas y facilitadas a tiempo a favor de los estudiantes y con previa orientación.	X		X		X		
18	Los docentes se encuentran capacitados para resolver dudas de los estudiantes y guiarlos al logro de sus aprendizajes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunitario	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La institución educativa mantiene una relación con la comunidad, para conocer sus necesidades, demandas y avances.	X		X		X		

20	Los directivos de la institución educativa, han sido empáticos con los padres de familia, brindando apoyo emocional, ante las difíciles situaciones de la COVID-19	X		X		X	
21	La Institución educativa, gestiona y coordina talleres, con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros, y respuesta de riesgos de desastres, de manera virtual, para orientar a la comunidad educativa.	X		X		X	
22	El director tiene buenas relaciones con los padres de familia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. D^r/ Mg: Fernández Espinoza Lidia Martina **DNI:** 44659482

Especialidad del validador: Administración de la Educación

02 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Mg. Lidia H. Fernandez E.
44659482

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Tangibilidad							
1	La institución educativa cuenta con equipos modernos de alta tecnología.	X		X		X		
2	Las instalaciones o infraestructura de la Institución Educativa son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los recursos y materiales que se utilizan en las sesiones de aprendizaje son eficaces para la enseñanza.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las sesiones de estudio se desarrollan, según lo planificado.	X		X		X		
5	El cronograma de actividades académicas se difunde a estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
6	Los documentos solicitados por los estudiantes o padres de familia, son entregados oportunamente, en el tiempo pactado.	X		X		X		
7	La institución educativa brinda un servicio de manera adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución educativa promueve talleres creativos virtuales para el bienestar y estabilidad de los estudiantes.	X		X		X		
9	La institución educativa brinda los servicios de psicología, tutoría y convivencia escolar de manera virtual, para la orientación de estudiantes y padres de familia.	X		X		X		

10	Los profesores atienden con prontitud a padres y estudiantes cuando lo necesitan.	X		X		X		
11	El personal de la institución educativa siempre demostró estar dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
12	El personal de la institución educativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los profesores se preocupan para que los estudiantes logren sus aprendizajes.	X		X		X		
14	Los profesores demuestran interés n por las diferentes problemáticas de los estudiantes.	X		X		X		
15	Los directivos apoyan en algunas dudas generadas en los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
16	El comportamiento y desempeño del personal de la institución educativa transmite confianza.	X		X		X		
17	El personal administrativo de la institución educativa lo trató siempre con amabilidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los profesores, son empáticos con los estudiantes.	X		X		X		
19	El personal docente motiva la participación de los estudiantes en todas sus actividades programadas.	X		X		X		
20	El personal directivo se preocupa por las diferentes situaciones y problemáticas de los estudiantes.	X		X		X		
21	El personal administrativo de la institución educativa, brinda una atención amable a los estudiantes y padres de familia	X		X		X		

22	El personal de la institución educativa conoce y comprende y atiende las necesidades específicas de los estudiantes.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Fernández Espinoza Lidia Martina** DNI: **44659482**

Especialidad del validador: **Administración de la Educación**

02 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Mg. Lidia H. Fernandez E.
44659482

Firma del Experto Informante.

Experto 3. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Gestión institucional							
1	La plana directiva, está comprometida y se preocupa por el bienestar de los estudiantes.	X		X		X		
2	La institución educativa toma decisiones acertadas para solucionar problemas de los estudiantes.	X		X		X		

3	La institución educativa promueve el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos, organizándolos en equipos de trabajo, a través de los tutores o docentes.	X		X		X		
4	El equipo directivo lidera y promueve el cumplimiento de actividades planificadas en la calendarización de la institución educativa.	X		X		X		
5	Los estudiantes conocen el contenido del reglamento interno de la institución educativa y cumplen con lo establecido.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El director maneja adecuadamente los recursos de la institución educativa.	X		X		X		
7	La institución educativa gestiona oportunamente los textos de trabajo para los estudiantes y su entrega estratégica.	X		X		X		
8	Los profesores cumplen con el horario establecido y dedicado a las actividades pedagógicas.	X		X		X		
9	Los estudiantes o padres de familia, se comunican con los directivos con facilidad, ante algún requerimiento.	X		X		X		
10	La comunidad educativa, es informada sobre los diferentes eventos o sucesos de la Institución educativa.	X		X		X		
11	Se percibe el cumplimiento de las normas o acuerdos de convivencia en los diferentes grupos de estudio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal directivo se reúne regularmente con los padres de familia, para tratar sobre problemas que obstaculizan el logro de los aprendizajes en los estudiantes, y búsqueda de algunas soluciones ante problemas de conducta.	X		X		X		

13	La institución educativa, ha brindado apoyo, orientaciones para la realización de las clases virtuales	X		X		X		
14	Los directivos programan charlas de orientación psicológica y profesional, para los estudiantes.	X		X		X		
15	Se aplica estrategias y métodos para el logro de los aprendizajes.	X		X		X		
16	Las experiencias de aprendizaje son adaptadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
17	Las pruebas diagnósticas, son organizadas y facilitadas a tiempo a favor de los estudiantes y con previa orientación.	X		X		X		
18	Los docentes se encuentran capacitados para resolver dudas de los estudiantes y guiarlos al logro de sus aprendizajes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunitario	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La institución educativa mantiene una relación con la comunidad, para conocer sus necesidades, demandas y avances.	X		X		X		
20	Los directivos de la institución educativa, han sido empáticos con los padres de familia, brindando apoyo emocional, ante las difíciles situaciones de la COVID-19	X		X		X		
21	La Institución educativa, gestiona y coordina talleres, con defensa civil, bomberos, puesto de salud para acciones de prevención, simulacros, y respuesta de riesgos de desastres, de manera virtual, para orientar a la comunidad educativa.	X		X		X		
22	El director tiene buenas relaciones con los padres de familia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo **DNI:** 25601051

Especialidad del validador: Mg. en Gestión de la Educación

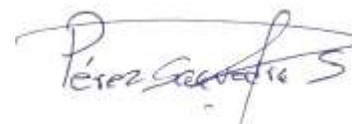
23 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Tangibilidad							
1	La institución educativa cuenta con equipos modernos de alta tecnología.	X		X		X		
2	Las instalaciones o infraestructura de la Institución Educativa son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los recursos y materiales que se utilizan en las sesiones de aprendizaje son eficaces para la enseñanza.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las sesiones de estudio se desarrollan, según lo planificado.	X		X		X		
5	El cronograma de actividades académicas se difunde a estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
6	Los documentos solicitados por los estudiantes o padres de familia, son entregados oportunamente, en el tiempo pactado.	X		X		X		
7	La institución educativa brinda un servicio de manera adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución educativa promueve talleres creativos virtuales para el bienestar y estabilidad de los estudiantes.	X		X		X		
9	La institución educativa brinda los servicios de psicología, tutoría y convivencia escolar de manera virtual, para la orientación de estudiantes y padres de familia.	X		X		X		

10	Los profesores atienden con prontitud a padres y estudiantes cuando lo necesitan.	X		X		X		
11	El personal de la institución educativa siempre demostró estar dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
12	El personal de la institución educativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los profesores se preocupan para que los estudiantes logren sus aprendizajes.	X		X		X		
14	Los profesores demuestran interés n por las diferentes problemáticas de los estudiantes.	X		X		X		
15	Los directivos apoyan en algunas dudas generadas en los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
16	El comportamiento y desempeño del personal de la institución educativa transmite confianza.	X		X		X		
17	El personal administrativo de la institución educativa lo trató siempre con amabilidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los profesores, son empáticos con los estudiantes.	X		X		X		
19	El personal docente motiva la participación de los estudiantes en todas sus actividades programadas.	X		X		X		
20	El personal directivo se preocupa por las diferentes situaciones y problemáticas de los estudiantes.	X		X		X		
21	El personal administrativo de la institución educativa, brinda una atención amable a los estudiantes y padres de familia	X		X		X		

22	El personal de la institución educativa conoce y comprende y atiende las necesidades específicas de los estudiantes.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

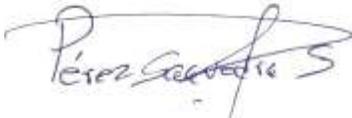
Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo **DNI:** 25601051

Especialidad del validador: Mg. en Gestión de la Educación

23 de noviembre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 7 : Cálculo del tamaño de la muestra

Calculadora de muestra

Nivel de Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

*Se trabajó con 105 estudiantes.

Anexo 8: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Base de datos para la prueba piloto en SPSS24 – Gestión educativa.

IRIS-alfa-gestioneducativa.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

18 : Item27

	Orden	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
1	01	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
2	02	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	2	4
3	03	1	3	5	4	5	5	3	3	3	1	4	2	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1
4	04	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
5	05	3	3	1	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	5
6	06	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	2	3	2	3	4	5	4	4	2	2	3
7	07	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5
8	08	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	1	4	3	4	5	4	5	3	5
9	09	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5
10	10	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4
11	11	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4
12	12	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5

Cuestionario: Gestión educativa.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	22

Base de datos para la prueba piloto en SPSS24 – Calidad del servicio educativo.

IRIS-alfa-calidadservicio.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

17 : Item21

	Orden	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
1	01	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	02	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	03	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4
4	04	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
5	05	3	5	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
6	06	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3
7	07	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
8	08	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	5	5	5	4
9	09	2	2	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
11	11	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
12	12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4

Cuestionario: Calidad de servicio educativo.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	22

Base de datos de los resultados de los cuestionarios.

GESTIÓN EDUCATIVA																										
	Gestión institucional					Gestión administrativa						Gestión pedagógica						Gestión comunitario								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22				
1	5	4	3	5	4	21	5	5	5	3	5	5	28	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	19
2	3	4	5	4	4	20	4	4	4	5	5	4	26	3	4	3	5	4	5	4	28	4	4	2	4	14
3	1	3	5	4	5	18	5	3	3	3	1	4	19	2	5	1	5	4	5	5	27	5	4	1	1	11
4	3	3	4	4	3	17	4	4	2	3	3	4	20	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	4	13
5	3	3	1	5	5	17	4	4	4	3	4	5	24	3	4	3	4	3	5	5	27	3	3	3	5	14
6	3	3	4	4	3	17	3	4	5	4	3	5	24	2	3	2	3	4	5	4	23	4	2	2	3	11
7	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	5	28	4	5	4	5	5	5	5	33	4	5	4	5	18
8	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	30	2	5	1	4	3	4	5	24	4	5	4	5	18
9	3	3	4	5	3	18	5	5	5	5	5	5	30	3	2	1	3	5	5	5	24	5	5	5	5	20
10	4	3	3	5	4	19	4	3	3	3	5	4	22	2	2	3	3	3	3	3	19	2	3	2	4	11
11	4	5	4	4	3	20	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	4	4	4	3	29	4	3	2	4	13
12	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	5	5	28	3	5	3	4	5	5	4	29	5	5	5	5	20
13	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	4	4	26	3	4	4	4	5	4	4	28	3	5	5	5	18
14	4	4	3	5	5	21	5	5	3	3	4	4	24	3	4	3	4	4	5	4	27	3	4	2	5	14
15	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	4	22	3	4	5	4	3	4	3	26	3	3	3	3	12
16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	5	3	4	3	26	4	5	3	4	16
17	4	5	5	4	3	21	4	3	5	4	4	4	24	2	4	3	5	4	5	4	27	5	4	5	3	17
18	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	5	27	2	5	5	4	3	5	5	29	5	5	4	4	18
19	3	3	4	3	3	16	3	4	5	3	4	3	22	3	5	4	4	4	3	5	28	4	4	4	4	16
20	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20
21	3	3	3	3	2	14	2	2	4	3	4	3	18	2	1	3	3	3	4	3	19	2	3	3	1	9
22	3	4	5	3	3	18	5	5	4	4	4	4	26	4	3	3	3	2	3	4	22	4	5	4	5	18
23	3	4	4	5	5	21	3	4	4	3	3	5	22	2	4	3	4	3	4	4	24	2	3	2	3	10
24	5	4	4	5	3	21	4	5	5	3	5	5	27	2	5	3	5	5	5	5	30	4	4	3	2	13
25	5	3	5	3	3	19	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	5	4	5	4	32	4	5	3	4	16
26	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	5	29	3	5	2	5	5	5	5	30	5	4	5	5	19
27	3	3	3	4	3	16	2	4	3	1	5	5	20	2	3	2	3	2	4	4	20	2	2	1	3	8
28	3	4	3	3	4	17	4	2	3	1	2	4	16	2	4	1	3	3	5	3	21	2	3	2	5	12
29	5	3	5	5	4	22	4	5	4	4	4	4	25	4	5	3	5	4	3	4	28	4	4	4	4	16
30	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	3	20	3	3	1	3	4	4	3	21	3	4	2	2	11
31	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	3	3	3	4	20	3	2	1	3	9
32	3	2	3	3	3	14	3	3	5	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
33	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	5	5	29	3	5	4	5	4	4	4	29	4	5	5	5	19
34	5	4	5	5	3	22	4	5	4	3	5	3	24	3	3	2	4	5	4	4	25	3	4	1	4	12
35	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	4	22	4	3	2	3	3	3	2	20	3	3	1	3	10
36	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	5	5	29	4	3	3	4	5	4	5	28	4	4	3	4	15
37	5	4	4	5	4	22	5	4	4	3	4	4	24	3	4	3	4	5	4	4	27	4	4	3	4	15
38	5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	5	4	29	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	5	4	17
39	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	5	4	27	4	4	3	4	4	5	5	29	4	3	3	5	15
40	5	5	5	5	3	23	5	5	5	1	5	5	26	5	5	4	5	5	5	5	34	5	3	1	3	12
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
42	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	3	26	4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	20
43	4	5	5	5	4	23	5	5	5	3	4	3	25	4	3	5	4	4	5	5	25	4	2	5	4	15
44	3	3	3	5	3	17	4	4	3	3	3	4	21	3	3	2	4	3	4	4	23	3	3	4	1	11
45	3	3	3	4	3	16	3	1	5	4	3	3	19	3	3	1	5	1	2	3	18	3	4	1	1	9
46	3	3	4	4	5	19	4	3	5	3	4	3	22	4	4	2	2	2	2	4	20	3	3	3	4	13
47	3	4	5	3	2	17	4	4	4	4	5	4	25	3	5	4	5	4	5	4	30	5	5	4	4	18
48	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	3	4	22	2	3	3	4	4	4	4	24	3	4	2	3	12
49	5	4	5	5	3	22	5	4	3	5	5	4	26	3	3	3	5	5	4	5	28	5	4	1	4	14
50	3	4	4	5	4	20	5	5	5	3	4	4	26	3	5	2	4	4	5	5	28	5	4	4	4	13

51	4	3	3	3	4	17	4	4	3	4	5	4	24	4	4	5	4	5	3	3	28	4	3	2	5	14
52	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	4	26	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	16
53	2	2	3	4	2	13	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	3	16	2	3	2	3	10
54	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	5	28	5	4	4	5	5	4	4	31	5	5	4	4	18
55	5	5	3	4	5	22	4	4	5	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	19
56	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	4	28	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
58	5	5	4	5	5	24	5	3	3	5	5	5	26	5	3	4	4	3	3	3	25	4	4	5	3	16
59	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	5	4	27	3	4	4	5	5	4	5	30	4	4	2	4	14
60	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	4	5	26	3	3	2	4	3	4	4	23	3	3	2	3	11
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	5	27	4	4	3	4	5	4	4	28	3	4	4	4	15
62	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	5	32	5	5	5	5	20
63	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	5	4	26	3	4	3	3	3	3	4	23	4	3	4	4	15
64	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	4	26	3	4	3	5	5	5	4	29	5	5	4	4	18
65	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
66	4	4	4	5	3	20	3	4	4	4	3	4	22	4	3	2	3	4	4	4	24	4	5	4	5	18
67	3	3	4	5	3	18	3	4	5	4	5	4	25	3	4	3	4	4	4	5	27	3	3	3	3	12
68	5	5	5	5	2	22	4	5	5	5	5	3	27	3	4	3	4	4	5	5	28	3	5	1	5	14
69	5	5	4	4	5	23	5	5	5	3	3	4	25	3	5	3	4	5	5	5	30	5	5	5	5	20
70	3	4	3	5	3	18	4	5	4	3	5	5	26	4	3	3	4	5	5	5	29	4	5	5	3	17
71	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
72	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
73	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	5	28	5	4	4	5	3	4	4	29	5	5	5	4	19
74	5	3	3	2	1	14	3	4	4	4	2	3	20	2	3	2	3	2	3	3	18	3	2	3	2	10
75	4	4	3	4	4	19	4	5	4	3	3	4	23	3	3	2	3	3	3	4	21	4	3	3	5	15
76	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
77	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20
78	3	4	4	4	4	19	5	4	5	4	4	3	25	2	3	2	3	3	4	4	21	5	5	4	5	19
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20
80	3	3	3	3	3	15	5	3	5	3	3	5	24	2	3	2	3	5	3	5	23	3	3	2	5	13
81	3	3	2	2	1	11	3	3	4	1	1	3	15	2	2	1	2	1	4	4	16	1	2	1	2	6
82	5	4	2	4	4	19	5	4	5	4	4	5	27	2	2	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
84	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	5	5	5	4	30	3	4	4	5	16
85	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	3	5	28	5	5	1	5	5	5	5	31	5	1	5	5	16
86	5	3	4	5	2	19	2	2	3	4	5	4	20	2	3	2	4	4	4	5	24	2	3	4	4	13
87	3	4	5	4	3	19	4	4	3	3	4	3	21	5	4	3	4	4	5	4	29	5	5	4	5	19
88	3	3	2	4	3	15	3	3	4	3	4	3	20	2	3	2	4	3	4	4	22	3	3	3	2	11
89	2	3	5	5	3	18	3	4	4	4	4	3	22	2	4	2	4	3	3	4	22	1	3	2	3	9
90	3	2	3	1	3	12	4	4	3	2	5	3	21	2	3	1	5	3	4	5	23	3	3	4	3	13
91	4	3	5	4	2	18	4	5	3	2	5	3	22	2	3	2	4	4	5	4	24	4	3	3	3	13
92	3	2	3	3	3	14	2	2	5	4	3	4	20	3	4	4	4	4	4	4	27	2	3	3	1	9
93	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	4	4	4	5	32	4	5	5	5	19
94	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20
95	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	4	23	3	3	3	3	12
96	4	4	3	4	3	18	5	3	5	5	5	4	27	5	4	5	3	4	3	5	29	5	4	3	4	16
97	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	3	24	2	4	3	4	4	4	4	25	3	5	2	5	15
98	2	3	2	3	3	13	3	2	4	2	4	3	18	1	3	2	1	1	2	2	12	2	1	1	1	5
99	4	4	2	3	4	17	4	4	4	5	5	4	26	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	2	4	14
100	3	3	3	4	5	18	3	4	5	2	5	5	24	2	5	3	4	3	5	5	27	3	3	2	3	11
101	2	2	2	3	3	12	2	4	4	1	4	2	17	1	3	1	2	2	3	3	15	2	1	1	1	5
102	3	3	2	3	3	14	2	2	4	2	4	2	16	3	3	3	3	3	3	4	22	2	2	3	1	8
103	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	4	26	3	4	3	4	4	4	4	26	3	4	2	3	12
104	5	5	4	4	4	22	5	5	4	3	5	5	27	3	5	3	5	4	4	5	29	4	5	4	5	18
105	2	3	4	4	5	18	5	5	4	2	5	5	26	1	1	1	5	4	1	4	17	2	2	1	5	10

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																											
Tangibilidad			Confiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatia										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22					
1	5	4	5	14	4	5	4	5	18	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25		
2	4	4	4	12	4	4	4	5	17	3	3	3	4	4	17	5	4	3	4	4	20	4	4	5	4	21	
3	4	5	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	16	4	3	4	2	2	15	4	4	3	3	4	18
4	2	3	3	8	3	2	4	3	12	3	3	2	4	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17
5	3	5	3	11	4	2	3	3	12	2	3	4	4	3	16	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19
6	2	3	4	9	4	3	4	4	15	3	2	4	4	3	15	5	5	4	4	4	22	4	5	4	3	3	19
7	4	4	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	5	24
8	4	4	5	13	4	4	4	5	17	5	3	5	5	4	22	3	5	3	3	5	19	3	5	5	5	4	22
9	2	2	3	7	4	5	5	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21
10	3	3	3	9	3	3	4	4	14	4	4	2	3	3	16	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17
11	2	2	3	7	4	4	3	3	14	2	3	3	4	4	16	4	3	3	3	3	16	3	4	2	3	3	15
12	4	4	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	4	22
13	3	4	4	11	4	5	4	5	18	3	4	4	4	3	18	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
14	4	5	5	14	5	4	4	4	17	2	3	5	4	3	17	5	4	4	4	5	22	4	4	4	3	3	18
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
16	2	3	3	8	4	5	2	3	14	3	4	4	4	3	18	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	3	19
17	4	4	5	13	3	5	3	4	15	5	4	4	3	2	18	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23
18	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23
19	3	3	4	10	4	3	3	4	14	4	5	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16
20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
21	2	2	3	7	3	2	2	2	9	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16
22	2	2	2	6	3	4	3	5	15	2	3	2	4	3	14	5	3	4	3	5	20	4	3	3	3	3	16
23	2	2	3	7	4	4	4	3	15	3	3	4	2	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16
24	2	3	3	8	4	3	2	4	13	4	5	2	4	3	18	5	5	5	4	3	22	3	5	4	3	4	19
25	4	3	5	12	5	4	5	5	19	5	5	4	3	4	21	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	4	23
26	4	4	4	12	4	5	4	4	17	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24
27	1	1	2	4	2	4	2	4	12	1	1	1	2	1	6	2	4	2	1	1	10	4	2	2	2	1	11
28	2	2	3	7	3	1	2	3	9	1	2	2	2	2	9	4	4	2	2	3	15	3	4	4	2	2	15
29	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
30	3	2	3	8	4	4	3	3	14	3	2	4	3	3	15	3	3	2	3	3	14	4	3	2	3	3	15
31	3	3	3	9	3	4	3	4	14	3	2	3	3	3	14	5	5	3	4	5	22	5	3	5	5	5	23
32	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
33	3	2	3	8	5	4	3	4	16	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24
34	3	3	5	11	5	4	5	3	17	3	4	4	5	4	20	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	22
35	2	3	2	7	3	3	3	3	12	2	2	1	3	2	10	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14
36	2	3	2	7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
37	4	3	4	11	5	4	3	4	16	4	5	4	3	3	19	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	18
38	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	2	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
39	2	4	4	10	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21
40	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
41	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43	3	3	4	10	4	5	5	4	18	3	2	2	4	4	15	3	3	4	5	4	19	3	4	3	4	3	17
44	2	3	3	8	3	3	2	3	11	4	3	3	3	2	15	3	3	2	2	3	13	3	4	3	4	3	17
45	3	4	4	11	3	3	5	4	15	4	2	4	4	5	19	5	5	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15
46	4	4	5	13	4	5	4	4	17	2	4	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	2	4	2	14
47	2	3	3	8	3	4	3	4	14	2	3	1	5	3	14	3	5	5	3	5	21	5	3	3	5	3	19
48	3	4	4	11	4	3	5	4	16	3	3	4	4	3	17	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19
49	4	4	4	12	4	5	1	4	14	4	4	4	4	1	17	4	2	3	3	4	16	3	5	4	4	5	21
50	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

51	3	3	3	9	4	5	5	3	17	4	3	5	4	5	21	5	3	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18
52	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
53	2	3	2	7	3	2	3	3	11	2	2	1	2	1	8	3	3	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11
54	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
55	2	3	4	9	4	3	3	4	14	3	3	3	3	4	16	3	4	3	5	3	18	3	3	3	3	3	15
56	2	3	4	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24
57	3	4	2	9	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
58	2	2	4	8	4	4	4	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	1	14	4	4	4	4	4	20
59	4	4	3	11	3	4	3	4	14	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	4	18
60	3	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	5	3	4	3	19
61	3	3	3	9	3	5	3	4	15	3	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
62	4	2	5	11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
63	4	3	3	10	3	3	4	3	13	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	4	16
64	3	4	4	11	5	5	4	5	19	4	3	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
65	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
66	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	5	3	3	3	17
67	2	3	4	9	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	3	16
68	2	1	5	8	5	5	4	4	18	4	3	1	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
69	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	4	22
70	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	4	21	3	3	4	4	5	19
71	3	4	5	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
74	2	2	2	6	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
75	3	4	1	8	1	1	3	3	8	3	3	4	5	5	20	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17
76	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
77	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
78	3	3	3	9	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	2	3	4	16
79	4	5	5	14	5	5	4	5	19	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
80	5	5	3	13	3	3	5	3	14	3	5	5	5	5	23	5	1	5	5	2	18	3	3	1	2	3	12
81	3	1	2	6	4	3	2	2	11	2	1	4	1	2	10	4	2	1	2	1	10	5	5	2	2	1	15
82	4	4	5	13	4	4	2	5	15	4	4	2	5	2	17	5	4	4	4	3	20	3	4	4	4	4	19
83	3	4	3	10	3	2	5	4	14	2	3	3	4	2	14	3	2	3	4	4	16	4	2	3	3	2	14
84	3	4	5	12	4	5	4	4	17	2	5	3	3	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19
85	4	2	4	10	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	4	4	2	4	16
86	2	2	2	6	3	4	4	3	14	2	3	3	4	2	14	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16
87	4	3	3	10	4	4	4	3	15	3	4	5	3	4	19	4	4	5	4	4	21	4	4	3	5	4	20
88	2	4	4	10	4	4	4	4	16	2	2	3	3	3	13	4	3	3	2	3	15	3	3	3	3	3	15
89	3	4	4	11	5	1	3	3	12	2	3	3	3	2	13	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
90	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
91	1	3	4	8	4	2	3	4	13	4	3	3	4	3	17	4	5	3	3	5	20	3	5	4	3	2	17
92	2	2	2	6	3	2	5	4	14	1	2	2	2	2	9	4	4	4	4	1	17	2	1	4	3	2	12
93	4	4	1	9	4	4	4	5	17	5	5	4	4	3	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23
94	4	4	4	12	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	4	22
95	1	3	3	7	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
96	3	3	4	10	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	3	4	5	5	4	21
97	4	4	5	13	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21
98	2	3	1	6	2	2	2	3	9	3	3	3	2	2	13	1	1	2	1	2	7	3	1	1	2	1	8
99	3	4	3	10	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
100	2	3	3	8	4	4	4	3	15	3	2	4	4	4	17	4	4	2	3	4	17	4	4	2	3	3	16
101	2	2	2	6	3	2	2	3	10	3	1	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	2	12
102	3	3	2	8	3	2	3	3	11	2	2	4	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	3	2	2	2	13
103	4	4	5	13	4	4	4	5	17	4	3	5	5	4	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21
104	3	3	4	10	4	4	4	4	16	3	3	5	4	3	18	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
105	1	3	3	7	5	4	4	4	17	5	1	1	1	1	9	3	2	3	3	3	14	3	3	3	1	2	12

Anexo 9: Gráficos estadísticos

Figura 1

Niveles de la variable gestión educativa

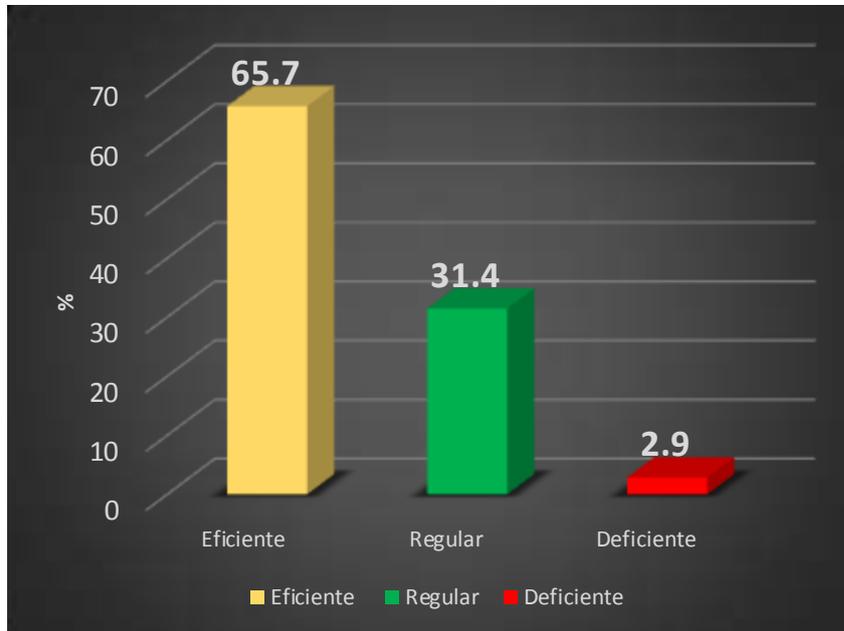


Figura 2

Niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa

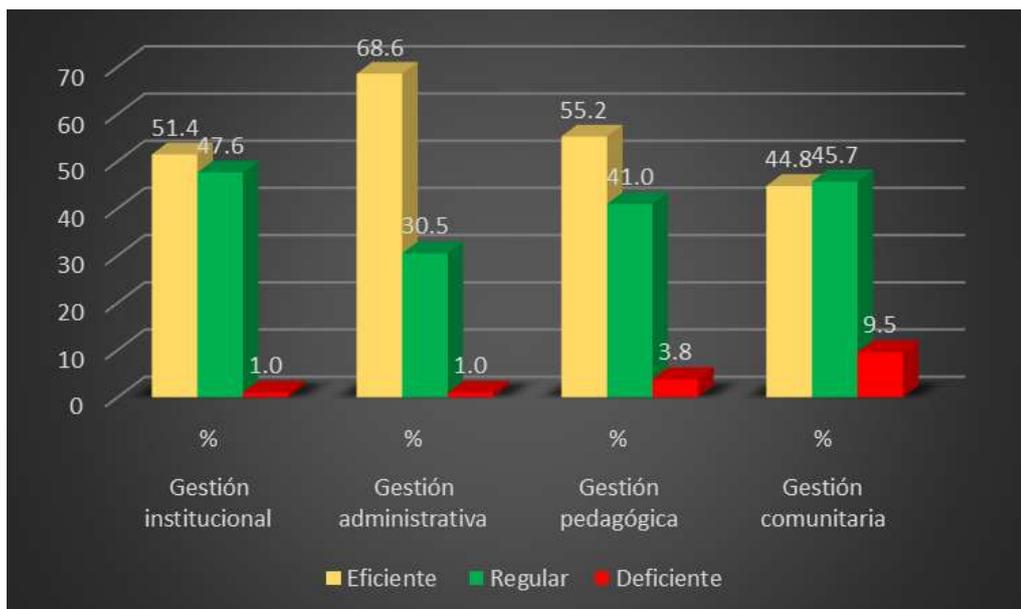


Figura 3

Niveles de la variable calidad del servicio educativo

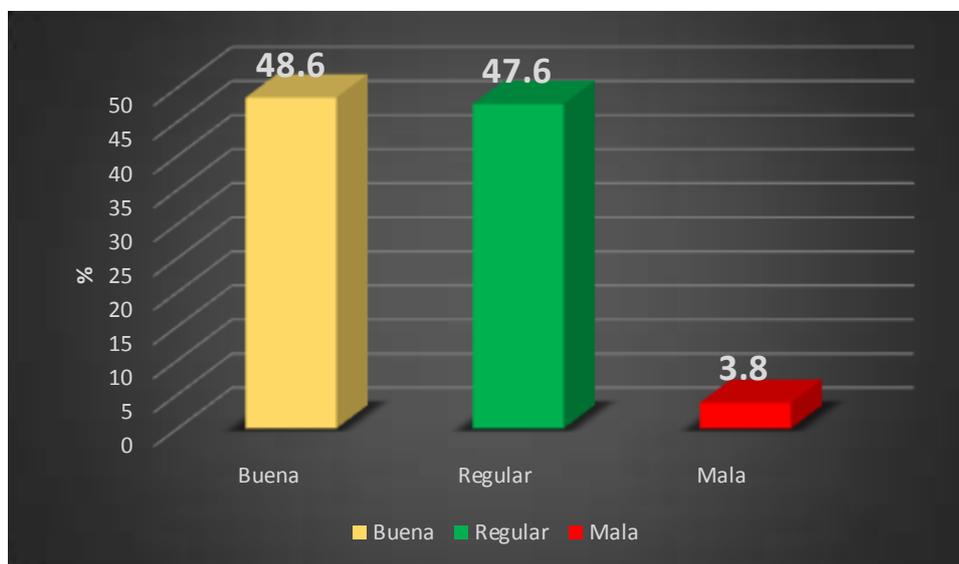
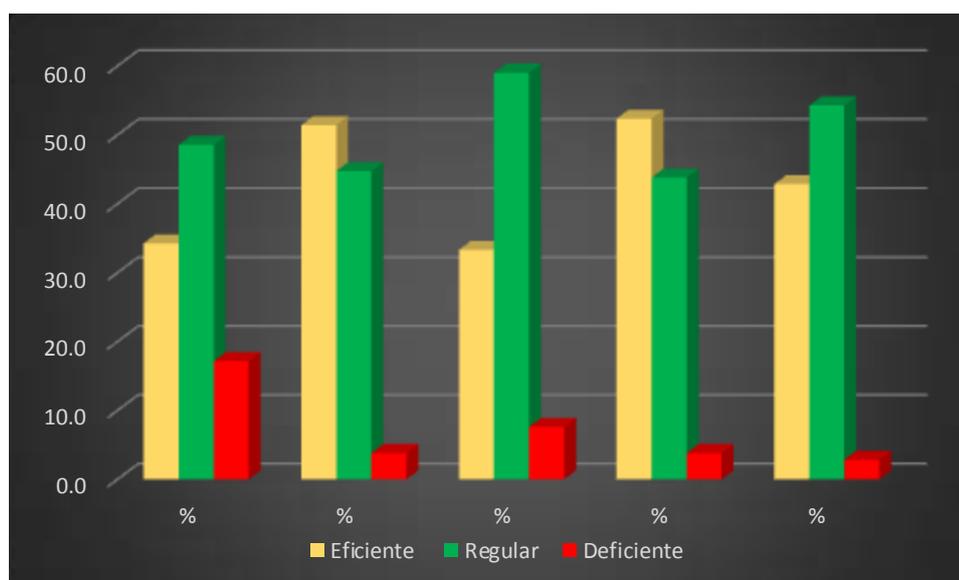


Figura 4

Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo



Anexo 10: Informe de pruebas de normalidad en SPSS24

Pruebas de normalidad. Dimensiones de gestión educativa.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
GI	,127	105	,000	,962	105	,004
GA	,149	105	,000	,947	105	,000
GP	,113	105	,002	,977	105	,069
GC	,113	105	,002	,952	105	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad. Gestión educativa

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GE	,086	105	,052	,971	105	,021

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad. Dimensiones de calidad del servicio educativo.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tang.	,113	105	,002	,970	105	,017
Conf.	,121	105	,001	,965	105	,007
Res.	,085	105	,060	,971	105	,022
Seg.	,115	105	,002	,964	105	,006
Emp.	,087	105	,046	,972	105	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad. Calidad del servicio educativo.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad SE	,048	105	,200*	,986	105	,368

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlación de Spearman en SPSS24.

Correlación Calidad del servicio educativo y gestión educativa

		CalidadSE	GestiónEd
Rho de Spearman	CalidadSE	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,759**
		N	105
	GestiónEd	Coefficiente de correlación	,759**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	105

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

Correlación Calidad del servicio educativo y gestión institucional

		CalidadSE	GI
Rho de Spearman	CalidadSE	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,680**
		N	105
	GI	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	105

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

Correlación Calidad del servicio educativo y gestión administrativa

		CalidadSE	GA
Rho de Spearman	CalidadSE	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,687**
		N	105
	GA	Coefficiente de correlación	,687**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	105

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

Correlación Calidad del servicio educativo y gestión pedagógica

		CalidadSE	GP
Rho de Spearman	CalidadSE	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,706**
		N	105
	GP	Coefficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	105

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

Correlación Calidad del servicio educativo y gestión comunitaria

		CalidadSE	GC
Rho de Spearman	CalidadSE	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	105
	GC	Coefficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

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