



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión institucional y servicio de calidad en institución
educativa pública de Puerto Maldonado, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cusi Ramos, Josue (orcid.org/0000-0002-9811-0624)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (orcid.org/0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre que se encuentra en el cielo y que siempre me motivó y enseñó a luchar por los sueños; a mis hijos y familia que son la energía que me impulsa a enarbolar el ideal de la búsqueda sempiterna del saber.

Agradecimiento

A nuestro Divino Hacedor por darme salud, vida y lucidez en todo momento.

Al doctor Juan de la Cruz Mamani Apaza por sus valiosísimas orientaciones y apoyo permanente en la construcción del presente trabajo.

Al personal directivo, docente, administrativo y de servicio de la institución objeto de estudio por su valioso apoyo incondicional para la consecución de la presente tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de estadísticas de fiabilidad	24
Tabla 2 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	30
Tabla 3 Correlación de Pearson gestión institucional y servicio de calidad	31
Tabla 4 Correlación de Pearson liderazgo directivo y servicio de calidad	32
Tabla 5 Correlación de Pearson planificación estratégica y servicio de calidad	33
Tabla 6 Correlación de Pearson evaluación de la gestión y servicio de calidad	34
Tabla 7 Correlación de Pearson clima institucional y servicio de calidad	35
Tabla 8 Correlación de Pearson capacitación del personal y servicio de calidad	36
Tabla 9 Correlación de Pearson desempeño docente y servicio de calidad	37

Índice de figuras

	Pág.
Figuras 1 Dimensiones de calidad de servicio	14
Figuras 2 Esquema del diseño	18
Figuras 3 Distribución de frecuencias de la variable gestión institucional	25
Figuras 4 Distribución de frecuencias gestión institucional por dimensiones	26
Figuras 5 Distribución de frecuencias de la variable servicio de calidad	28
Figuras 6 Distribución de frecuencias servicio de calidad por dimensiones	29

Resumen

En estos nuevos tiempos se ha evidenciado que la educación es un proceso dinámico que requiere de actores comprometidos y condiciones que hagan posible que la atención que brindan vaya al ritmo de las expectativas y necesidades de sus usuarios. El objetivo general de la presente investigación fue establecer la relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa de Puerto Maldonado, 2022. El tipo de investigación es básica, con diseño no experimental correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra fue no probabilística y conformada por 80 trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta que tuvo como instrumento un cuestionario en la escala de Likert para la variable 1 gestión institucional y otro para la variable 2 servicio de calidad. Respecto a la validez de los instrumentos se sometió a juicio de expertos, luego se utilizó el alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos nos muestran que existe una relación entre las variables gestión institucional y servicio de calidad donde el coeficiente de correlación r de Pearson da como resultado $r = 0.699$, y un p valor = $.000 < .05$, siendo una correlación moderada positiva y significativa. Se concluye que si hay una buena gestión institucional, entonces habrá un servicio de calidad a los usuarios de la institución.

Palabras clave: Gestión institucional, servicio de calidad, liderazgo directivo.

Abstract

In these new times it has been shown that education is a dynamic process that requires committed actors and conditions that make it possible for the care they provide to keep pace with the expectations and needs of its users. The general objective of this research was to establish the relationship between institutional management and quality service in an educational institution in Puerto Maldonado, 2022. The type of research is basic, with a non-experimental correlational design with a quantitative approach. The sample was non-probabilistic and made up of 80 workers; the technique used was the survey that had as an instrument a questionnaire on the Likert scale for variable 1 institutional management and another for variable 2 quality service. Regarding the validity of the instruments, it was submitted to expert judgment, then Cronbach's alpha was used. The results obtained show us that there is a relationship between the institutional management and quality service variables where the Pearson r correlation coefficient results in $r = 0.699$, and a p value = $.000 < .05$, being a moderate positive correlation and significant. It is concluded that if there is good institutional management, then there will be a quality service to the users of the institution.

Keywords: Institutional management, quality service, managerial leadership.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, la educación juega un principal rol en la construcción de una sociedad avanzada, es así que uno de los principales factores que los países siempre tienen en cuenta es la educación y, si se está brindando un servicio de calidad. Orozco, et al., (2020) dicen que en estos tiempos modernos la necesidad de tener una gestión de calidad en las instituciones superiores de estudios es un reto innegable que comprende los campos de la investigación, de la comunidad educativa vinculada, infraestructura, personal y otros relacionados al mundo universitario. (p. 02). La situación argumentada es la realidad de las distintas instituciones y de los distintos niveles educativos que buscan ofrecer un buen servicio a su comunidad.

Desde el año 2003, en Perú, luego de haberse promulgado la ley general de educación 28044, se puede decir que el país ha ido encaminado a querer mejorar la educación, siendo esto reforzado por medio de la ley 30220 que implementa mejores medidas y crea organismos para brindar un mejor servicio. Esto trae consigo diversos cambios, dentro los cuales está el tener instituciones educativas adecuadas por medio de mejoras institucionales, es así que se puede inferir que un buen servicio de calidad educativa está ligada a una buena gestión de las instituciones académicas. García y Pinchi (2019) nos dice que: “el tener un buen clima en una institución hace posible dar un buen servicio de calidad, que conlleva a que los educandos busquen su autonomía y sus saberes críticos como fin fundamental que oriente su forma de actuar” (p. 69). Sin embargo, a pesar de lo anteriormente dicho, la mayoría de instituciones educativas no cuentan con los servicios más básicos para brindar una buena educación, ¿de qué servicio público de calidad hablamos? ¿Están realmente las instituciones educativas brindando un servicio de calidad? Lo cierto es que en contraste a lo manifestado encontramos una arcaica infraestructura y una pobre gestión institucional educativa, ante esto, Sandoval (2019) recomienda que: “Se debe llevar a cabo una evaluación de la gestión que realiza un directivo a fin de focalizar las debilidades ya sea en la ejecución de proyectos, planes de mejora o la comunicación” (p. 101).

De lo descrito, se puede afirmar que la situación en la zona urbana de Puerto Maldonado, es aún más crítico debido a que gran parte de las infraestructuras

educativas son arcaicas que datan de hace 50 años atrás y en el caso de la zona urbana las construcciones realizadas en los últimos lustros y décadas las aulas y la administración no cuentan con elementos tangibles adecuados que le den calidad al servicio educativo.

En ese entender, se consideró esencial llevar a cabo el estudio relacionado a la gestión institucional y la calidad del servicio en una institución educativa pública de Puerto Maldonado, hecho que permitió tener una mirada real y actualizada de lo que sucede en las instituciones educativas y si su gestión institucional está relacionado con el servicio de calidad que deben brindar. Se consideró la institución precitado por tener una infraestructura remodelada y moderna con implementación de televisores en cada una de las 53 aulas (30 en primaria y 23 en secundaria) y en 50 con equipos de sonido, 3 laboratorios de cómputo, 1 laboratorio de ciencias y física, 2 plataformas deportivas coberturados, 45 cámaras de seguridad distribuidos en diversos espacios tanto interno y perímetros.

El problema general fue: ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022? y como problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre el clima institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?, (e) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?, (f) ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?

La justificación teórica del estudio contribuirá a la comunidad educativa al brindar mayor información sobre la gestión institucional y el servicio de calidad en la gestión de las instituciones educativas, y cómo se relacionan ambas variables, asimismo debemos tomar en cuenta que este tema de investigación trascenderá

en la teoría, debido a que se incorporó mayor información para entender mejor lo que es el servicio de calidad en la educación. Asimismo la justificación metodológica del estudio contribuyó a la construcción y diseño de herramientas de recolección de datos, ayudando de esta manera a que otros investigadores las utilicen en otras investigaciones en el mismo rubro. La justificación práctica de esta investigación es importante y pertinente debido a que beneficiará a los estudiantes y personal académico ya que contribuirá a la mejora en la calidad de la institución académica y el servicio que les brinda.

El objetivo general de la investigación fue: Establecer la relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; en tanto que los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (b) Determinar la relación entre la planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (c) Determinar la relación entre la evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (d) Determinar la relación entre el clima institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (e) Determinar la relación entre la capacitación del personal y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (f) Determinar la relación entre el desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (b) Existe relación entre la planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (c) Existe relación entre la evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (d) Existe relación entre el clima institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (e) Existe relación entre la capacitación del personal y el servicio

de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022; (f) Existe relación entre el desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos el estudio de Purnomo y Qomariah (2020) que tuvieron como objetivo determinar el efecto que ocasiona la calidad del servicio e imagen de la institución en la satisfacción y la fidelidad de los maestristas de la maestría en administración de la Universitas Muhammadiyah Jember. Investigación de tipo explicativa correlacional. Hicieron uso de la encuesta como técnica de estudio y el instrumento utilizado fue cuestionario. En los resultados dan a conocer que la calidad del servicio y la imagen de la institución repercute en la satisfacción de los estudiantes. La conclusión arribada fue que el servicio de calidad tiene influencia sobre la satisfacción de los maestristas, quienes expresan su agrado con la atención recibida; en ese entender la universidad debe seguir fortaleciendo los servicios de atención e imagen institucional para lograr una buena acogida y por ende una buena formación.

Daza, et al., (2019), tuvieron como objetivo analizar la incidencia de la gerencia del talento humano en la calidad del servicio educativo. Investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental. Técnica encuesta, instrumento fue el cuestionario, contó con una población de 35 personas. Los resultados muestran una correlación positiva moderada de la gerencia del talento humano y la calidad del servicio de las universidades. Concluyeron que la gestión académica es deficiente, porque los gerentes no exigen la experiencia en la rama como un requisito para ocupar cargos.

González, et al., (2018), tuvieron como objetivo verificar la aplicación de gestión integrada basándose en los riesgos, seguridad y calidad en el centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. Investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental. Técnica cuestionario, instrumento guía de cuestionario, contó con una población de 136 personas obteniéndose como resultado que el enfoque de riesgos mueve la gestión de calidad y seguridad del paciente en una evaluación reactiva ante complicaciones y no conformidades. Se concluyó que el manejo constituido de calidad y seguridad, se basa en enfoques de riesgo garantizando buenos indicadores de desempeño. Para un mejor uso de los recursos de la organización, el cual está basado en un enfoque de riesgos.

Flores, et al., (2019), tuvieron como objetivo explicar la gestión de innovación tecnológica. Investigación cualitativa, exploratoria. Técnica análisis documental, ficha de análisis documental, presentó una población de 145 personas obteniéndose como resultado que las innovaciones tecnológicas impactaron en los bienes y servicios. Se concluyó que las organizaciones tienen la obligación de adaptar tecnologías avanzadas de forma innovadora, para así beneficiar al cliente final para también estar orientados en la optimización de recursos humanos y supuestos económicos. La planificación, ejecución, seguimiento y control han sido basadas en innovaciones tecnológicas que nos muestran un gran reto para la necesidad que se tiene al querer ser visionarios; también se puede decir que la evolución de la gestión de innovaciones tecnológicas.

Morles (2021), tuvo como objetivo enseñar la caracterización de procesos organizacionales asociados a la gestión de calidad del servicio en el departamento de administración de universidades estatales Cabimas. Investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental. Técnica cuestionario, instrumento guía de cuestionario, cuya población fue 219 personas obteniéndose como resultado un 0,943 de valor resultante en el método estadístico de Alfa Cronbach. Se concluyó que, con las actividades de gestión para calidad de servicio, las organizaciones se dieron cuenta que puede haber mejoras en la productividad. También el nivel que hay en el desempeño docente durante los tiempos de pandemia es mejorar en las expectativas de los educandos y sus padres, del mismo modo un bajo porcentaje lo califica como regular y deficiente, por esto los investigadores tienen en cuenta la propuesta de acciones para fortalecer la práctica pedagógica.

En el ámbito nacional tenemos, la investigación de Ñañez y Valdez (2018), tuvieron como objetivo verificar si es que hay algún vínculo entre el liderazgo del director y la gestión institucional. Investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental. Técnica encuesta, instrumento es el cuestionario; presentó una población de 250 personas obteniéndose como resultado que un 95% presentaba una falta de liderazgo de los directores en gestión educativa. Se concluyó que con un 95% de significancia se podrán aumentar las características personales del director en el aspecto pedagógico. De este modo podemos decir que con el nivel de significancia de 95% y una t de 3.287, las características propias del director

harán mejor el aspecto administrativo; del mismo modo con el mismo nivel de significancia y una t de 6.333 el carisma de un director se relaciona con la gestión pedagógica.

Cortegana (2020), tuvo como objetivo definir el vínculo de la gestión institucional con la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 0073. Investigación cuantitativa, hipotético-deductivo y no experimental. Técnica encuesta, instrumento cuestionario, presentó una población de 750 padres de familia obteniéndose como resultado un nivel de significancia de 0.05 y una correlación de Rho de Spearman de 0.866. Se concluyó que la gestión institucional está enlazada con la calidad de servicio de la institución antes mencionada, de la misma forma el cumplimiento del reglamento interno, el Manual de organización y Funciones y Manual de Procedimientos administrativos hace que se relacione directamente con la calidad de servicio prestado a los usuarios de la institución precitada.

Alfaro y Altuna (2018), tuvieron como objetivo reconocer la relación que se presenta entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo que se brindó en la I.E. 80014 de Trujillo. Investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional. Técnica cuestionario, instrumento guía de cuestionario, presentó una población de 67 padres de familia obteniéndose como resultado que el 43.3% de los padres de familia que han sido encuestados están insatisfechos con la Gestión institucional. Se concluyó que solamente están satisfechos el 56.7% de los padres que han sido encuestados, del mismo modo el 80.6% de los que han sido encuestados están insatisfechos con la evaluación de la gestión institucional, mientras que el 19.4% está satisfecho. De acuerdo a la calidad de servicio que fue dado por la IE, el 35.8% está satisfecho, mientras que 62.2% estuvieron insatisfechos. Se puede decir también que el desempeño docente y la calidad de servicio educativo no están relacionados linealmente.

Aguirre (2021), tuvo como objetivo definir la relación que hay entre la gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Manuel Gonzales Prada de Nivel Inicial – Ate, 2018. Investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional. Técnica cuestionario, instrumento guía de cuestionario, presentó una población de 30 docentes obteniéndose como resultado 90,66 puntos siendo

interpretado como un buen nivel de validez. Se concluyó que si hay una relación característica entre gestión institucional, a nivel total y con las dimensiones establecidas por la Institución Educativa dicha con anterioridad. Del mismo modo se guarda relación con las dimensiones de liderazgo, relaciones interpersonales y de organización.

Asencios (2018), tuvo como objetivo verificar que haiga relación entre la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en un colegio de EBA de Huánuco. Investigación cuantitativa, correlacional y no experimental. Técnica cuestionario, instrumento el cuestionario, presentó una población de 468 personas entre docentes y estudiantes obteniéndose como resultado una Tc de 19,522 y un nivel de significancia del 5 %. Se concluyó que existe una relación con la calidad de servicios Educativos mencionados anteriormente, debido a que según los resultados estadísticos del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que se dió entre 2 variables que daban el valor de 0.907, así siendo el nivel de correlación positiva y altísima, de esta manera la gestión institucional también relaciona el liderazgo directivo, la planificación estratégica, los documentos de gestión y los documentos de control con la calidad de servicios educativos en la G.U.E.

Hugo (2020) tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa N° 0005. La investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Aplicó la encuesta como técnica y fue el cuestionario su instrumento. Muestra 71. Los resultados que se observan fue que las dimensiones liderazgo directivo y planificación estratégica obtuvieron valores de correlación Rho de Sperman entre 0.2 a 0.39 positivas bajas, mientras que que las dimensiones capacitación de personal y desempeño docente fueron correlaciones positivas muy bajas. Se concluyó que la variable 1 y 2 tienen una relación lineal significativa, al obtener un $r_s=0,555$ que equivale a la correlación positiva moderada y significancia bilateral 0.000 ($p<0.05$), que muestra la confiabilidad.

Tupia y Concha (2018) tuvieron como objetivo realizar un análisis de las variables gestión institucional y calidad del servicio. El artículo de investigación que realizaron tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y o experimenta. Utilizaron la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para cada una de las

variables objeto de estudio. Las conclusiones al que arribaron fue que la variable 1 no llena las expectativas de los educandos, hecho que merma las posibilidades de mejora en la calidad del servicio que brinda la institución objeto de estudio. En ese entender asumen que los directivos son los que guían el rumbo de la institución pero sin dejar de lado al resto de actores.

Respecto de las teorías que fundamentan la variable 1 tenemos que Palma (2020) señala a la teoría de la administración de Kaufman en el que se sostiene que la administración en el plano educativo permitirá utilizar todos los recursos a fin de obtener resultados positivos mediante la coordinación, organización y realización de actividades que ayudaran a incrementar el rendimiento de los alumnos. Asimismo, Acevedo y Gaspar (2018) consideran la teoría de planificación estratégica mediante la cual se señala que la planificación es la más compleja a nivel de la gestión institucional, permitiendo que se ayude a las diversas organizaciones prever las situaciones futuras a fin de estar listos con una respuesta. Castillo y Bazand (2018) al respecto mencionan que se caracteriza por ser descentralizada por realizarse en las I.E. conforme lo asignado por ley; es participativa porque sigue líneas innovadoras y de democracia donde pueden participar de la organización, continuación y análisis de la gestión. También se caracteriza por ser simplificada al permitir que se realicen más fácilmente los procesos de trabajo a fin de que el sistema educativo logre una metamorfosis en función de las necesidades del aprendizaje.

Elera (2020) dice que las dimensiones son: Liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal, desempeño docente. Por lo tanto, a continuación, se realiza la conceptualización para dar soporte teórico a la presente investigación.

MINEDU (2019) menciona que el liderazgo directivo en el Marco del Buen Desempeño Directivo da a conocer la relación pedagógica y administrativa del equipo directivo. En esa línea, hace mención que el liderazgo refleja la preocupación por el grado de predominancia en la búsqueda permanente de mejorar los aprendizajes de los estudiantes. También, Currie, et al., (2018) indica que el liderato busca influir, pero también hace mención que la dirección organizacional de una institución formativa se encuentra enmarcado con la parte

normativa del sistema educativo que propicia el liderazgo orientado a resultados. Por su parte, Ololuble (2017) menciona que el responsable de dirigir una institución no debe ser solo por la capacidad técnica; sino que se debe enfatizar sus principios, valores morales y ética. Maya et al., (2019) dicen que la conducción de una institución está relacionado directamente entre el liderazgo y la calidad de todos los procedimientos que se hace en ella y que conlleva a la satisfacción del personal y la comunidad educativa (p. 116)

En cuanto a la planificación estratégica, Hernandez y Fernandez (2018) sostienen que la planificación estratégica es el procedimiento por medio del cual los distintos niveles de la institución educativa se adecuan a de que las acciones iniciadas coadyuven a fin de lograr los objetivos planteadas por la institución. Asimismo, Álvarez et al., (2017) indican que para que las instituciones educativas forjen el pensamiento de mejora continua se debe agregar la calidad como parte de la planificación estratégica. Por otro lado, Ramírez (2018) menciona que un proyecto primaría el cometido, la misma que se forma como el enlace de intento y el que hacer. Por lo que, la planificación estratégica añade criterios relacionados a la filosofía organizacional como la visión, la misión, los objetivos, las políticas y valores de la institución, etc. que son inherentes a cada cultura organizacional. También incluye la gestión académica y administrativa, la calidad, su sostenibilidad en el tiempo, la calidad en el servicio y producto; siendo los pilares transversales los estudiantes, profesores, padres de familia, comunidad y el país.

Respecto a la evaluación de la gestión, tenemos directrices de nivel internacional como son la ISO 9001:2015 y la 10014:2021 que son normas internacionales que se deben tener en cuenta al momento de certificar una empresa como una entidad que brinda un servicio de calidad, atendiendo a los aspectos sustanciales de estos requisitos. Asimismo, García (2016), indica que en Cuba apareció un método para realizar la evaluación de la gestión en el campo educativo, de tal manera que los agentes que participen de los procesos educativos estén involucrados activamente con el conocimiento de los objetivos, procesos y metas educativas. El método indicado presenta tres momentos: el primero es el diagnóstico, que se ocupa de identificar las carencias; segundo, el trabajo interno enmarcado en los modelos articulados con la programación de asambleas o

experiencias de instrucción que se desarrollarán; finalmente, las conclusiones arribadas en conjunto con los integrantes del organismo escolar. Por lo que, en el caso de ejecución de las metas, dirección de los requerimientos, proyecciones de mejora y la vinculación entre los objetivos y acciones, aparte del análisis y relación con los implicados, es necesario la valoración para que de esta manera el tiempo y recursos tengan una administración adecuada, sirve además para establecer necesidades, oportunidad de mejora y hacer adecuaciones metodológicas y físicas, entre otros en la institución. En el caso del presente trabajo se considerará 5 de los 8 parámetros a fin de realizar la evaluación de la gestión pedagógica que hace mención el autor citado.

Efe (2019) nos dice que el clima institucional influye en los resultados de la institución, es así que un buen trabajador no podrá realizar bien su trabajo si es que la institución tiene un mal clima institucional, por lo tanto, un mejor clima puede conducir a la mejora personal del trabajador y a la relación entre trabajadores, así como también en el servicio que brinden (p.166); en tanto que el Minedu (2018) indica que el clima institucional está referido a la visión de varias dimensiones que se dan en las instituciones, tales como la enseñanza, las correlaciones entre personas y la enseñanza, el rumbo de firmeza, el medio de la organización (enlace y responsabilidad con el centro de estudios), así como la infraestructura física, los medios y provisiones, y el desarrollo de mejora.

La capacitación del personal como dimensión, según Álvarez et al., (2017) es una acción sistémica y planificada que es aplicado de manera continua y que hace posible el aumento de saberes y destrezas que son necesarias para el mejoramiento del desempeño de los servidores y su acomodación de los mismos a su entorno laboral. Asimismo, Khan y Abdullah (2019) nos dicen que la capacitación personal está directamente relacionada con la productividad, la eficacia, la precisión y el desarrollo personal. (p. 38). Cabe también mencionar que la norma ISO 9001 (2105) nos menciona que uno de los requisitos, para ser certificado como una empresa que brinda un servicio de calidad, es la competencia de las personas y asegurarse de esa competencia, su formación o experiencias. En otras palabras, una empresa que brinda un servicio de calidad no solo tiene personal competente sino también capacitado, debido a que la empresa es la encargada de tener y

formar un personal de calidad (p.20), en el mismo sentido la norma ISO 10014 (2021) regula que el personal no solo debe ser apto para el trabajo sino también estar regularmente capacitado (p.9)

Villanueva et al., (2021) dice que el desempeño docente como dimensión se constituye en una corresponsabilidad que es y debe ser compartida ya que debe dar inicio al cambio de actitudes que hagan posible la interrelación con los educandos, padres, sus compañeros y autoridad educativa, a fin de darle un valor a la carrera del maestro, de tal manera que afronte sin inconvenientes una realidad de incertidumbre en el marco de su vocación de responsabilidad. En tanto que, Mattos (2018) dice que el desempeño docente tiene una explicación desde la hipótesis de la autarquía como el juicio referente que actúa haciendo puente entre el comportamiento y el motivo en los individuos, para que este conocimiento sea coherente con el pensar, percibir y conducirse, exigen la índole del conocimiento y el juicio de eficiencia personal que se tenga de la misma persona. También, Eri, Bambang y Gunawan (2019) dice que el desempeño docente no surge de manera automática, sino que debe de ser identificado, facilitado y desarrollado para alcanzar los objetivos de la institución; siendo este el rol de los directivos debido a que conocen el rendimiento de los docentes y como maximizar ese rendimiento. (p. 614). Es importante mencionar que la norma ISO 10014 (2021) nos menciona que para que una empresa brinde un servicio de calidad debe tener una mejora continua, no solo en el financiamiento sino también en los recursos humanos por medio de la evaluación del personal; es decir, en el caso de las instituciones educativas, si se quiere brindar un buen servicio se debe tener un personal capacitado para realizar sus funciones, un profesorado actualizado que pueda desempeñar eficientemente sus labores. (p.9).

En relación al servicio de calidad como dimensión, conforme Angulo (2018) se tiene la teoría de la calidad donde se menciona que aquel se define cuando el usuario manifiesta sentir de bienestar por la atención recibida. Asimismo, tenemos la teoría de la calidad total de Peña (2018) donde se menciona que una correcta atención tiene como efecto un bienestar positivo en el cliente y por tanto hay una correlación causa efecto. Asimismo, está la teoría de calidad de Maurath (2018) donde se menciona que la calidad se brinda en base a la necesidad del consumidor.

Hernández (2022) señala que las características de calidad que se deben tener en cuenta son: Tiene que lograr siempre sus metas, tiene que ser apropiado para lo que se trazó, tiene que ser conveniente para su utilización, tiene que proporcionar consecuencias. En el mismo horizonte las normas internacionales ISO 9001 (2015) nos dice que una gestión de calidad tiene varios principios que se deben considerar las cuales son: el enfoque al cliente, liderazgo compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones (p.8).

Respecto a la variable tratada es importante acotar que la gestión institucional es un eje que permite a toda entidad y al que lo conduce realizar un trabajo planificado y sistemático a fin de alcanzar los objetivos institucionales y que este a su vez beneficie a los usuarios hábitos de satisfacciones personales y colectivas. En ese entender, la gestión institucional bien organizada y planificada guiará el rumbo de las instituciones hacia la mejora continua y sostenible.

En la segunda variable de análisis de la presente investigación Senlle y Gutiérrez (2020) menciona que el servicio de calidad está vinculado con la gestión, infraestructura, metodología, así como el desarrollo de educación enseñanza. De esa manera, la calidad engloba: la estructura que está relacionado al equipamiento e infraestructura; la metodología relacionado al manejo de metodología por el docente; el servicio que está relacionado con las acciones y actitudes postura del individuo que trabaja en la entidad; la gestión relacionado a la gestión de estrategias que hagan posible la mejora permanente; calidad de vida relacionado a la búsqueda de personas íntegras que estén preparadas para un mejor servicio; y resultados vinculado a lo que se plantea la entidad. También Toro (2021) argumenta que diversos servicios se pueden convertir en los más necesarios de la vida de los individuos, por lo que, si una institución educativa brinda un servicio de calidad, estaría proyectando el éxito de sus usuarios, en el mismo sentido Hwang y Choi (2019) mencionan que la calidad del servicio educativo tiene relación y afecta de manera directa y significativamente a la satisfacción de los estudiantes, así como también a la imagen institucional. Los cuales a su vez influyen en el comportamiento estudiantil. (p.5)

En esta variable es imprescindible medir la índole del servicio que da la organización educativa precitada a fin de tomar acciones, de tal manera que los resultados permitan tomar acciones para el planteamiento de estrategias diversas de mejora. Solichin et al., (2019) argumentan que la calidad del servicio se basa en cinco dimensiones de la calidad: Tangible (tangible), empathy (empatía), reliability (fiabilidad), assurance (seguridad) y responsiveness (capacidad de respuesta). (p.38). En esa línea Montaudon (2020) indica que el modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml y Berry, hace posible realizar una medición del servicio de calidad ya sea para los sectores educativos, comerciales, industriales, agropecuarios, manufactureros y otros; esto hará posible obtener información valiosa acerca de las posibilidades que tiene el usuario, así como la captación del servicio que obtuvo. En consecuencia, a continuación, vemos cada uno de ellos.

Figuras 1

Dimensiones de servicio de calidad



Fuente: Montaudon (2020)

Respecto de elementos tangibles, Gonzales (2021) indica que los conocimientos palpables permiten la manipulación de la investigación digital por medio de objetos físicos. Como investigaciones tangibles se pueden considerar superficies multitáctiles, tabletas, robots, teléfonos inteligentes y juguetes tecnológicos mejorados, entre otros. Así, la interface palpable lograra un tratamiento real directo y activo del objeto digital, no solo su manera de

comportarse, sino está también lo que hoy en día significa el mundo (p. 07). También respecto a este tema tenemos a Vigo (2021) quien da a conocer que el usuario advierte como palpable de la prestación: el aspecto del trabajador que atiende, montajes físicos, componentes que se usan para brindar la utilidad, registros y otros componentes de ayuda a la función (p. 24). Asimismo, UKessays (2021) nos dice que esta dimensión de la tangibilidad hace alusión a la percepción de la calidad de servicio que se brinda; vinculado con los servicios palpables que se dan, como sería: las instalaciones, los equipos, el personal y los materiales de comunicación (p.06) Por último Suciptawati et al., (2019) mencionan que esta dimensión es la capacidad de una empresa para mostrar su existencia a las partes externas. La apariencia y la capacidad de las instalaciones e infraestructuras físicas de la empresa y las circunstancias del entorno son pruebas concretas de los servicios prestados por los proveedores (p. 2).

La fiabilidad está referida la cabida que tiene una definida organización para brindar un producto o servicio que genere la confianza del usuario, para ello el personal es parte integrante del proceso y encargado de un correcto servicio. Según nos dice Morocho (2019) nos dice que la fiabilidad es el arte para llevar a cabo el favor de manera ordenada y segura, donde se sustenta la promisión de la prestación, realizando los asuntos bien desde su origen y dar esta prestación en el periodo acordado (p.23). Por su parte, Idayati et al., (2020) mencionan que esta dimensión es la capacidad de prestar los servicios prometidos de forma rápida, precisa y fiable. Es el rendimiento que debe de concordar con las expectativas que tiene los clientes sobre el servicio. (p. 245) Budi et al., (2019) definen también a esta dimensión como un proceso de conocimientos que adquieren los empleados al realizar el servicio, dando así un servicio más personalizado al cliente y por lo tanto más seguridad. (p. 212)

La capacidad de respuesta está referido a la capacidad que tiene la entidad para dar solución a los problemas que tiene el cliente, para así ayudarlos oportunamente en los tiempos establecidos y se considera la apertura para que el cliente se pueda contactar con le empresa por determinados canales. Según lo que nos dice Palomino (2018) se hace conocer que la facultad de objeción da a conocer la obligación y atención de la institución para brindar prestaciones de manera

suficiente, así como también la preparación que tienen los empleados de la institución para poder brindar una buena atención a los usuarios (p. 21). Asimismo, Hasan (2021) nos dice que es la capacidad de respuesta de la empresa, la voluntad de ayudar a los clientes y brindarles de manera rápida y clara los servicios y respuestas a las preguntas que tuviera el cliente. El dejar a los clientes sin ningún tipo de respuesta frente clara provoca una percepción negativa de la calidad de servicio de la empresa (p. 86). Por último Fiky et al., (2019) exponen que la capacidad de respuesta es voluntad de ayudar a los clientes y prestar servicios con rapidez a fin de satisfacer las expectativas de los clientes (p. 70).

La seguridad se refiere a la certeza que tiene el cliente hacia la entidad para la solución de sus problemas o necesidades de manera integral, honesta y transparente. Según lo que nos dice Gaytán (2019), la seguridad es el entendimiento y educación de los trabajadores, si como su talento para brindar certeza y estabilidad (p. 28). Por su parte, Ngepathimo y Gilbert (2020) explican que la seguridad es el dar confianza a los clientes a través del uso del conocimiento, amabilidad y la capacidad de realizar tareas de forma espontánea de manera que puedan garantizar un buen rendimiento. (p. 20); en el mismo sentido, Cahyani y Sujana (2019) mencionan que esta dimensión es la garantía y certeza que tienen los clientes sobre la cortesía y la capacidad de los empleados de la empresa habiendo así una sensación de confianza de los clientes hacia la empresa (p.164).

La empatía está referido a la predisposición que tiene la entidad para hacer una atención personalizada acorde al conocimiento a fondo del caso y la expectativa del cliente. Según lo que menciona Calagua (2018) nos comenta que la empatía es el recelo y cautela de manera individual de los trabajadores de la institución, en este caso burócratas y empleados que trabajan en una empresa y que proveen un apoyo natural e indirecto a los gobernados (p. 118). Por su parte, Khafy y Nurul (2022) mencionan que esta dimensión es brindar una atención personal a los consumidores y tratar de entenderlos; de esta manera se facilita la relación entre el servicio y el cliente. (p. 130). Asimismo, Afrizal et al., (2021) nos dicen que la dimensión de la empatía, hace mención al contacto personal que tienen las empresas para comprender así las necesidades de los clientes y sus

dificultades; el empleando la buena comunicación, la atención personalizada y la facilidad de comunicación. (p.309).

La epistemología utilizada para esta investigación es positiva conforme a Hoevel et al., (2018) se caracteriza por ser deductiva y partir de un supuesto pasible de comprobación. Asimismo, Carmona (2018) menciona que con esta epistemología se buscara establecer una vinculación fundamental entre sujeto, objeto y contexto real.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

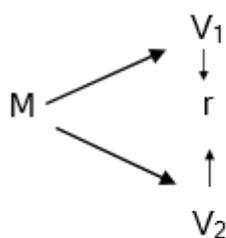
En cuanto al tipo de investigación del presente trabajo es básica, esto teniendo como soporte bibliográfico a Rodríguez y Cabrera (2018) quienes manifiestan que esta tipología no tiene el propósito de dar solución a los problemas presentados de manera inmediata, sino busca ampliar las bases del conocimiento y comprensión. Por lo que a la opinión del investigador el trabajo es básica al generar mayor información sobre este tema.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación no experimental conforme Sánchez et al., (2018) se caracteriza por no hacer experimentaciones sobre los sujetos de estudio. El diseño de esta investigación es no experimental por no haber manipulación de variables y, es transversal por recogerse la información en un solo momento en el tiempo, siendo también correlacional por buscarse establecer relación entre las variables. Por lo que, a punto de vista del investigador la investigación será bajo el diseño antes mencionado ya que de ninguna forma se está experimentando con las variables.

Figuras 2

Esquema del diseño



- M : Muestra
- V₁ : Gestión institucional
- V₂ : Servicio de calidad
- r : Correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. V1: Gestión institucional

- **Definición conceptual**

Luna y Sánchez (2019) menciona que la gestión institucional es un proceso en el cual se busca mejorar el llevar a cabo proyectos u otras acciones que busquen cumplir con los objetivos del plantel educativo. Asimismo, conforme Quispe et al., (2020) sostienen que viene a ser un proceso para lograr una metamorfosis educativa a fin de brindar un excelente servicio. Aspecto que es corroborado por Narciso (2020) quien señala que es un proceso donde se efectúan estrategias que dirigen una serie de actividades que deben ser realizadas acorde a las metas del plantel educativo.

- **Definición operacional**

La variable de gestión institucional se midió bajo 5 dimensiones que fueron los siguientes: liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal, desempeño docente.

- **Indicadores**

Para la dimensión de liderazgo directivo las guías son: toma de iniciativa y estilo al liderar; para la planificación estratégica tenemos los indicadores de diagnóstico y elaboración de proyectos; para la dimensión de clima institucional tenemos como indicadores las relaciones interpersonales y la de solución de conflictos; para la dimensión de capacitación de personal los indicadores son modernización en la pedagogía y eficacia de recursos humanos; para la magnitud del desempeño docente son organización curricular y logro de aprendizaje.

- **Escala de medición**

Ordinal.

3.2.2. V2: Servicio de calidad

- **Definición conceptual**

Luna y Sánchez (2019) señalan que un servicio de calidad se genera cuando se cumplen con las expectativas de un cliente y con sus percepciones. Asimismo, Terán et al., (2021) define como una vinculación entre la satisfacción y el deseo del

usuario respecto de un bien o servicio. En ese sentido, Santos (2018) menciona que, es una herramienta estratégica utilizada para una gestión adecuada por que la calidad es una señal de competitividad.

- **Definición operacional**

La variable servicio de calidad está conformada por dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

- **Indicadores**

Para la dimensión de fiabilidad los indicadores son la habilidad de hacer la prestación educativa moderado y confiable; para capacidad de respuesta son la voluntad para apoyar a los clientes, y brindar un servicio veloz; para garantía se tiene como indicador el entendimiento y esmero enseñado por los trabajadores, pericia para demostrar confiabilidad y fiabilidad; para empatía se tiene atención individual y grupal como indicadores; para elementos tangibles se tiene primero las instalaciones físicas de infraestructura, luego la infraestructura, posteriormente la formación de grupos, empleados, instrumentos de comunicación.

- **Escala de medición:**

Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Está constituida por los servidores (directivos, docentes y personal administrativo) de la institución educativa pública de Puerto Maldonado que suman 80 trabajadores como población.

- **Criterios de inclusión:**

- Directivos que laboren para la institución precitada.
- Docentes que laboren para la institución precitada.
- Personal administrativo que labore para la institución precitada.

- **Criterios de exclusión:**

- Directivos que no laboren para la institución precitada.
- Docentes que no laboren para la institución precitada.

- Personal administrativo que no labore para la institución precitada.

3.3.2 Muestra

Conforme Sánchez et al., (2018) está referido al grupo de personas que fueron seleccionados del universo poblacional objeto de estudio por medio de algunos de los sistemas de muestreo.(p. 93). Por tanto, la muestra fue no probabilística debido a que el investigador eligió los participantes de la investigación acorde a sus criterios. Siendo que, para esta investigación la población no es extensa se decidió considerar el 100% de la población para la investigación.

3.3.3 Muestreo

Conforme Cadena et al., (2021) el muestreo es una de las formas que más se usan en la investigación que tiene como objetivo la determinación de los agentes que serán partícipes de una determinada realidad poblacional para que en base a la observación se arriben a conclusiones. (p. 2). El muestreo empleado fue no probabilístico por conveniencia, considerándose a todos los trabajadores; directivos, docentes y personal administrativo que laboran en la institución educativa pública de Puerto Maldonado y que fue objeto de construcción nueva en relación a su infraestructura y equipamiento entrando en uso recién en los últimos 5 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a la técnica conforme a Hernández y Duana (2020) está referido al conjunto de mecanismos o procedimientos que hacen posible que un investigador pueda recabar información útil que dé respuesta a la interrogante de su estudio. (p. 52). En ese sentido se empleó la encuesta. En relación a los instrumentos Maya (2014) menciona que estos garantizan la obtención de la data requerida para la investigación. En tal sentido, el instrumento empleado por Carmen Rosa Hurtado Alvarez (2017) fue adaptada para la presente investigación, por lo que la encuesta, para la variable de gestión institucional contó con un cuestionario bajo escala de Likert con 30 ítems dispensado: 5 ítems para la dimensión liderazgo educativo, 5 para planificación estratégica, 5 para evaluación de la gestión, 5 para clima institucional, 5 para capacitación del personal y 5 para desempeño docente. Estos cuestionarios de la escala de Likert se manejan bajo las respuestas: 5=siempre, 4=casi siempre, 3=a veces, 2=casi nunca, 1=nunca. En tanto que para

la variable servicio de calidad se consideró el cuestionario del modelo SERVQUAL de Valerie et.al.,(1992) y de Jorge Luis Ruiz Rodriguez (2021) que fueron adaptados, por lo que se empleó como instrumento una encuesta con 30 ítems los cuales se reparten en las dimensiones: Elementos tangibles (6 ítems), fiabilidad (7 ítems), capacidad de respuesta (6 ítems), seguridad (ítems 5), empatía (ítems 6). Con respuestas de: 1=totalmente en desacuerdo, 2=moderadamente en desacuerdo, 3=ni desacuerdo ni acuerdo, 4=moderadamente de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo.

3.4.1. Validez

Medina y Verdejo (2020) dicen que se refiere al nivel de juicio en el que se encuentra un instrumento como resultado de la interpretación y peso que le da soporte las distintas fuentes de lo que debe calcular. Los instrumentos adaptados para esta investigación fueron validados por 3 jueces expertos: Dr. José Carlos Navarro Vega, Mag. Wilian Alegre Bocángel y Dr. Adolfo Osorio Acevedo.

3.4.2. Confiabilidad

Santos (2018) menciona que esta indica el nivel en el que la constante ejecución de los instrumentos genere los mismos resultados. Se aplicó la confiabilidad de alfa de cronbatch para la variable gestión institucional que obtuvo el resultado 0,954 de confiabilidad en la prueba piloto y en la variable calidad de servicio se obtuvo el resultado 0,961 de confiabilidad en la prueba piloto.

3.5. Procedimientos

Para iniciar este trabajo primero se solicitó autorización al director de la institución educativa para aplicar bajo la utilización del cuestionario en físico y formularios de Google. Luego, para la recolección de información se aplicó el cuestionario en físico y formulario precitado que fue remitido a través de correos electrónicos mediante un link a los participantes de la investigación. Una vez recepcionado el cuestionario se les brindó un periodo de 20 minutos para resolver la encuesta. Posteriormente los participantes enviaron sus respuestas y de esa manera los datos llegaron al sistema del Google y también se recogió en físico. Finalmente, dichos resultados fueron descargados en Excel con el fin de establecer la base de datos de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El método de procesamiento de datos fue bajo el análisis descriptivo. Según Sánchez et al., (2018) menciona que el análisis de la descripción, se obtiene mediante la realización explicativa de la situación actual del objeto de investigación. En ese entender, la presente investigación fue así porque se utilizaron los programas de Excel y SPSS Statistics para analizar la data recabada por tablas.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos del estudio, tiene base en los lineamientos que garantizan los criterios de investigación. Al respecto, Hirsch y Navia (2018) mencionan 3 objetivos éticos planteados por Walton como son: “la protección del bienestar de quienes participan; el aseguramiento para que la investigación pueda conducirse y servir intereses tanto individuales, grupales y el de la comunidad; asimismo realizar una evaluación de las acciones específicas de la investigación en la búsqueda de la afirmación ética, relacionado al riesgo, la confidencialidad y asentimiento voluntario” (Walton, 2016, como se citó en Hirsch y Navia, 2018, párr. 7). En consecuencia, la presente investigación se llevó a cabo respetando la vida, el consentimiento voluntario de los participantes, los derechos humanos en todo el desarrollo de objeto de estudio, asimismo está acorde a lo que establece el Código de Ética de la Universidad César Vallejo y también a los principios de la Escuela de Posgrado de la UCV, y las estipulaciones de la Maestría en Gestión Pública. De la misma manera, se respeta los principios éticos de una investigación: primero, la beneficencia que garantiza el bienestar de los entrevistados en todo el estudio; segundo, mediante la autonomía se respeta la voluntad de cada participante bajo el consentimiento informando; tercero, la justicia permite la igualdad de condiciones entre los sujetos del estudio de investigación.

El estudio de investigación respetó el anonimato y confidencialidad de los participantes, colocando la data tal cual la emiten los participantes, solo se utilizará con fin académico y se respetará el derecho de autor por lo que se utilizan las citas y referencias de acuerdo a las normas APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

Tras el recojo de encuestas, codificación de la data, procesamiento de datos, verificación de la consistencia interna de instrumentos para las variables “gestión institucional” y “servicio de calidad”, se procedió con la verificación de la prueba normalidad, identificar las frecuencias en las categorías de las dimensiones de la variable, así como la correlación entre ellas.

Tabla 1

Prueba de estadísticas de fiabilidad

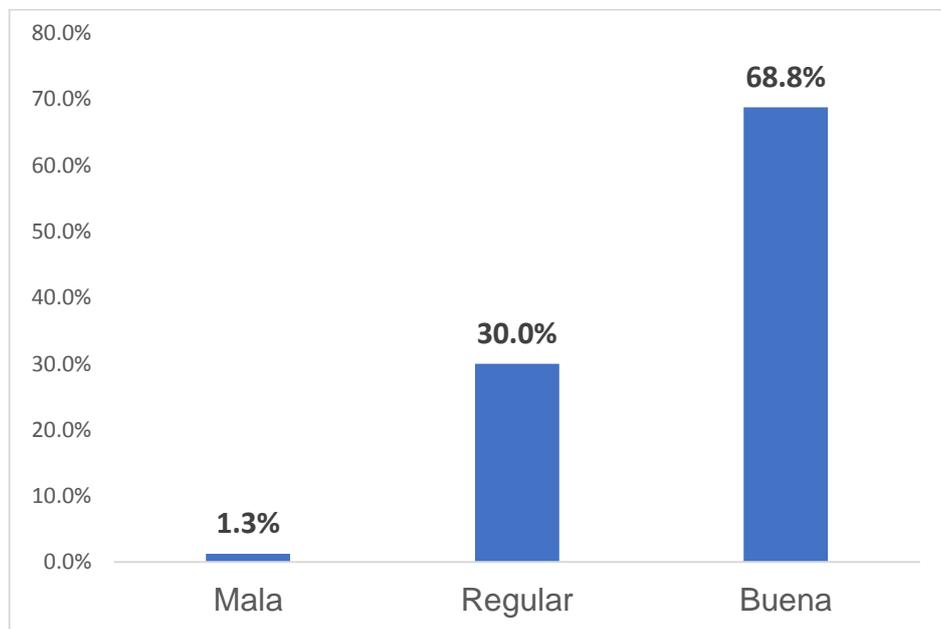
	Alfa de Cronbach	de Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Gestión institucional	0,907	0,961	30
Servicio de calidad	0,959	0,961	30
Total	0,955	0,975	60

En la tabla 1, se presenta el estadístico Alfa de Cronbach establecido es de 0.907 y 0.959, que indica una excelente consistencia interna de los instrumentos utilizados para las variables en estudio bajo una escala de Lickert de cinco puntos.

4.1. Análisis descriptivo

Figuras 3

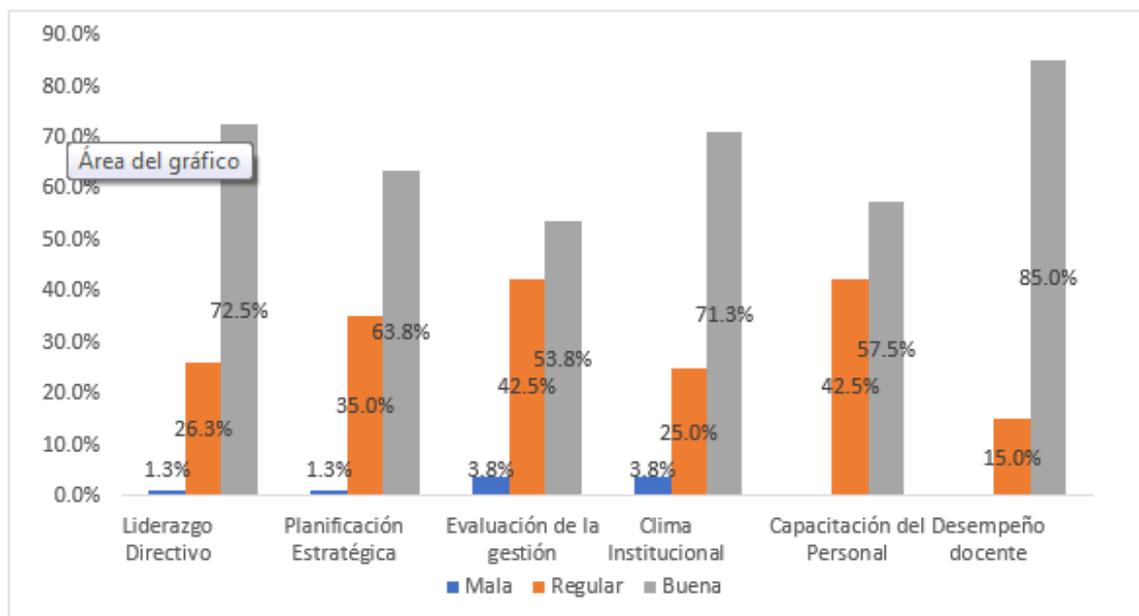
Distribución de frecuencias de la variable gestión institucional



En la figura 3, se presenta los resultados de la variable gestión institucional cuyas cifras arrojan que el 68.8%(55) del total trabajadores consideran buena, lo que implica que en esta variable los trabajadores consideran que hay una buena gestión institucional, lo cual se constituye en una fortaleza que se debe seguir trabajando sin desmayo; pero también se debe tomar en cuenta que un 30.0% considera regular y 1.3% como mala, por lo que se debe replantear acciones a fin de insertarlos en el grupo que considera la gestión como buena de tal forma que de manera conjunta conduzcan a la entidad al logro de las metas institucionales.

Figuras 4

Distribución de frecuencias de la variable gestión institucional por dimensiones.

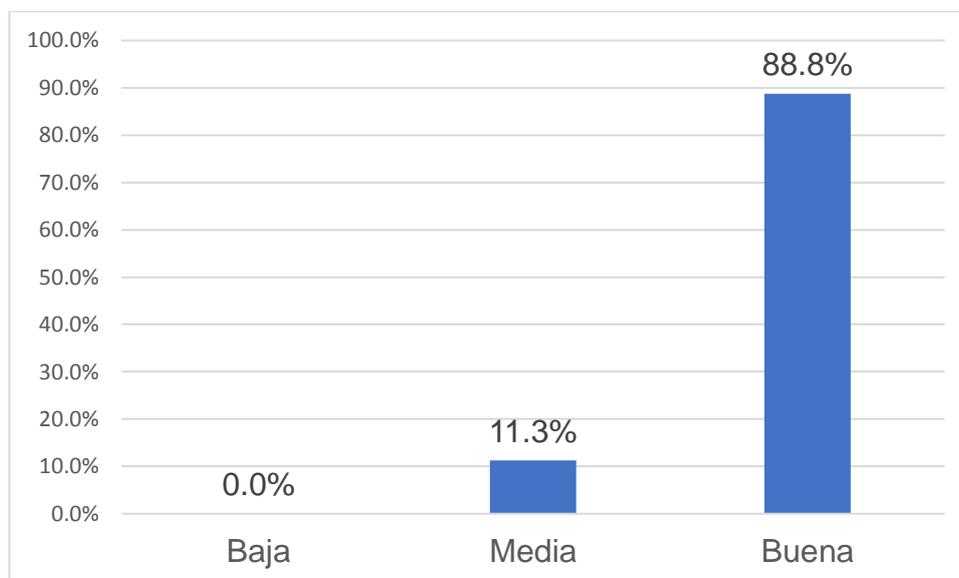


En la figura 4, se aprecia resultados de la dimensión liderazgo directivo en el que el 72.5% (58) de trabajadores consideran buena, por lo que se infiere que hay la toma de iniciativas y un estilo adecuado en la forma de liderar; pero también queda pendiente terminar de insertar en el logro de metas institucionales al 26.3% que considera regular y convencer con la labor al 1.3% que considera mala. En la dimensión planificación estratégica el 63.8%(51) de trabajadores consideran de buena, por lo que se infiere que se toman en cuenta el diagnostico institucional e hicieron proyectos de innovación y mejora de gestión; pero también queda pendiente terminar de insertar en la planificación de metas institucionales al 35.0% que considera regular y convencer con la labor al 1.3% que considera mala. En la dimensión evaluación de la gestión el 53.8%(43) de trabajadores consideran buena, por lo que se infiere que hay reuniones periódicas de la gestión y de resultados; pero también queda pendiente terminar de insertar en la evaluación de la gestión institucional al 26.3% que considera regular y convencer con la labor al 1.3% que considera mala. En la dimensión clima Institucional el 71.3%(57) de trabajadores consideran buena, por lo que se infiere que hay buenas relaciones interpersonales y una adecuada solución de conflictos; pero también queda

pendiente terminar de insertar en el logro de metas institucionales al 25.0% que considera regular y convencer con la labor al 1.3% que considera mala.; en la dimensión capacitación del personal el 57.5%(46) de trabajadores consideran buena, por lo que se infiere que hay importantes avances en modernización pedagógica y eficacia en los recursos humanos; pero también queda pendiente terminar de insertar en el logro de metas institucionales al 26.3% que considera regular y convencer con la labor al 1.3% que considera mala.; en la dimensión desempeño docente el 85.0%(68) de trabajadores consideran buena, por lo que se infiere que hay una buena organización curricular y logros de aprendizaje; pero también queda pendiente terminar de insertar en el logro de la dimensión al 26.3% que considera regular y convencer con la labor al 1.3% que considera mala.

Figuras 5

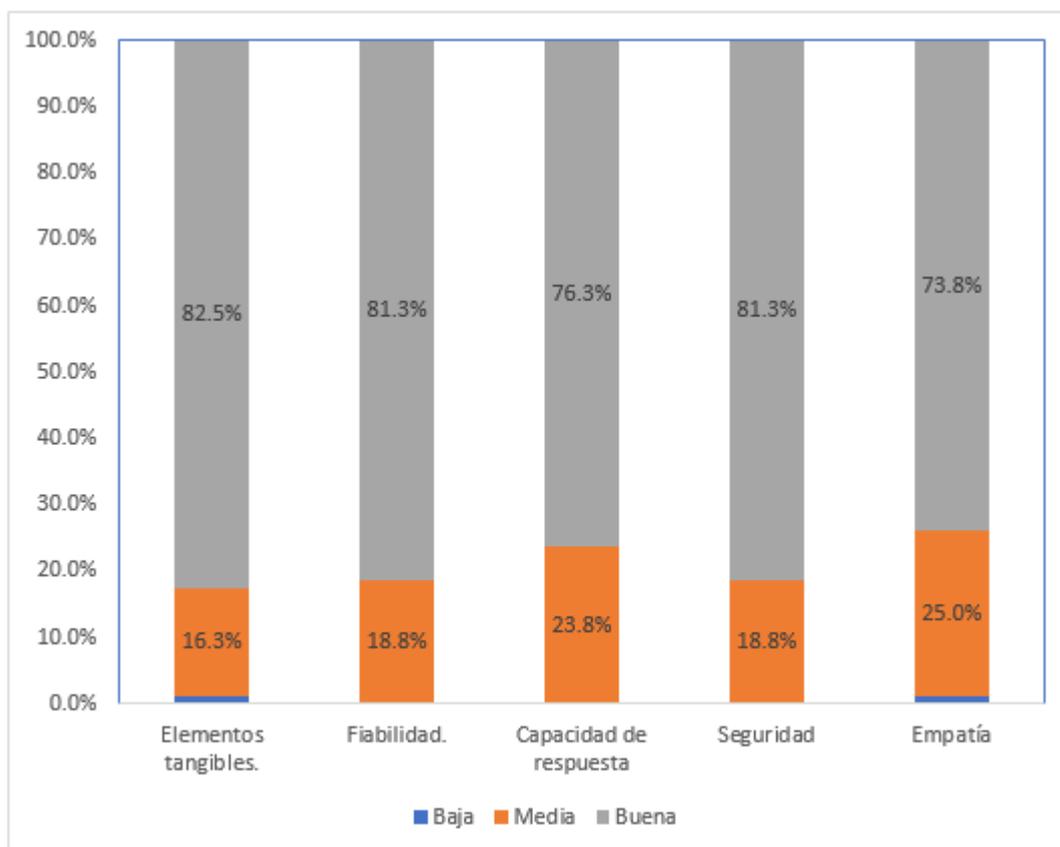
Distribución de frecuencias de la variable servicio de calidad



En la figura 5, se aprecia resultados de la variable servicio de calidad en el que el 88.8%(71) del total trabajadores consideran buena. En ese entender, si se cuenta con un directivo que propicia una buena gestión institucional, entonces repercutirá directamente en un servicio de calidad a los usuarios, hecho que permitirá satisfacer las expectativas y confianza en la entidad lo cual repercutirá también en la calidad educatva.

Figuras 6

Distribución de frecuencias de la variable servicio de calidad por dimensiones



En la figura 6, se presenta los resultados de la dimensión elementos tangibles en el que el 82.5% (66) del total trabajadores consideran buena; en la dimensión fiabilidad el 81.3% (65) de trabajadores consideran buena; en la dimensión capacidad de respuesta el 76.3% (61) de trabajadores consideran buena; en la dimensión seguridad el 81.3% (65) de trabajadores consideran buena; en la dimensión empatía el 73.8% (59) de trabajadores consideran buena. De estos resultados se puede inferir que las dimensiones del servicio de calidad están estrechamente vinculados a una buena gestión de los directivos de la institución en estudio.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 2

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	N	Parámetros normales ^{a,b}		Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar		
Gestión institucional	80	119.31	18.269	0.059	0,200 ^{c,d}
Servicio de calidad	80	126.69	14.926	0.069	0,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

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

Considerando el tamaño de muestra elegida de trabajadores superior a 50, toca efectuar la prueba “Kolmogorov Smirnov” para comprobar la normalidad de los datos. En la tabla 2, se observa el estadístico de prueba y el valor de probabilidad de las variables gestión institucional y servicio de calidad, provienen de una distribución normal ($p > 0.05$) teniendo un $p=0.200$ y $p=0.200$ respectivamente. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los resultados indican que para el análisis debe contrastarse con el estadístico de correlación paramétrico de Pearson.

4.2.1. Relación de las variables de gestión institucional y servicio de calidad.

- **Contrastación de la hipótesis general**

Ho: No existe relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022.

Hi: Existe relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 3

Correlación de Pearson gestión institucional y servicio de calidad.

	Gestión institucional			Servicio de calidad		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Gestión institucional	1		80	,699	0.000	80
Servicio de calidad	,699	.000	80	1		80

Considerando la hipótesis general del presente trabajo, se pudo comprobar la relación entre las variables gestión institucional y el servicio de calidad. En la tabla 3, se visualiza un coeficiente r de 0.699, lo que demuestra una correlación moderada, significativa ($p < 0.05$), denotando que, a una mejor gestión institucional, buen servicio de calidad del personal de la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022. Entonces, se acepta la Hi, “existe relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública”, y se rechaza la Ho “no existe relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad”.

4.2.2. Relación de la dimensión liderazgo directivo y servicio de calidad.

- **Contrastación de hipótesis específica 1.**

Ho: No existe relación entre la dimensión liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022

H1: Existe relación entre la dimensión liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022

Tabla 4

Correlación de Pearson liderazgo directivo y servicio de calidad.

	Liderazgo directivo			Servicio de calidad		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Liderazgo directivo	1		80	,573**	.000	80
Servicio de calidad	,573**	.000	80	1		80

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

Considerando la H1 del estudio, se evidenció la existencia de relación entre el liderazgo directivo de la gestión institucional y el servicio de calidad. En la tabla 4, se visualiza un r de 0.573, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que a un buen liderazgo directivo de la gestión institucional, corresponde un buen servicio de calidad, por lo que se infiere que hay toma de iniciativas y un estilo adecuado en la forma de liderar. Es así, que se acepta la Ha, existe relación entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad de los trabajadores, y se rechaza la hipótesis nula “no existe relación entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad de los trabajadores”. De lo mencionado

4.2.3. Relación de la dimensión planificación estratégica y servicio de calidad

- **Contrastación de hipótesis específica 2.**

Ho: No existe relación entre la dimensión planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022

H2: Existe relación entre la dimensión planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022

Tabla 5

Correlación de Pearson planificación estratégica y servicio de calidad

	Planificación estratégica			Servicio de calidad		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Planificación estratégica	1		80	,560**	.000	80
Servicio de calidad	,560**	.000	80	1		80

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

Considerando la H2 del estudio, se evidenció la existencia de relación entre la planificación estratégica de la gestión institucional y el servicio de calidad. En la tabla 5, se visualiza un r de 0.560, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que a una buena planificación estratégica de la gestión institucional, corresponde un buen servicio de calidad; por lo que se infiere que se toman en cuenta el diagnóstico institucional e hicieron proyectos de innovación y mejora de gestión. Es así, que se acepta la H2, existe relación entre la planificación estratégica y el servicio de calidad de los trabajadores, y se rechaza la hipótesis nula “no existe relación entre la planificación estratégica y el servicio de calidad de los trabajadores”

4.2.4. Relación de la dimensión evaluación de la gestión y servicio de calidad

- **Contrastación de hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación entre la dimensión Evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022.

H3: Existe relación entre la dimensión evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 6

Correlación de Pearson evaluación de la gestión y servicio de calidad

	Evaluación de la gestión			Servicio de calidad		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Evaluación de la gestión	1		80	,606**	.000	80
Servicio de calidad	,606**	.000	80	1		80

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

Considerando la H3 del estudio, se evidenció la existencia de relación entre la evaluación de la gestión institucional y el servicio de calidad. En la tabla 6, se visualiza un r de 0.606, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que a una buena evaluación de la gestión institucional, corresponde un buen servicio de calidad; por lo que se infiere que hay reuniones periódicas en el que se ve los avances de la gestión y resultados. Es así, que se acepta la H3, existe relación entre la evaluación de la gestión institucional y el servicio de calidad de los trabajadores, y se rechaza la Ho no existe relación entre la evaluación de la gestión institucional y el servicio de calidad de los trabajadores.

4.2.5. Relación de la dimensión clima institucional y servicio de calidad

- **Contrastación de hipótesis específica 4**

Ho: No existe relación entre la dimensión clima institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022

H4: Existe relación entre la dimensión clima institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022.

Tabla 7

Correlación de Pearson clima Institucional y servicio de calidad.

	Clima institucional			Servicio de calidad		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Clima institucional	1		80	,659**	.000	80
Servicio de calidad	,659**	.000	80	1		80

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

Considerando la H4 en la investigación, se evidenció la existencia de relación entre el clima institucional y el servicio de calidad. En la tabla 7, se visualiza un r de 0.659, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que a un buen clima Institucional le corresponde un buen servicio de calidad; por lo que se infiere que hay buenas relaciones interpersonales y una adecuada solución de conflictos. Es así, que se acepta la H4, Existe relación entre el clima institucional de la gestión institucional y el servicio de calidad de los trabajadores, y se rechaza la Ho “no existe relación entre el clima institucional y el servicio de calidad de los trabajadores”.

4.2.6. Relación de la dimensión capacitación del personal y servicio de calidad.

- **Contrastación de hipótesis específica 5.**

Ho: No existe relación entre la dimensión Capacitación del Personal y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022.

H5: Existe relación entre la dimensión capacitación del personal y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 8

Correlación de Pearson capacitación del personal y servicio de calidad

	Capacitación del personal			Servicio de calidad		
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Capacitación del personal	1		80	,643**	.000	80
Servicio de calidad	,643**	.000	80	1		80

Considerando la H5 en la investigación, se evidenció la existencia de relación entre la capacitación del personal y el servicio de calidad. En la tabla 8, se visualiza un r de 0.643, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que a una buena capacitación del personal le corresponde un buen servicio de calidad; por lo que se infiere que hay importantes avances en modernización pedagógica y eficacia en los recursos humanos. Es así, que se acepta la H5, existe relación entre la capacitación del personal de la gestión institucional y el servicio de calidad de los trabajadores, y se rechaza la Ho “no existe relación entre la capacitación del personal y el servicio de calidad de los trabajadores”.

4.2.7. Relación de la dimensión desempeño docente y servicio de calidad

- **Contrastación de hipótesis específica 6.**

Ho: No existe relación entre la dimensión desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022

H6: Existe relación entre la dimensión desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022.

Tabla 9

Correlación de Pearson desempeño docente y servicio de calidad.

	Desempeño docente		Servicio de calidad			
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Desempeño docente	1		80	,439**	.000	80
Servicio de calidad	,439**	.000	80	1		80

Considerando la H6 en la investigación, se evidenció la existencia de relación entre el desempeño docente y el servicio de calidad. En la tabla 9, se visualiza un r de 0.439, lo que representa una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$), indica que a un buen desempeño docente le corresponde un buen servicio de calidad; por lo que se infiere que hay una buena organización curricular y logros de aprendizaje. Es así, que se acepta la H6, existe relación entre el desempeño docente y el servicio de calidad de los trabajadores, y se rechaza la Ho “no existe relación entre la desempeño docente y el servicio de calidad de los trabajadores”.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia la existencia de una relación entre las variables gestión institucional y servicio de calidad donde el coeficiente de correlación *r de Pearson* da como resultado $r = 0.699$, y un p valor = $.000 < .05$, siendo una correlación moderada positiva y significativa. El resultado precitado tiene una coincidencia con el trabajo de investigación realizada por Aguirre (2021) cuyos resultados de la prueba de hipótesis de las variables sustentan que existe relación significativa entre la gestión institucional y calidad educativa en la entidad educativa donde se realizó el estudio. Asimismo, Acevedo y Gaspar (2018) dicen que la gestión institucional es compleja pero que una idónea planificación estratégica hace posible que las instituciones prevean situaciones venideras de tal manera que estén preparados para una respuesta acorde a las necesidades de los usuarios. En ese entender, tomando en consideración lo argumentado, si bien es cierto que la correlación precitada del presente trabajo es moderada positiva y significativa, pero no es suficiente por lo que amerita mirar y alcanzar las siguientes 3 escalas superiores de medición de los 7 que hay según la escala de Pearson, a fin de lograr la correlación perfecta y brindar un servicio de calidad a los usuarios de la institución objeto de estudio. Además se considera que los resultados precitados demuestran que si se tiene una buena gestión institucional, que va de la mano con una institución que reúne las condiciones necesarias para la atención, el servicio mejorará ostensiblemente y que debería ser replicado en la implementación adecuada de instituciones educativas por los gobiernos de turno.

En cuanto al objetivo específico 1 entre la dimensión liderazgo directivo y el servicio de calidad está relacionado directamente según la correlación de *r de Pearson* que es de 0.573, representando una correlación moderada y significativa de estas variables. Según los resultados existe 72.5%(58) del total trabajadores consideran de buena, 26.3%(21) sostuvieron regular y 1.3%(1) como mala; estos resultados nos grafican que en esta dimensión se ha alcanzado un porcentaje considerable, pero aún falta fortalecer el liderazgo a fin de cerrar la brecha en el otro porcentaje que resta de tal forma que se logre alcanzar un buen servicio de calidad. El MINEDU (2019) en el Marco del Buen Desempeño Directivo menciona que el liderazgo directivo se refleja en la búsqueda constante de la

mejora de los aprendizajes de los estudiantes y brindar en la entidad un buen servicio tanto en el aspecto pedagógico y administrativo. Por su parte, Maya et al., (2019) sustentan que el trabajo que realiza el director es fundamental en una institución porque hace posible el fortalecimiento del vínculo entre el liderazgo y el buen servicio que se brinda en los distintos procesos a fin de satisfacer al personal que labora en la entidad y la comunidad educativa.

En relación a las investigaciones que anteceden tenemos a Ñañez y Valdez (2018) quienes sostuvieron la hipótesis de que el liderazgo del director influye significativamente en la gestión institucional de las instituciones educativas de acción conjunta de Cañete-Lima; los resultados demuestran que el 94% de los que participaron en la encuesta consideran el liderazgo del director relevante. Asimismo tuvieron como resultado que un 57% piensan que la gestión del director es eficiente; Por otro lado un 60% considera que el director sabe reconocer sus desaciertos. En ese entender los resultados arrojaron que las características del directivo hace posible la mejora de los aspectos pedagógicos, administrativos, organizacionales de las entidades educativas que las conducen en un alto nivel de significancia. Por su parte, Morles (2021) tuvo como resultado una alta presencia del liderazgo y compromiso de la dirección que se involucró en la gestión de calidad llevado en los departamentos de administración de las instituciones universitarias públicas del municipio Cabimas mostrando un promedio de 79% en las opciones afirmativas, por lo que a pesar de estos resultados se concluye que las actividades previstas se deben revisar con el propósito de fortalecer la mayor presencia del líder en la gestión de calidad. Por las razones argumentadas, los líderes deben asumir la conducción como gestores para que el personal que labora en una entidad se desenvuelva con eficiencia en el cumplimiento de sus funciones.

En el O2 la dimensión planificación estratégica y el servicio de calidad están relacionados directamente según la correlación de r de Pearson con un 0.560, representando una correlación moderada y significativa. Por lo que según los resultados más representativos existe el 63.8%(51) de trabajadores que consideran buena lo que representa más de la mitad de los encuestados, mientras que el 35.0%(28) sostuvieron como regular. Por tanto se entiende que la planificación estratégica va por buen sendero, pero aun así se debe fortalecer y replantear estrategias que estén dirigidas al logro de las máximas escalas de valoración, lo

que conllevaría un eficiente servicio de calidad; en esa línea, Álvarez et al., (2017) indican que para que las instituciones educativas forjen el pensamiento de mejora continua se debe agregar la calidad como parte de la planificación estratégica; asimismo, Castro y Jinesta (2018) sustentan que es la acción por medio del cual los distintos actores de los niveles educativos de una entidad se comprometan para que de esa manera se puedan alcanzar las metas institucionales que se reflejarán en la mejora de la calidad. Por su parte Guerra et al., (2020) en su trabajo sobre aplicación de la norma ISO 21001 dice que se debe realizar un análisis externo e interno y cuyos resultados se debe tomar en cuenta, así como la expectativas y necesidades de los interesados a fin de establecer los riesgos y oportunidades con la finalidad de lograr los resultados que se han previsto.

Respecto a los estudios que anteceden tenemos a Asencios (2018) quien en su trabajo Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en EBA de la GUE Leoncio Prado, Huánuco 2017 tuvo como resultado en la dimensión planificación estratégica y la segunda variable una correlación de Rho Spearman de 0,722 que representa una valoración positiva, por lo que si hay una adecuada planificación habrá un buen servicio de calidad.; por su parte Hugo (2020) quien en la correlación de Spearman entre la planificación estratégica y calidad educativa, obtuvo un $r_s=0.308$, que se encuentra entre los rangos 0.2 a 0.39, correspondiendo así a una correlación positiva baja y significancia $sig.= 0.009$ (p valor < 0.05); lo cual es significativa en el nivel 0.01, índice de mayor certeza, lo que demuestra la fiabilidad de los datos. Los datos citados de Hugo, tienen una semejanza con los encontrados en la presente investigación; si bien es cierto es positiva y buena, pero no es suficiente, por tanto, es de mucha importancia asumir que se deba plantear como estrategia el recojo de información a través de una encuesta de satisfacción que les permita tener un diagnóstico con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades de los servicios que ofertan a fin de plantear planes de mejora que permitan superar las debilidades encontradas.

En cuanto al O3 entre la dimensión evaluación de la gestión y el servicio de calidad está relacionado directamente según la correlación de r de Pearson es de 0.606, con una correlación moderada y significativa de estas variables. Según los resultados existe el 53.8%(43) de trabajadores consideran de buena, 42.5%(34) consideran como regular y 3.8%(3) como mala; entonces se debe considerar

preceptos de la Organización internacional de normalización ISO 9001(2015) precisa que en una organización se debe hacer un análisis y evaluación de información y datos que se derivan del monitoreo y medición, por lo que la evaluación se debe usar para ver la conformidad del producto y servicio; el nivel que tiene el cliente en cuanto a la satisfacción, el desenvolvimiento y efectividad de la calidad de gestión, si lo que se planificó fue implementado eficazmente, la efectividad de las actuaciones para el abordaje oportunidades y riesgos, el desenvolvimiento de provisos externos y la necesidad para mejorar un proceso de gestión de calidad. En tanto que ISO 10014 (2021) establece una estructura organizada que recorre de arriba hacia abajo en la búsqueda de beneficios en dos momentos a fin de apoyar a una alta dirección en la identificación y obtención de beneficios: en el primer momento la alta dirección se hace responsable de focalizar el área o áreas de mejora, para luego transmitir al paso 2 a manera de acciones a los responsables de los procesos; en el segundo momento los responsables de los procesos se encargan de realizar una implementación de planes de mejora. Asimismo, García (2016) señala que una evaluación de gestión vale para determinar cuáles son las necesidades a fin de establecer mecanismos de mejora, así como adaptaciones en el aspecto físico, metodológico y otros en una institución.

Respecto a los antecedentes tenemos Tupia y Cancha (2018) que, contrariamente al resultado de la presente investigación, estableció una correlación $Rho=0,822$ y el $p=0,000$ y cuyos resultados arrojan en la evaluación de la gestión institucional un (62.4%) de insatisfacción de los educandos frente a la calidad del servicio educativo. Por lo tanto las acciones de los líderes no logran satisfacer las expectativas de los usuarios, lo que conlleva a la disminución de posibilidades de mejora respecto a la calidad del servicio. Por el análisis realizado el directivo debe replantear estrategias y establecer mecanismos de verificación a fin de conseguir la mejora y consecución de las metas institucionales.

En cuanto al O4 entre la dimensión clima institucional y el servicio de calidad está relacionado directamente según la correlación de r de Pearson con un 0.659, representando una correlación moderada y significativa. Según los resultados existe el 71.3%(57) de trabajadores que consideran buena el clima existente en la institución objeto de estudio; por su parte Efe (2019) nos dice que el clima institucional incide en los productos y resultados en la entidad educativa, por lo que

un servidor no podrá hacer un buen trabajo si el clima está mal, por tanto a buen clima y relación armoniosa entre los trabajadores buen servicio; asimismo, More y Morey (2021) mencionan que un clima laboral adecuado favorece el compromiso de los trabajadores, siendo este hecho primordial para lograr metas institucionales y de aprendizaje.

Considerando las investigaciones previas, tenemos a Alfaro y Altuna (2018) quien en su trabajo de investigación y de conformidad al Rho de Spearman presenta una correlación positiva baja (0,290) lo cual representa que la variable clima institucional y calidad del servicio se encuentran relacionados en forma lineal; por lo que según los resultados hallados el 56.7% se encuentra satisfecho con el clima institucional. Este resultado del investigador precitado tiene cierta coincidencia con los resultados del presente estudio, por lo que se resume que el clima institucional es de suma importancia para el logro de metas institucionales, toda vez que de manera intrínseca compromete a los actores en las acciones diversas inherentes a sus responsabilidades, en ese entender se debe propiciar jornadas y actividades de integración y estímulo a fin de fortalecer los lazos de un ambiente cordial y de compromiso.

En cuanto al O5 entre la dimensión capacitación de personal y el servicio de calidad está relacionado directamente según la correlación de r de Pearson con un 0.643, representando una correlación moderada y significativa. Según los resultados existe el 57.5%(46) de trabajadores que consideran de buena la capacitación en la institución objeto de estudio.; por su parte Khan y Abdullah (2019) sostienen que la capacitación del personal se relaciona directamente con la producción, la precisión, la eficacia y lo que es el crecimiento y desarrollo personal. (p.30). Asimismo, ISO 9001 (2015) dice que una entidad que brinda un servicio de calidad no solamente posee personal competente que reúna las condiciones sino también debe encontrarse capacitado considerando que la institución debe encargarse de la formación de su personal para los servicios que atiende. (p.20).

Respecto a las investigaciones previas se toma como referencia a Hugo (2020) que en su trabajo de investigación, contrariamente al presente estudio, tuvo como resultado entre la capacitación de personal y calidad de servicio un valor de $r_s=0,131$, que representa una correlación positiva muy baja, lo que implica que se debe focalizar la mirada en este punto a fin de superar debilidades y considerando

que es vital poseer personal actualizado y capacitado para el desarrollo eficiente de las responsabilidades asumidas.

En cuanto al O6 entre la dimensión desempeño docente y el servicio de calidad está relacionado directamente según la correlación de r de Pearson con un 0.439, representando una correlación moderada y significativa de estas variables. Según los resultados existe un 85.0%(68) de trabajadores que consideran de buena el desempeño docente de la institución objeto de estudio; por su parte Daza, et al., (2019) en su artículo de investigación acerca del talento humano y calidad del servicio en Caribe Colombia arribaron a resultados en el que muestran una correlación positiva moderada de la gerencia del talento humano y la calidad del servicio de las universidades. Lo que implica que como parte de la planificación estratégica se considere la implementación de herramientas y capacidades de todo el personal y docentes a fin que sean competentes en el desenvolvimiento de sus funciones en el marco de los objetivos estratégicos institucionales.

Considerando los estudios previos para el presente objetivo se tiene el trabajo realizado por Ascencios (2018) quien en su estudio acerca de la gestión institucional y calidad del servicio educativo, en el objetivo específico desempeño docente, tuvo como resultado que el 39.3% de los encuestados consideran que el desempeño docente es regular; mientras que otro 39,3% consideran malo; de estos resultados se infiere que hay mucho por mejorar en relación a esta dimensión y la calidad del servicio educativo en la institución donde se realizó la investigación. En ese entender, comparando los resultados del estudio previo ya analizado y la presente investigación en el objetivo O6 se resume que está ya bien encaminado en la plana docente y que solo faltaría afianzar aspectos ya citados en el párrafo precedente para lograr una correlación perfecta.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se estableció que hay relación directa y significativa entre las variables de gestión institucional y servicio de calidad con un nivel de relación moderada ($r = 0.699$; < 0.05) en la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022.; De este resultado y lo que dicen el 68.8% de encuestados se concluyó que hay una buena gestión institucional y que va de la mano con un buen servicio de calidad que logra la satisfacción de los usuarios de la institución educativa pública de Puerto Maldonado. Pero también se debe seguir trabajando a fin de alcanzar la correlación perfecta.
- Segunda** : Se determinó que hay relación directa y significativa entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad con un nivel de relación moderada ($r = 0.571$; $p < 0.05$) en la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022. De este resultado y lo que dicen el 72.5% de encuestados se concluyó que el director y su equipo lideran cambios con propuestas orientadas a desarrollar un buen servicio educativo, con un estilo democrático y tomando en consideración las opiniones de los padres de familia, consejo educativo institucional y personal,. Pero también se debe seguir trabajando a fin de alcanzar la correlación perfecta.
- Tercera** : Se determinó que hay relación directa y significativa entre la planificación estratégica y el servicio de calidad con un nivel de relación moderada ($r = 0.560$; $p < 0.05$) en la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022. De este resultado y lo que dicen el 63.8% de encuestados, se concluyó que el director, equipo directivo, docentes, padres de familia y estudiantes se involucran en la elaboración de los documentos de gestión y proyectos de innovación y mejora en el marco de la misión y visión y necesidades de la institución. Pero también se debe seguir trabajando a fin de alcanzar la correlación perfecta.

- Cuarta** : Se determinó que hay relación directa y significativa entre la evaluación de la gestión y el servicio de calidad con un nivel de relación moderada ($r = 0.606$; $p < 0.05$) en la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022. De este resultado y lo que dicen el 53.8% de encuestados, se concluyó que el equipo directivo, personal administrativo y padres de familia realizan evaluaciones periódicas de la gestión institucional, pedagógica, además el equipo directivo promueve jornadas de autoevaluación y evaluación de la labor educativa y de resultados. Pero también se debe seguir trabajando a fin de alcanzar la correlación perfecta.
- Quinta** : Se determinó que hay relación directa y significativa entre el clima institucional y el servicio de calidad con un nivel de relación moderada ($r = 0.659$; $p < 0.05$) en la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022. De este resultado y lo que dicen el 71.3% de encuestados se concluyó que hay sinceridad y confianza entre los directivos y personal, así como se llevan a cabo reuniones a fin de dar solución a problemas relevantes que aparecen en la institución en el marco de la normativa en vigencia. Pero también se debe seguir trabajando a fin de alcanzar la correlación perfecta.
- Sexta** : Se determinó que hay relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el servicio de calidad con un nivel de relación moderada ($r = 0,643$; $p < 0.05$) en la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022. De este resultado y lo que dicen el 57.5% de encuestados se concluyó que las autoridades educativas institucionales promueven capacitaciones y actualizaciones para el personal docente, administrativo y de servicio, lo cual se refleja en el desempeño de manera eficiente en el cumplimiento de sus funciones. Pero también se debe seguir trabajando a fin de alcanzar la correlación perfecta.
- Sétimo** : Se determinó que hay relación directa y significativa entre el desempeño docente y el servicio de calidad con un nivel de

relación moderada ($r = 0.439$; $p < 0.05$) en la institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022. De este resultado y lo que dicen el 85.0% de encuestados se concluyó que las programaciones curriculares se encuentran articuladas con proyecto y planes institucionales; asimismo, los docentes cumplen sus horas adicionales y se difunden los logros de aprendizaje en eventos donde se demuestran los progresos a los padres de familia y comunidad educativa. Pero también se debe seguir trabajando a fin de alcanzar la correlación perfecta.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : El equipo directivo debe seguir fortaleciendo en los avances que tuvieron hasta la obtención del presente resultado y al mismo tiempo plantear estrategias de gestión dirigidos a la superación de las debilidades encontradas en los 6 objetivos específicos, de tal manera que puedan alcanzar la correlación perfecta a fin de brindar un muy buen servicio de calidad en la institución educativa pública 53002 de Puerto Maldonado.
- Segunda** : Los directivos deben plantear propuestas de mejora (CONEI, APAFA, administrativos, docentes) que estén orientadas al trabajo coordinado con los distintos estamentos de la institución en el marco de un estilo de conducción democrático y transformador. Por su parte los trabajadores deben asumir mayor compromiso en la ejecución de los planes de mejora conjuntas.
- Tercera** : El director, equipo directivo, personal docente y administrativo de manera conjunta deben consensuar la planificación estratégica proponiendo y articulando actividades con el plan anual de trabajo e instrumentos de gestión que busquen el compromiso intrínseco de la comunidad educativa a fin de alcanzar las metas institucionales.

- Cuarta** : El director y su equipo directivo deben programar jornadas de reflexión y socialización de resultados de la gestión institucional. El personal docente y administrativo debe participar en la jornada ya citada, haciendo una autoevaluación de su labor inherente a sus responsabilidades. Luego de ello se debe establecer metas y firmar compromisos de mejora.
- Quinta** : El director debe organizar jornadas y actividades de integración y reconocimiento a fin de fortalecer un clima laboral armonioso, cordial, de confianza y de compromiso. El comité de convivencia escolar debe organizar cursos de actualización para la solución oportuna de problemas. El personal que labora en la entidad debe participar activamente en los eventos organizados por la institución.
- Sexta** : La UGEL debe organizar ciclo de capacitaciones de acuerdo al tipo de atención que realiza el personal de la institución. Por su parte el equipo directivo debe elaborar y ejecutar planes específicos de capacitación y actualización del personal para el cumplimiento eficiente de sus funciones. De la misma manera la directiva de la APAFA debe brindar apoyo con la logística y presupuesto para una capacitación de calidad. El personal docente y administrativo debe participar en los cursos de capacitación sean virtuales o presenciales de principio a fin.
- Sétimo** : El equipo directivo debe organizar talleres de reforzamiento sobre las rubricas de evaluación, promover el acompañamiento permanente y pasantías. El personal docente seguir en esa línea de desarrollo de los 4 dominios, 9 competencias y 40 desempeños a lograr del Marco del buen desempeño docente.

REFERENCIAS

- Acevedo, P. y Gaspar, E. (2018). Planificación estratégica y gestión institucional en las instituciones educativas del nivel secundario de la red Educativa de Ayacochá Acoria, 2018 [Tesis de Maestría]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31379/acevedo_tp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Afrizal, A., Jawi, A., Nasution, J., Muda, I., Soemitra, A. y Sugianto, A. (2021). Factor analysis of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles to satisfaction and sharia bank customer loyalty (case study of islamic commercial banks in north sumatera province, Indonesia). *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 9(7), 308-319. <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2021/07/9720.pdf>
- Aguirre, E. (2021). *Gestión Institucional y Calidad Educativa en la Institución Educativa Manuel Gonzáles Prada de Nivel Inicial - Ate, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación] <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6411/Elena%20Veronica%20AGUIRRE%20BELLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alfaro, L. y Altuna, M. (2018). *Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11748/alfaro_hl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. [Tesis de Grado, Universidad de Concepción]. <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%c3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%c3%a9rrez.pdf>
- Angulo, F. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Asencios, E. (2018). *Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicios educativos en la educación básica alternativa del ciclo avanzado presencial de G.U.E. "Leonardo Prado", Huánuco 2017*. Huánuco: Universidad Nacional "Hermilio Valdizán".
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3279/PP E%2000193%20A81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Budi, C., Raka, A., y Dasi, S. (2019). Dimension effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, leadership towards employee satisfaction (A University in Bali). *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 5(2), 210-215.
<https://sloap.org/journals/index.php/irjmis/article/view/76/1074>
- Cadena E, Mediavilla E; Paladines A; Rodriguez N; Velasco D (2021). Análisis de la aplicación del muestreo aleatorio en diferentes casos de estudio, una revisión de literatura analysis of the application of random sampling in different case studies, a review of the literatura. 14(83), 1200- 1211
http://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/MuestreoAleatorio_Rodriguez-et-al.pdf
- Cahyani, B. y Sujana, S. (2019). Conference paper PDF available the Influence of reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness that determine buying interest To Pt. *Panorama Lan d. International conference on accounting and management science* 1(1), 164-168.
https://www.researchgate.net/publication/329673418_The_Influence_of_Reliability_Assurance_Tangible_Empathy_And_Responsiveness_That_Determine_Buying_Interest_To_Pt_Panorama_Land
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17017>
- Carmona, Y. (2018). La epistemología crítica: Un enfoque para la construcción del pensamiento gerencial emergente. *Sapienza Organizacional*, 5(10), 143-165. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553057245008/html/>
- Castillo, M. y Bazand, G. (2018). *La gestión institucional y la calidad del aprendizaje de los estudiantes de educación primaria de la institución educativa*

- “Cayetano Heredia Sánchez” del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2018. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12721/Carrasco_CM-Garcia_BGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, G. H., & Jinesta, J. F. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. *Revista nacional de administración*, 9(1), 69-86. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2103>
- Cortegana, A. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio de la institución educativa N° 0073*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6433/Amalia%20Esther%20CORTEGANA%20NAVARRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Currie, G., Lockett, A & Suhomlinova, O. (2018). Leadership and institutional change in the public sector: The case of secondary schools in England. *The Leadership Quarterly*. ELSEVIER B.V. 20(5), 1-10. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984309001386>
- Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. F. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista espacios*, 40(44). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- Efe, J. (2019). Institutional climate and management administrative commitment as correlates of productivity of university lecturers in Delta State Nigeria. *Kampala International University*, 3(4), 165–175. <https://www.ijhumas.com/ojs/index.php/kiuhums/article/view/427/399>
- Elera, R. (2020). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1149>
- Eri, D., Bambang, R. y Gunawan, I. (2019). Professional ethics and teacher teaching performance: Measurement of teacher empowerment with a soft system methodology approach. *ICET Malang City*, 5(4), 611-624. https://www.ijicc.net/images/vol5iss4/Pt_2/54216_Kusumaningrum_2019_E_R.pdf

- Fiky, A., Aeni, N., Trisnawati, N., Yoyok, Y., Soesatyo, S., Fitrayati, D., et al (2019). Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible: Still can satisfy the customer?. *ISSN*, 6(3), 68-75. [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(6\)3/version-4/I0603046875.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(6)3/version-4/I0603046875.pdf)
- Flores, F., Ramos, R. y Vera, F. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-13. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/29062051014.pdf>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- García, M. y Pinchi, W. (2019). Clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas N° 80005 y N° 80077 de educación primaria de Trujillo. *Revista CYT* 15(1), 67-74. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2295>
- Gaytán, K. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32729>
- Gonzales, C. (2021) Análisis de las tecnologías tangibles para la educación infantil y principales estrategias pedagógicas. *EDUTEC. Revista electrónica de tecnología educativa* 76(1), 36-52. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/2085>
- González, R., Guerra, R. y Peña, R. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/1804/180459978016/>
- Guerra Bretaña, R. M., Ramos Azcuy, F. J., & Roque González, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001: 2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación médica superior*, 34(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000100017
- Hasan, A. (2021). The effect of tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance of health services on patient satisfaction of BPJS users at the Sungai Saria Health Center, Padang Pariaman Regency. *Jurnal Ilmiah*

- Dikdaya*, 11(1), 85-89.
<http://dikdaya.unbari.ac.id/index.php/dikdaya/article/view/200/189>
- Hernández Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, G., & Fernández J. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 69-86.
<https://doi.org/10.22458/rna.v9i1.2103>
- Hernández, N. (11 de marzo del 2022). *Servicio de calidad*. http://www.aniortenic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Hirsch Adler, Ana, & Navia Antezana, Cecilia. (2018). Ética de la investigación y formadores de docentes. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(3), 1-10. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1776>
- Hoevel, C., Zanotti, G., y Crespo, R. (2019). Jornada de epistemología de la Economía: ¿Qué antropología es necesaria para una epistemología de la economía? *Cultura económica*, 25(68), 47-58. <https://e-revistas.uca.edu.ar/index.php/CECON/article/view/2634>
<https://doi.org/10.51431/bbf.v8i1.510>
- Hugo Quispe, R. S. (2020). Gestión institucional y calidad educativa en la institución educativa N° 0005 Antonio Raymondi, Huallaga – 2020. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo] .<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48315>
- Hwang, Y. y Choi, Y. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social behavior and personality: an international journal* 47(2), 1-12.
<https://www.ingentaconnect.com/content/sbp/sbp/2019/00000047/00000002/art00011>
- Idayati, I., Mara, I., Aprianto, R y Suwarno, S. (2020). The effect of service quality on citizen's expectation through dimension of tangible, emphaty, reliability, responsiveness and assurance (TERRA). *SIJDEB*, 4(3), 241-252.
<http://sijdeb.unsri.ac.id/index.php/SIJDEB/article/view/213>
- Khafi, G. y Nurul, R. (2022). The effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on tourist satisfaction in Dunia fantasy Taman

- impian Jaya Ancol after the Implementation of the Covid-19 Vaccination. *Tourism Research Journal*, 6(1), 127-139. <http://trj.stptrisakti.ac.id/index.php/trj/article/view/146/94>
- Khan, S. y Abdullah, N. (2019). The impact of staff training and development on teachers' productivity. *Economics, Management and Sustainability*, 4(1), 37-45. <https://cyberleninka.ru/article/n/the-impact-of-staff-training-and-development-on-teachers-productivity>
- Luna, N. y Sánchez, D. (2019). Evaluación de la gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio académico en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018. *IGOBERNANZA*, 2(8), 32-99. <http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/49/45>
- Mattos, A. (2018). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. <https://www.uky.edu/~eushe2/Mattos/Mattos1977PR.pdf>
- Maurath, A. (2018). *Plan de mejora de la calidad de los servicios de los locales gastronómicos de Ballenita, Provincia de Santa Elena*. [Tesis de Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11299/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-527.pdf>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Maya, E. (2022). Métodos y técnicas de investigación. Centro de investigaciones y estudios de posgrado 5(1), 1-50. https://www.academia.edu/10777740/Esther_Maya_Centro_de_Investigaciones_y_Estudios_de_Posgrado
- Maya, E., Zavala, J. J. A., & Argüelles, J. I. (2019). Liderazgo directivo y educación de calidad. *Cienciamatria*, 5(9), 114-129 <http://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/102>
- Medina, M. y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

- Ministerio de educación (2014). *Marco del buen desempeño directivo. Directivos construyendo escuela*.
http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf
- Ministerio de Educación (2014). *Marco del buen desempeño docente. Para mejorar práctica como maestro y guiar el aprendizaje de tus estudiantes*.
<http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>
- Montaudon, C. (2020). Explorando la noción de la calidad. *Acta universitaria*, 20(2), 50-56. <https://www.redalyc.org/pdf/416/41613788006.pdf>
- More Espinoza, R. A., & Morey Guevara, M. O. (2021). Gestión del clima institucional y desempeño del personal docente de la institución educativa N° 7044 San Martín de Porres, Chorrillos. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE2).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000400006
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista Enfoques* 5(17), 55–64.
<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/105>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>
- Narciso, D. (2020). Influencia del programa presupuestal 091 en la gestión institucional de las instituciones educativas de inicial, UGEL N° 04 Trujillo sur este –2018. *USMP*, 6(1), 1-12.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/133/120>
- Ngepathimo, K. y Gilbert, L. (2020). Quality assurance and institutional research for university strategic management: A case study. *Quality management principles and policies in higher education* 1(1), 1-22. <https://www.igi-global.com/chapter/quality-assurance-and-institutional-research-for-university-strategic-management/237627>
- Ñañez, V. y Valdez, L. (08 de diciembre del 2018). *Liderazgo del director en la calidad de la gestión institucional: un reto en la educación actual*.
<http://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/revinpost/article/view/7789/pdf>

- Ololuble, P. (2017). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista "Visión de futuro"*. 17(1), 130-151.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
- Organización Internacional de la Normalización. (2015). *Norma internacional de sistemas de gestión de calidad (ISO 9001)*.
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Organización Internacional de la Normalización. (2021). Norma internacional de sistemas de gestión de calidad (ISO 10014).
https://www.academia.edu/22030842/Iso_10014
<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/75233/4cab57d91b414920b9d62fdff64fb8cb/ISO-10014-2021.pdf>
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F. y Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior* 34(2), 1-14.
<http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2268/1083>
- Palomino, C. (2018). *"Calidad de servicio y satisfacción en los clientes de un restaurante e, Ate, 2018"*. Lima: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19612/Palomino_CFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, B. (2020). Gestión institucional y trabajo cooperativo de docentes en una unidad educativa, Ecuador, 2020 [Tesis de Maestría].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51942>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Purnomo, S. H., y Qomariah, N. (2020, May). The impact of service quality and institutional image on the satisfaction and loyalty of master of management students. In 1st borobudur international symposium on humanities, economics and social sciences. 156-161 Atlantis Press. .

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

<https://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.200529.033>

- Quispe, W. A., Zevallos, L. C. y Sangama, J. L. (2020). Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú. *Delectus - Revista científica, INICC-PERÚ*, 3(2), 27-35. <https://doi.org/10.36996/delectus.v3i2.48>
- Ramírez, Y. (2018). *El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2017*. [Tesis de Doctorado, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1962>
- Rodríguez, M. y Cabrera, I. (2018). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería universitaria*, 4(1), 35-38. <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Sánchez, C. (17 de noviembre del 2018). *Psicología de los grupos: teorías, procesos y aplicaciones, McGraw-Hill España, 2018*. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/laureatemhe/detail.action?docID=3429325>.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Universidad Ricardo Palma* 1(1), pp. 9-144. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sandoval, K. (2020). *Gestión institucional en el control patrimonial de la Contraloría General de la República – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59003>
- Santos, G. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Puebla]. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Santos, V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Ciencias empresariales*, 1(1), 1-18. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279

- Senlle A. y Gutiérrez, N. (20 de agosto del 2020). Calidad en los servicios educativos. Madrid: Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Solichin, M., Rasyidi, R. y Halimatusa'diah, S. (2019) The effect of service quality (Reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness) on customer satisfaction at Bank Kalteng Muara Teweh Branch. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), 38-47. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/bisnispembangunan/article/view/7918/5960>
- Suciptawati, N., Paramita, N. y Aristayasa, I. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of physics: conference series*, 1(1), 1-6. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1321/2/022055/pdf>
- Terán, N., Gonzales, J. y Ramírez, R. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de latinoamérica. *Revista multidisciplinar*, 5(1), 1184-1196. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418/>
- Toro, J. (2021). *Relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana* [Tesis doctoral, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9556>
- Tupia, R. T. R., & Concha, A. R. C. (2019). Evaluación de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Huaral-Lima, 2018. *Big Bang Faustiniiano*, 8(1).
- Ukessays. (22 de julio del 2021). The five dimensions of service quality. <https://www.ukessays.com/essays/marketing/the-five-dimensions-of-service-quality-measured-marketing-essay.php#citethis>
- Universidad de Colima (15 de octubre del 2019). El presupuesto en un proyecto de investigación. https://recursos.ucol.mx/tesis/presupuesto_proyecto_investigacion.php
- Vigo, J. (2021). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo*. [Tesis de grado,

Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17762>

Villanueva, H., Vega, P., Vásquez, C., Morales, S., y Siccha, R. (2021). Percepción del desempeño docente según los actores educativos, en tiempo de pandemia. *Espacios*, 42(17), 50-60.
<https://www.revistaespacios.com/a21v42n17/a21v42n17p04.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión institucional y servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022						
Problemas	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el clima institucional y el servicio de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Existe relación entre la planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Existe relación entre la evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Existe relación entre el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación entre la gestión institucional y el servicio de calidad en institución educativa de Puerto Maldonado 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre el liderazgo directivo y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Determinar la relación entre la planificación estratégica y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Determinar la relación entre la evaluación de la gestión y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Determinar la relación</p>	<p>Gestión institucional</p>	<p>Liderazgo directivo</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Evaluación de la gestión</p> <p>Clima institucional</p> <p>Capacitación del Personal</p> <p>Desempeño docente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de iniciativa • Estilo al liderar ▪ Diagnóstico ▪ Elaboración de proyectos • Evaluación de la gestión • Evaluación de los resultados • Relaciones interpersonales • Solución de conflictos • Modernización pedagógica • Eficacia de recursos humanos • Organización curricular • Logro de aprendizajes. 	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo: no experimental</p> <p>Diseño: Transaccional correlacional</p> <p>Población: 80 muestra: 80 muestreo: no probabilístico</p> <p>Procesamiento de datos: Se utilizó el análisis descriptivo, inferencial, los que fueron procesados en el programa estadístico SPSS V.25</p>

<p>calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022?</p>	<p>clima institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Existe relación entre la capacitación del personal y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Existe relación entre el desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022</p>	<p>entre el clima institucional y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Determinar la relación entre la capacitación del personal y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022 Determinar la relación entre el desempeño docente y el servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<p>Elementos tangibles. Fiabilidad. Capacidad de respuesta Seguridad Empatía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Ambiente • Personal • Apariencia • Prestación educativa moderada • Prestación educativa confiable • Voluntad para apoyar a los clientes • Servicio veloz • Entendimiento y esmero enseñado por los trabajadores • Demostrar confiabilidad y fiabilidad • Atención individual • Atención grupal 	
---	---	--	-----------------------------	---	---	--

Anexo 2. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable gestión institucional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Institucional	Luna y Sánchez (2019) menciona que la gestión institucional es un proceso en el cual se busca mejorar el llevar a cabo proyectos u otras acciones que busquen cumplir con los objetivos del plantel educativo. (p.18)	Se mide bajo el cuestionario de gestión institucional bajo los niveles de malo, regular y bueno.	Liderazgo directivo	Toma de iniciativa Estilo al liderar	1, 2, 3, 2,5	Ordinal Malo (30-70) Regular (71-111) Bueno (112-150)
			Planificación estratégica	Diagnóstico Elaboración de proyectos	6,7,8 9.10	
			Evaluación de la gestión	Evaluación de la gestión Evaluación de los resultados	11,12,13 14,15	
			Clima Institucional	Relaciones interpersonales Solución de conflictos	16,17,18 19,20	
			Capacitación del personal	Modernización pedagógica Eficacia de recursos humanos	21,22,23 24,25	
			Desempeño docente	Organización curricular Logro de aprendizajes.	26,27,28 29.30	

Operacionalización de la variable servicio de calidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Nivel y rango
Servicio de calidad	Luna y Sánchez (2019) señalan que un servicio de calidad se genera cuando se cumplen con las expectativas de un cliente y con sus percepciones. (p. 29)	Se mide bajo cuestionario de servicio de calidad donde los valores son: malo, regular y bueno.	Elementos tangibles	Infraestructura Ambiente Personal Apariencia	1-6	(1) Totalmente en desacuerdo	
			Fiabilidad	Prestación educativa moderada Prestación educativa confiable	7-13	(2) Moderadamente en desacuerdo	Bueno (115-155)
			Capacidad de respuesta	Voluntad para apoyar a los clientes Servicio veloz	14-19	(3) Ni desacuerdo ni acuerdo	Regular (73-114)
			Seguridad	Entendimiento y esmero enseñado por los trabajadores Demostrar confiabilidad y fiabilidad	20-24	(4) Moderadamente de acuerdo	Malo (31-72)
			Empatía	Atención individual Atención grupal	25-30	(5) Totalmente de acuerdo	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Estimado colega, a continuación, leerá un cuestionario que tiene por objeto conocer su opinión sobre la gestión institucional en su Institución Educativa. Dicha información es completamente anónima y voluntaria, por lo que le solicito responda a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración

Instrucciones: Llene el cuestionario, eligiendo solo una opción de las siguientes escalas:

1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Liderazgo directivo						
01	El director tiene propuestas orientadas a desarrollar el servicio educativo de calidad.					
02	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.					
03	La opinión de los padres de familia es aceptada por el director.					
04	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.					
05	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.					
Dimensión: Planificación estratégica						
06	El equipo directivo pone en conocimiento y difunde la misión y visión de la I.E.					
07	El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.					
08	El director demuestra autoridad en la institución					
09	El equipo directivo elabora proyectos de innovación educativa donde participan estudiantes y padres de familia.					
10	Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia.					
Dimensión: Evaluación de gestión						
11	El equipo directivo, docentes, personal administrativo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.					
12	El equipo directivo, docente y personal administrativo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.					
13	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.					

14	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo.					
15	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.					
Dimensión: Clima institucional						
16	Existe confianza y sinceridad entre el personal directivo, docente y administrativos de la I.E.					
17	El personal directivo, docente, administrativos y padres de familia trabajan coordinadamente para resolver los problema de la I.E.					
18	El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.					
19	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas relevantes que se presentan en la I.E.					
20	Los intereses contrapuestos entre la normativa vigente y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director.					
Dimensión: Capacitación del personal						
21	El director promueve capacitaciones para todo el personal.					
22	Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.					
23	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)					
24	El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.					
25	El personal administrativo es eficiente en el cumplimiento de su función.					
Dimensión: Desempeño docente						
26	Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia.					
27	Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales.					
28	Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación con padres y estudiantes.					
29	Se observan en los salones que existen evidencias de las producciones de los logros de aprendizaje.					
30	Los estudiantes demuestran progresos en sus aprendizajes que se evidencian en la evaluación diagnóstica.					

CUESTIONARIO DE SERVICIO DE CALIDAD

Estimado colega, a continuación, leerá un cuestionario que tiene por objeto conocer su opinión sobre el servicio de calidad que presta su Institución Educativa. Dicha información es completamente anónima y voluntaria, por lo que le solicito responda a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Instrucciones: Llene el cuestionario eligiendo solo una opción de las siguientes escalas:

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2=Moderadamente en desacuerdo
- 3=Ni desacuerdo ni acuerdo
- 4=Moderadamente de acuerdo
- 5=Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles						
01	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)					
02	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
03	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.					
04	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
05	La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.					
06	La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones equipadas con equipo de sonido, televisores, computadoras, internet.					
Dimensión: Fiabilidad						
07	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo.					
08	Cuando el personal directivo, docente, administrativo, estudiantes o padres de familia tiene un problema en la institución muestran interés para dar solución.					
09	Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado.					
10	El personal de la institución realiza óptimamente el servicio desde el primer momento de asumido la función.					
11	La institución educativa es una entidad significativa para la comunidad.					
12	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa.					

13	El personal de la institución educativa, inspira confianza.					
Dimensión: capacidad de respuesta						
14	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.					
15	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontitud.					
16	El personal de la institución ofrece un servicio puntual.					
17	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo.					
18	Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuados y rápidos.					
19	El personal está capacitado para atender en forma inmediata.					
Dimensión: Seguridad						
20	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral.					
21	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor.					
22	El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica y administrativa.					
23	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error.					
24	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros superiores de estudios.					
Dimensión: Empatía						
25	Hay apertura a la escucha y al dialogo del personal que labora en la institución.					
26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.					
27	Se respetan los horarios del personal que labora en la institución.					
28	La institución muestra un interés sincero en la capacitación de su personal.					
29	La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución.					
30	Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.					

Anexo 4. Validación de instrumentos



VARIABLE 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo directivo							
1	El director tiene propuestas orientadas a desarrollar el servicio educativo de calidad.	✓		✓		✓		
2	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.	✓		✓		✓		
3	La opinión de los padres de familia es aceptada por el director.	✓		✓		✓		
4	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.	✓		✓		✓		
5	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Planificación estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El equipo directivo pone en conocimiento y difunde la misión y visión de la I.E.	✓		✓		✓		
7	El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.	✓		✓		✓		
8	El director demuestra autoridad en la institución.	✓		✓		✓		
9	El equipo directivo elabora proyectos de innovación educativa donde participan estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
10	Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación de la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El equipo directivo, docentes, personal administrativo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.	✓		✓		✓		
12	El equipo directivo docente y personal administrativo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.	✓		✓		✓		
13	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.	✓		✓		✓		
14	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo.	✓		✓		✓		
15	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Clima institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe confianza y sinceridad entre el personal directivo, docente y administrativos de la I.E.	✓		✓		✓		
17	El personal directivo, docente, administrativos y padres de familia trabajan coordinadamente para resolver los problemas de la I.E.	✓		✓		✓		
18	El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.	✓		✓		✓		

19	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas relevantes que se presentan en la I.E.	✓		✓		✓	
20	Los intereses contrapuestos entre la normativa vigente y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Capacitación del personal	Si	No	Si	No	Si	No
21	El director promueve capacitaciones para todo el personal.	✓		✓		✓	
22	Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.	✓		✓		✓	
23	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)	✓		✓		✓	
24	El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.	✓		✓		✓	
25	El personal administrativo es eficiente en el cumplimiento de su función.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Desempeño docente	Si	No	Si	No	Si	No
26	Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia.	✓		✓		✓	
27	Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales.	✓		✓		✓	
28	Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación con padres y estudiantes.	✓		✓		✓	
29	Se observan en los salones que existen evidencias de las producciones de los logros de aprendizaje.	✓		✓		✓	
30	Los estudiantes demuestran progresos en sus aprendizajes que se evidencian en la evaluación diagnóstica.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NAVARRO VEGA JOSE CARLOS DNI: 40455993

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

...12...de...05...del 20.22

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



Firma del experto informante.

VARIABLE 2
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	✓		✓		✓		
2	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.	✓		✓		✓		
4	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.	✓		✓		✓		
6	La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones equipadas con equipo de sonido, televisores, computadoras, internet.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo.	✓		✓		✓		
8	Cuando el personal directivo, docente, administrativo, estudiantes o padres de familia tiene un problema en la institución muestran interés para dar solución.	✓		✓		✓		
9	Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado.	✓		✓		✓		
10	El personal de la institución realiza óptimamente el servicio desde el primer momento de asumido la función.	✓		✓		✓		
11	La institución educativa es una entidad significativa para la comunidad.	✓		✓		✓		
12	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa.	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución educativa, inspira confianza.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.	✓		✓		✓		
15	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontitud.	✓		✓		✓		
16	El personal de la institución ofrece un servicio puntual.	✓		✓		✓		
17	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarle.	✓		✓		✓		

VARIABLE 1
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo directivo							
1	El director tiene propuestas orientadas a desarrollar el servicio educativo de calidad.	/		/		/		
2	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.	/		/		/		
3	La opinión de los padres de familia es aceptada por el director.	/		/		/		
4	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.	/		/		/		
5	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Planificación estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El equipo directivo pone en conocimiento y difunde la misión y visión de la I.E.	/		/		/		
7	El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.	/		/		/		
8	El director demuestra autoridad en la institución.	/		/		/		
9	El equipo directivo elabora proyectos de innovación educativa donde participan estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
10	Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación de la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El equipo directivo, docentes, personal administrativo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.	/		/		/		
12	El equipo directivo docente y personal administrativo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.	/		/		/		
13	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.	/		/		/		
14	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo.	/		/		/		
15	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Clima institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe confianza y sinceridad entre el personal directivo, docente y administrativos de la I.E.	/		/		/		
17	El personal directivo, docente, administrativos y padres de familia trabajan coordinadamente para resolver los problemas de la I.E.	/		/		/		
18	El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.	/		/		/		

19	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas relevantes que se presentan en la I.E.	/		/		/	
20	Los intereses contrapuestos entre la normativa vigente y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 5: Capacitación del personal	Si	No	Si	No	Si	No
21	El director promueve capacitaciones para todo el personal.	/		/		/	
22	Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.	/		/		/	
23	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)	/		/		/	
24	El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.	/		/		/	
25	El personal administrativo es eficiente en el cumplimiento de su función.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 6: Desempeño docente	Si	No	Si	No	Si	No
26	Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia.	/		/		/	
27	Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales.	/		/		/	
28	Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación con padres y estudiantes.	/		/		/	
29	Se observan en los salones que existen evidencias de las producciones de los logros de aprendizaje.	/		/		/	
30	Los estudiantes demuestran progresos en sus aprendizajes que se evidencian en la evaluación diagnóstica.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OSORIO ACEVEDO, ADOLFO DNI: 04821041

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

....12...de...05...del 20.22

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



Firma del experto informante.

VARIABLE 2
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	/		/		/		
2	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	/		/		/		
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.	/		/		/		
4	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	/		/		/		
5	La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.	/		/		/		
6	La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones equipadas con equipo de sonido, televisores, computadoras, internet.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
7	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo.	/		/		/		
8	Cuando el personal directivo, docente, administrativo, estudiantes o padres de familia tiene un problema en la institución muestran interés para dar solución.	/		/		/		
9	Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado.	/		/		/		
10	El personal de la institución realiza óptimamente el servicio desde el primer momento de asumido la función.	/		/		/		
11	La institución educativa es una entidad significativa para la comunidad.	/		/		/		
12	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa.	/		/		/		
13	El personal de la institución educativa, inspira confianza.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
14	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.	/		/		/		
15	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontitud.	/		/		/		
16	El personal de la institución ofrece un servicio puntual.	/		/		/		
17	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo.	/		/		/		

18	Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuados y rápidos.	/		/		/	
19	El personal está capacitado para atender en forma inmediata.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
20	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral.	/		/		/	
21	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor.	/		/		/	
22	El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica y administrativa.	/		/		/	
23	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error.	/		/		/	
24	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros superiores de estudios.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
25	Hay apertura a la escucha y al dialogo del personal que labora en la institución.	/		/		/	
26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	/		/		/	
27	Se respetan los horarios del personal que labora en la institución.	/		/		/	
28	La institución muestra un interés sincero en la capacitación de su personal.	/		/		/	
29	La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución.	/		/		/	
30	Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OSORIO ACEVEDO, ADOLFO DNI: 04821041

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

...12...de...05...del 20.22

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



Firma del experto informante.

VARIABLE 1
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Liderazgo directivo							
1	El director tiene propuestas orientadas a desarrollar el servicio educativo de calidad.	X		X		X		
2	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA.	X		X		X		
3	La opinión de los padres de familia es aceptada por el director.	X		X		X		
4	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.	X		X		X		
5	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Planificación estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El equipo directivo pone en conocimiento y difunde la misión y visión de la I.E.	X		X		X		
7	El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.	X		X		X		
8	El director demuestra autoridad en la institución.	X		X		X		
9	El equipo directivo elabora proyectos de innovación educativa donde participan estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
10	Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación de la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El equipo directivo, docentes, personal administrativo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.	X		X		X		
12	El equipo directivo docente y personal administrativo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.	X		X		X		
13	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.	X		X		X		
14	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo.	X		X		X		
15	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Clima institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe confianza y sinceridad entre el personal directivo, docente y administrativos de la I.E.	X		X		X		
17	El personal directivo, docente, administrativos y padres de familia trabajan coordinadamente para resolver los problemas de la I.E.	X		X		X		
18	El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.	X		X		X		
19	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas relevantes que se presentan en la I.E.	X		X		X		

20	Los intereses contrapuestos entre la normativa vigente y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Capacitación del personal	Si	No	Si	No	Si	No
21	El director promueve capacitaciones para todo el personal.	X		X		X	
22	Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.	X		X		X	
23	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)	X		X		X	
24	El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.	X		X		X	
25	El personal administrativo es eficiente en el cumplimiento de su función.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Desempeño docente	Si	No	Si	No	Si	No
26	Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia.	X		X		X	
27	Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales.	X		X		X	
28	Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación con padres y estudiantes.	X		X		X	
29	Se observan en los salones que existen evidencias de las producciones de los logros de aprendizaje.	X		X		X	
30	Los estudiantes demuestran progresos en sus aprendizajes que se evidencian en la evaluación diagnóstica.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **ALEGRA BOCÁNGEL, WILIAN** **DNI: 25326261**

Especialidad del validador: **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

16 de mayo del 2022

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.

VARIABLE 2
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	X		X		X		
2	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
5	La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.	X		X		X		
6	La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones equipadas con equipo de sonido, televisores, computadoras, internet.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se logran los objetivos previstos para cada nivel educativo.	X		X		X		
8	Cuando el personal directivo, docente, administrativo, estudiantes o padres de familia tiene un problema en la institución muestran interés para dar solución.	X		X		X		
9	Al finalizar los estudios en la institución, el alumno logra el perfil deseado.	X		X		X		
10	El personal de la institución realiza óptimamente el servicio desde el primer momento de asumido la función.	X		X		X		
11	La institución educativa es una entidad significativa para la comunidad.	X		X		X		
12	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa.	X		X		X		
13	El personal de la institución educativa, inspira confianza.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.	X		X		X		
15	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontitud.	X		X		X		
16	El personal de la institución ofrece un servicio puntual.	X		X		X		
17	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo.	X		X		X		

18	Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuados y rápidos.	X		X		X		
19	El personal está capacitado para atender en forma inmediata.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral.	X		X		X		
21	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor.	X		X		X		
22	El personal de la institución tiene conocimientos suficientes para cumplir con su labor pedagógica y administrativa.	X		X		X		
23	Ante una equivocación (conocimiento, trato) el personal de la institución corrige su error.	X		X		X		
24	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros superiores de estudios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Hay apertura a la escucha y al dialogo del personal que labora en la institución.	X		X		X		
26	Se tiene una actitud flexible ante situaciones imprevistas.	X		X		X		
27	Se respetan los horarios del personal que labora en la institución.	X		X		X		
28	La institución muestra un interés sincero en la capacitación de su personal.	X		X		X		
29	La institución conoce y comprende las necesidades del personal que labora en la institución.	X		X		X		
30	Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **ALEGRE BOCANGEL, WILIAN** DNI: 25326261

Especialidad del validador: **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

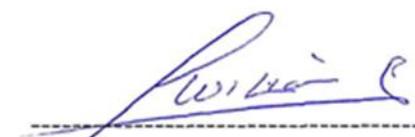
16 de mayo del 2022

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.

E61	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
E62	4	5	3	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4
E63	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3
E64	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
E65	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
E66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
E67	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	
E68	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	
E69	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	
E70	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
E71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E72	3	4	4	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
E73	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
E74	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
E75	5	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	
E76	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
E77	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	
E78	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E79	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	44	3	
E80	1	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	4	1	4	4	3	3	3	4	3

V2: Servicio de calidad

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Ni desacuerdo ni acuerdo
- 4= Moderadamente de acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

	Elementos tangibles					Fiabilidad								Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
E2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5
E5	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
E6	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
E7	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	
E8	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
E9	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
E11	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
E12	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
E13	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
E14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E18	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	2	5	3	2	5	
E19	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
E21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E22	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
E23	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	
E24	3	3	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	
E25	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	4	
E26	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	
E27	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E31	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
E32	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E33	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
E34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
E35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E36	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
E37	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
E38	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	
E39	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
E40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	

E41	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3				
E42	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4				
E43	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5				
E44	3	3	4	2	5	2	4	3	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5				
E45	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4			
E46	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E47	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	3			
E48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E49	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
E50	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5			
E51	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4			
E52	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4			
E53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
E54	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	
E55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5		
E56	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4		
E58	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
E59	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
E60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E61	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
E62	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E63	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4		
E64	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
E65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
E66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
E67	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4		
E68	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
E69	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4
E70	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E72	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5		
E73	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E74	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E75	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E76	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E77	5	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
E78	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
E79	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	
E80	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1

Anexo 6. Autorización



GOBIERNO REGIONAL - MADRE DE DIOS
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN
Institución Educativa Básica Regular
"Augusto Bouroncle Acuña"



"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

CONSTANCIA

El Director de la Institución Educativa Básica Regular "Augusto Bouroncle Acuña", de la Ciudad de Puerto Maldonado, Departamento de Madre de Dios.

HACE CONSTAR:

Que el señor CUSI RAMOS Josue , identificado con DNI N° 23939214 estudiante de la Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo **tiene autorización para realizar su trabajo de tesis titulado "Gestión institucional y servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado 2022"** , por lo que se le brinde las facilidades del caso para la aplicación de su instrumento de recolección de datos: encuesta a directivos, docentes y personal administrativo que labora en esta entidad.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Puerto Maldonado, 18 de mayo del 2022


INSTITUCION EDUCATIVA
"AUGUSTO BOURONCLE ACUÑA"
.....
Antonia Rivera Suniga
S.M. 1004822397
DIRECTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión institucional y servicio de calidad en institución educativa pública de Puerto Maldonado, 2022", cuyo autor es CUSI RAMOS JOSUE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ DNI: 08170211 ORCID 0000-0002-5177-8264	Firmado digitalmente por: JUANMA el 02-08-2022 08:10:01

Código documento Trilce: TRI - 0386254