



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión escolar y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa
89550 de Nuevo Chimbote, Áncash, 2022.

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

AUTORA:

Gutierrez Callan, Maria Paulina (orcid.org/0000-0002-7870-5815)

ASESOR:

Dr. Iturria Huaman, Robert Alberto (orcid.org/0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridas hijas Marilyn y Nagely que son las personas por las que trato de superarme día a día, que son el motor de mi vida y sé que contaré con su apoyo incondicional para siempre.

María.

Agradecimiento

A Dios, por guiar mi camino hacia el logro de esta meta.

Al Dr. Robert Iturria Huamán, por sus orientaciones, a toda la plana directiva y docente de la Institución Educativa N° 89550 por su apoyo incondicional para contribuir a la realización y ejecución de este trabajo de investigación.

La Autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
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	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Contingencia entre gestión escolar y la calidad del servicio educativo	22
Tabla 2. Relación entre gestión escolar y calidad del servicio educativo	24
Tabla 3. Nivel en la variable gestión escolar	25
Tabla 4. Nivel en las dimensiones de la gestión escolar en la I.E. 89550	26
Tabla 5 Nivel en la variable calidad del servicio educativo	27
Tabla 6 Nivel en las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo	28
Tabla 7 Contingencia entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y la calidad de servicio educativo	29
Tabla 8 Relación entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo	31
Tabla 9 Contingencia entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad de servicio educativo	32
Tabla 10 Relación entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad del servicio educativo	34
Tabla 11 Contingencia entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo	35
Tabla 12 Relación entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo	37

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Dispersión entre desempeño gestión escolar y calidad del servicio educativo	23
Figura 2	Dispersión entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo	30
Figura 3	Dispersión entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad del servicio educativo	33
Figura 4	Dispersión entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo	36

Resumen

El estudio realizado asumió como objetivo el determinar la relación entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo dentro de la Institución Educativa N° 89550 de Nuevo Chimbote. Dentro de la metodología se ha seleccionado el enfoque cuantitativo, en base a la información a ser recolectada, el diseño de investigación se denomina no experimental – transeccional – correlacional; la población estuvo comprendida por los 30 docentes de la Institución; en el caso de la muestra se tomó en cuenta la totalidad de docentes denominándosele población censal, se asumió como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario gestión escolar y el cuestionario sobre la calidad del servicio educativo los que fueron sometidos a proceso de validación y confiabilidad. Los resultados indican que las variables son de nivel bueno con porcentajes de 100 % y 80 % respectivamente; la relación por su parte presenta un valor de $r = 0,656$; asimismo, presenta un valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p = 0,000$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación, a partir de lo cual se pudo concluir que la gestión escolar presenta una relación directa moderada con la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Gestión escolar, gestión educativa, calidad del servicio educativo, mejora continua.

Abstract

The study carried out assumed the objective of determining the relationship between school management and the quality of the educational service within the Educational Institution No. 89550 of Nuevo Chimbote. Within the methodology, the quantitative approach has been selected, based on the information to be collected, the research design is called non-experimental - transectional - correlational; the population was comprised of the 30 teachers of the Institution; In the case of the sample, all the teachers were taken into account, calling it the census population, the survey was assumed as a technique and the school management questionnaire and the questionnaire on the quality of the educational service as instruments, which were subjected to a process of validation and reliability. The results indicate that the variables are of a good level with percentages of 100% and 80% respectively; the relationship for its part presents a value of $r = 0.656$; Likewise, it presents a value of bilateral significance (0.01) equal to $p = 0.000$, with which what is proposed by the research hypothesis is assumed, from which it was possible to conclude that school management presents a moderate direct relationship with quality. of the educational service.

Keywords: School management, educational management, quality of educational service, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

La educación a través de los años, constituye una parte importante dentro las agendas de diversos gobiernos, y en los distintos contextos mundiales, donde según Martínez et al. (2018) tanto la gestión escolar en las instituciones como la calidad esperada del servicio educativo, han tenido un lugar de privilegio, considerando su papel crucial para desarrollar procesos formativos.

Según lo indica la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019) tanto la gestión escolar como la calidad educativa actualmente ha sido consideradas como prioridades en todo proceso educativo y evaluativo que se desarrollan en la escuela; es justamente dentro de estos contextos internacionales, que se ha identificado diversas deficiencias que aluden a ambos aspectos, necesarios en la formación educativa de la sociedad actual. Según indican los datos presentados por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (ORELAC, 2019), el 70 % del total de evaluaciones realizadas en diversas partes del mundo referidas a la gestión escolar y al servicio educativo, teniendo en cuenta la percepción que tienen los usuarios que reciben los servicios de la escuela, los promedios son inferiores entre 50 % a 60 %; incluso dentro de América Latina alcanza entre 30 % y 40 % de resultado positivo, muy por debajo de lo esperado. Asimismo, de acuerdo con lo manifestado por Martínez, et al. (2018) si se deja de lado las instituciones educativas de gestión privada o mixta; los porcentajes se reducen mucho, ubicándose resultados positivos solo al 15 % a 20 % a nivel mundial; es decir, es evidente la existencia de brechas significativas entre la educación pública y privada.

En la actualidad queda claro que los procesos educativos en diversos países, en especial en el Perú, hay mucho que hacer para mejorar y asegurar la formación de los educandos, partiendo de una implementación adecuada de la infraestructura institucional, financiamiento y acceso a equipamiento tecnológico, invertir en la preparación de los docentes, la orientación de las acciones de los directivos y demás actores educativos; vale decir que, todavía se está lejos de tener una óptima gestión escolar y por consiguiente de la calidad educativa (UNESCO, 2017).

El Perú, a partir de lo señalado por la UNESCO (2017) asumen las autoridades que resulta claro que los programas de reformas como el Mejoramiento de la Calidad

de la Educación Peruana (MECEP) entre el año 1990 y el año 2000, el Proyecto de Educación en Áreas Rurales (PEAR) entre el 2000-2010 y el Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA) entre los años 2010 y 2015 no representaron cambios significativos, exponiendo por el contrario a la evaluación de la educación, como un sistema asociado a la corrupción que no hace más que obstaculizar las reformas educativas, con resultados nada alentadores, en especial en lo que se refiere a las gestiones de los actores educativos y a la calidad del servicio educativo.

Sin duda esta realidad educativa, trasciende a la región Ancash, donde también, la educación no responde a las necesidades de las sociedades del conocimiento, evidenciando brechas en el rendimiento escolar, la gestión escolar y el servicio educativo, tan cuestionados en estos últimos años; en consideración de la información presentada por la UNESCO (2019) sin duda, el país, dentro de éste Ancash, se encuentra con una calidad educativa comparable con otros contextos en los cuales la inequidad y desigualdad social, hacen que la educación no sea un instrumento de enriquecimiento sociocultural, por el contrario genera atraso social en el presente y con proyección al futuro.

En referencia a la situación de la Institución Educativa N° 89550 del distrito de Nuevo Chimbote, la provincia del Santa en la Región Ancash, la realidad descrita constituye un punto de preocupación, a pesar de que en los últimos años la demanda de la sociedad se ha visto incrementada, los resultados en evaluaciones del Ministerio de Educación, a través de los programas de reforma indicados anteriormente, dan cuenta de necesidad de cambio en la gestión tanto a nivel de dirección como de los docentes con la finalidad de alcanzar la deseada calidad educativa, que también se es consciente de que debe estar en mejora continua de esto surge la necesidad de contar con información real y actualidad sobre los aspectos que comprenden estas dos variables y como se interrelacionan. De acuerdo con lo planteado para el presente estudio se asumió como problematización ¿Cuál es la relación entre la gestión escolar y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550 de Nuevo Chimbote, Ancash, 2022?

Frente a lo indicado, la investigación realizada asumió dentro de su justificación su aporte teórico, considerando que el tema abordado como son la gestión escolar y

la calidad del servicio educativo, cobran vital importancia en la actualidad, pues se considera que los resultados buscan constituir espacios de análisis y reflexión; que conlleve al desarrollo de compromisos con la mejora de la enseñanza y la calidad en la institución educativa. Desde el aporte práctico, el estudio logra evaluar, caracterizar y establecer como la calidad del servicio educativo se ve influenciada por la gestión escolar a fin de establecer propuestas que conlleven a su mejora, en especial dentro de la gestión de la Institución 89550 de este modo se pueda profundizar en los conocimientos de ambas áreas temáticas.

Respecto a los beneficios sociales del estudio, se parte de la idea planteada por la UNESCO (2019) donde la calidad del servicio educativo resulta un factor que considera la percepción del usuario, estudiantes y padres de familia, tiene en cuenta las relaciones entre docentes y estudiantes, con los padres de familia, con los directivos, entre otros, pero primordialmente constituye un valor educativo influenciado por la gestión escolar; en esa línea dentro del aspecto práctico, la investigación pretende ser un referente evaluativo que permita comprender, el funcionamiento educativo, a partir del involucramiento de los actores educativos, en aras de una gestión escolar que facilite el acceso a una buena educación para la niñez y juventud, fortaleciendo la democracia y convivencia social.

En términos metodológicos, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) la investigación al seguir cada uno de los procedimientos establecidos para estudios de esta naturaleza sirve de referente para otros estudios en la misma línea temática, así como, de aporte en la línea evaluativa de la gestión escolar y la calidad del servicio a partir de la elaboración, validación y aplicación de instrumentos que deriven del estudio.

Considerando que, a través del presente estudio se buscó el objetivo general de determinar la relación entre la gestión escolar y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550 de Nuevo Chimbote, Áncash, 2022, objetivo que se vio canalizado a través los específicos que partan de establecer el nivel de gestión escolar, seguido de establecer el nivel de la calidad del servicio educativo; para posteriormente identificar la relación de la dimensión pedagógica de gestión escolar y calidad del servicio educativo, identificar la relación de la dimensión cultural de

la gestión y calidad del servicio educativo y por último identificar la relación de la dimensión política de la de gestión escolar y calidad del servicio educativo.

Frente a estos objetivos se estableció como hipótesis que existe relación significativa entre la gestión escolar y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550 de Nuevo Chimbote, de la cual se desprendieron las hipótesis específicas existe relación significativa entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo, existe relación significativa entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad del servicio educativo y por último existe relación significativa entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la realidad internacional a Martínez, et al. (2018) con su artículo publicado en México relacionado con el objetivo de relacionar la gestión escolar y la calidad educativa, considero la investigación básica correlacional, para una muestra de 53 docentes, siendo el instrumento empleado la lista de cotejo, a partir de la cual establece como resultado, los docentes recuerdan que la calidad de la instrucción ya no solo depende de su desempeño docente general, sino que hay cuatro elementos (institución, contexto, docente, autoridades) que deben trabajar en colaboración. Se tiene como conclusiones que los actores educativos deben mantener la participación enérgica, asumiendo su cargo de manera responsable y oportuna; es de vital importancia la evaluación del desempeño de los actores educativos dentro del contexto de estudio, con el fin de brindar una escolarización placentera, también permite que los docentes mejoren su práctica; que los directivos ejecuten su labor con eficacia, no siendo autoritarios y buscando un adecuado equilibrio de sus movimientos y el de los profesores de cara a una buena gestión escolar.

Escribano (2018) en su artículo publicado en la Universidad de Costa Rica con el propósito de argumentar la gestión escolar como factor de la calidad educativa, desarrolla un trabajo bibliográfico de análisis de publicaciones, artículos e investigaciones relacionadas al desempeño docente, teniendo como muestra 40 publicaciones; en los resultados se indica que ese placer instruccional está relacionado con una serie de factores, como factores monetarios, políticos, culturales, clínicos y tecnológicos, así como con un componente humano crucial: el desempeño general de la enseñanza, que es fundamental según el puesto que se realice. En conclusión, el sistema de escolarización previa y continua del cuerpo técnico de los trabajadores posibilita diversas situaciones exigentes que deben afrontar como parte de su desempeño integral para ofrecer una respuesta coherente que sugiera una formación placentera y en lo social, cambios culturales que se llevarán a la localidad y vivencian todos los días.

Rodríguez (2018) con el artículo científico publicado en San José de Costa Rica, con el propósito de objetivo de construir de manera participativa un instrumento para evaluar y establecer los factores de la calidad del servicio percibido; en un

estudio cualitativo de acción participativa involucrando a los estudiantes, directores y administradores a través de corporaciones de conocimiento y entrevistas en profundidad. Como resultado, puede haber una puntuación objetiva de promoción del instructor de 51,42 %, con pequeñas variaciones entre los lugares y una mejor orientación durante ciertas temporadas, por lo que se utilizó la prueba Kruskal-Wallis para encontrar variaciones entre los lugares y horarios; en definitiva, resultó viable señalar que la evaluación de las competencias docentes necesita, entre otros activos, de información sobre la noción de excelencia de la carrera académica, desde la actitud del educando.

Quezada, et al. (2018) con el artículo científico publicado en Chile, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los estudiantes con el servicio de formación educativa, siendo un estudio de carácter descriptivo, donde se aplicó un cuestionario de satisfacción a 2086 estudiantes, las consecuencias recibidas muestran un alto nivel de orgullo e identidad con la carrera, basado totalmente en la creencia de la popularidad de la universidad y una excesiva participación del estudiante en su aprendizaje. Frente a los resultados se concluye que estas variables expresan la satisfacción de los educandos, de manera que al ser medida se puede mejorar.

Uquillas, et al, (2022) con el artículo científico publicado en Ecuador, siendo el objetivo evaluar la calidad educativa desde el discernimiento de estudiantes, siendo el estudio de tipo descriptivo transversal donde se utilizó el cuestionario en 168 estudiantes quienes constituyeron la muestra; en los resultados se evidencia una brecha positiva en la variable calidad de los servicios educativos brecha que se encuentra relacionada con capacidad de respuesta, la empatía, la garantía y la fiabilidad; se pudo concluir que se requiere evaluar la calidad educativa recogiendo las percepciones de estudiantes, que conlleve a la implementación de actividades para generar habilidades en los educandos.

Dentro de la realidad nacional se tiene a Flores (2017) con su estudio orientado a evaluar la relación de gestión educativa con la gestión escolar, siendo el estudio descriptivo correlativo involucro a 42 profesores, encontrando como resultados que la gestión instruccional se tomó en consideración mala en un 57%, regular en un 29% y precisa para un 14%; La gestión escolar general se consideró buena en un 38%, adecuado en un 29%, pésimo en un 19% y verde en un 14%. Se concluyó en

una relación altamente positiva entre el control académico del director y el desempeño del capacitador, lo que demuestra dependencia entre ambos.

Liñan (2018) en su investigación ejecutada en el distrito de Comas teniendo como objetivo demostrar la influencia de la gestión institucional en la calidad del servicio educativo, estudio de carácter descriptivo, diseño transversal no experimental, como instrumentos dos cuestionarios, los resultados permitieron determinar que existe un impacto significativo entre la variable control institucional y la multa del portador tutorial ($r = 0.329$; $p = 0.000$), de lo cual se volvió factible concluir que la gestión institucional impacta bastante en la calidad del servicio educativo dentro del contexto donde se realizó la investigación.

Saavedra y Zuloeta (2019) en su estudio realizado en la ciudad de Lima, con el objetivo de conocer las implicancias de la calidad del servicio educativo, para una investigación descriptiva en un método de tipo analítico - sintético, teniendo como muestra documentación diversa asociada a la variable en estudio; en los resultados el estudio infiere que los clientes de los establecimientos educacionales tienen un elevado nivel de apreciación sobre los actores educativos, el trabajo realizado por el equipo ejecutivo de trabajadores, infraestructura y éxito de conocimiento, considerando que estos elementos tienen un efecto inmediato en la imagen y prestigio de los centros de prueba. Así como dentro de los cargos económicos; en consecuencia, se concluye que la calidad del proveedor académico puede controlarse mediante la aplicación del principio de excepcionalidad general, bajo los conceptos de Deming, orientado al desarrollo continuo, una relación a la vez útil. con los proveedores, y un enfoque de sistemas.

Herrera (2019) en su estudio realizado en el distrito de Los Olivos, para determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad educativa, bajo un tipo correlacional no experimental, para 40 docentes de muestra, con la técnica encuesta y el cuestionario de instrumento; siendo los resultados muestran un valor de 0.277 en Spearman, lo que concluye en la vida de una relación bastante considerable en la que se destaca una afiliación de alta calidad entre la variable gestión pedagógica y la variable calidad de la carrera académica.

Delgado (2021) en su estudio realizado en el distrito de Villa María del Triunfo, donde se buscó determinar la calidad del servicio educativo en dos instituciones, considerando el tipo básica correlacional, en una muestra de treinta y seis docentes, con el instrumento estandarizado de escala politómico; en los resultados El estadístico U de Mann-Whitney = 148.000, indica un valor de $p = 0,611 > 0,05$, en el que la escala ha sido aún más alta en el mejor de los proveedores académicos, por lo que es factible concluir que es muy genérica la hipótesis nula, no existiendo variaciones entre cada Institución Educativa en cuanto a la grandeza del proveedor educativo.

En el ámbito regional se ubica a Vega (2021) con su investigación realizada en Huaraz, con el propósito de establecer relación entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo, investigación de tipo básica, diseño no experimental - correlacional en una muestra de 228 padres de familia, recogiendo información con el cuestionario. Los resultados en Rho de Spearman indican que $p = 0.445$, y "p" valor = $0,000 < 0.05$ a partir de lo cual se concluyó, que puede haber un ligero relación fina entre la gestión institucional y la excepcional de la carrera educativa; asimismo, se demostró que existe un gran cortejo gigante entre el tamaño: empleador docente, liderazgo, innovación, investigación, evaluación del control institucional con lo mejor del proveedor educativo.

Vásquez (2021) en la investigación realizada en Chimbote, tuvo el propósito de establecer relación del liderazgo del directivo con calidad del servicio considerando estudio básico, de diseño correlacional no experimental, la muestra de cuarenta y cuatro docentes de quienes se recolectó la información mediante un cuestionario; en los resultados a través se obtuvo la prueba de Rho Spearman, un $0,546$ y un nivel de importancia bilateral de $0,007$, lo que determinó una correlación moderada y gigante de alta calidad entre variables, con lo que los estudios concluyeron en una relación inmediata entre la gestión transformacional del supervisor y tutor excepcional de los profesores, asumiéndose cuando mejor sea el liderazgo de los directivos, mejor será la calidad educativa.

Carrasco (2022) en su estudio realizado en la ciudad de Chimbote planteó el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la

gestión escolar, para el tipo cuantitativo, de diseño correlacional descriptivo, en una muestra de cuarenta y dos docentes, aplicándose dos cuestionarios, uno por cada variable, en el caso de los resultados a partir de la prueba no paramétrica Tau b de Kendall de 0.000 que es inferior a 0.05, confirmado por el valor $r = 0.498$ del análisis del mencionado resultado se asumió como conclusión que existe alta significativa entre comunicación organizacional con gestión escolar.

Con relación a las teorías que respaldan la investigación, en relación a la variable gestión escolar, en la publicación realizada por Vargas y Brito (2021) gestión implica la administración y organización de procesos interconectados de los diversos elementos que conciernen a la gestión dependiendo el sistema educativo, de la gestión; en este caso último, desarrollada directamente por los docentes; a sabiendas como lo indica Buitrago (2018), el profesor constituye un profesional que se especializa en un conocimiento establecido para guiar a los estudiantes para alcanzarlos, ya sea en un área de saber o un determinado hacer tecnológico, humanístico o artístico.

Desde el Ministerio de Educación, en el documento Marco de Buen Desempeño de en la gestión de directivos, se supone que la gestión docente es el conjunto de movimientos articulados entre sí que el equipo directivo realiza en una escuela para propiciar la intencionalidad pedagógica (Ministerio de Educación, 2014 citado por Jurado, 2018). Por su parte, Pozner (1995), citado por Pérez (2019), en su Teoría de la Gestión Escolar específica que se convierte en la organización de movimientos articulados entre sí bajo el deber de mando de un grupo educativo, para vender y obtener fines instructivos en un intento conjunto con los integrantes de la red educativa, teniendo como meta potenciar la dinámica de las técnicas educativas destinadas a invertir y reorientar la significación de los estilos de vida de la comunidad educativa, para lo indicado son los actores educativos los que son capacitados para ofrecer una gestión escolar que se refleje en aprendizajes que logren los educandos (Atencio, et al, 2020).

Asimismo, Sánchez (2018) indica que el control educativo constituye las actividades realizadas por los actores de la red educativa con el único fin de cumplir los deseos institucionales, así como lograr y hacer que el proceso de formación educativa se

realice en condiciones adecuadas que incluyan ambientes tranquilos y seguros; disponer de materiales didácticos y activos, además de un clima favorable.

Otra concepción presentada por Ñaupá (2018) sostiene que la gestión de la institución es una técnica en la que el equipo directivo establece las titulaciones que se deben seguir como forma de lograr los objetivos planteados por la institución, adicionalmente en la gestión de la educación se establecen las actividades que se deben realizar para cubrir las necesidades de acuerdo a las realidades del grupo.

También, Vásquez (2022) la define como el procedimiento que está asociado a la gestión de la escuela en donde menciona que se deben terminar las reflexiones de control con todos los actores de la educación y precisamente con los que se relacionan directamente con los escolares, también para López (2021) la gestión es una técnica que ya no solo cubre el control administrativo sino que considera alternativamente conocimientos, habilidades y capacidades dentro de un marco normativo y teniendo en cuenta principalmente el código de ética. Su característica es mediar el sistema de aprendizajes mediante los cuales los educandos desarrollan su pericia, habilidades, talentos y actitudes, en el marco de una conducta que valora a los demás (Soria, et al., 2020)

Además de lo indicado, el autor Quintana (2018) señala que la versión de control que se busca en la escuela está enfocada al estudio y debe estar orientada a lograr un conjunto de efectos que se consideren apropiados dentro de los componentes únicos de la escuela. Dentro de esta gestión se destaca la función de los directivos, como mediadores de los procesos pedagógicos, institucionales y administrativos en interacción con los diversos actores educativos, donde la ética del espíritu de equipo y la justicia social se vuelven cada vez más imprescindibles, en esos contextos (Cabero, et al., 2018)

Mientras que, Cerón, et al, (2020), destaca que “evaluar la gestión escolar es un proceso duro y rápido de acciones concretas, se encuentra relacionado por el éxito de la escuela; eso se determina a través de elementos asociados con el propio directivo, los docentes y el entorno” (p. 18). Asimismo, dentro de esta evaluación se debe destacar los desempeños de los actores educativos, a través del movimiento reflexivo, siendo este tipo de evaluaciones permanentes en búsqueda de la calidad educativa (Escribano, 2018). La evaluación de la gestión escolar, debe

asumirse en la institución como una reflexión en la práctica, de la reevaluación social de la escuela y el fortalecimiento de la imagen educativa con miras a la mejora continua de los sistemas educativos (Estrada & Mamani, 2020).

En resumen, lo esencial de la gestión escolar, es enfocarse en los beneficios educativos para los estudiantes a partir de la mejora de la calidad de desempeños de los diversos actores como son directivos y docentes que les permitan cosechar el objetivo de aprendizajes favorecidos en bien del educando (Bazar & Kraft, 2017).

Con referencia a las implicancias de la gestión escolar, para Gálvez & Milla, (2018), afirman que la labor de los directivos y docentes implica los deberes que tiene que realizar en el día a día para el cumplimiento del desarrollo por excelencia y como consecuencia mantenerse alejado del pragmatismo, la inmediatez y la improvisación durante su control dentro de la escuela (p. 83).

A la luz de lo indicado, los factores responsables de la gestión escolar, destacan que se encuentra en la formación profesional, de los actores educativos; sobre ello, Alhadabi & Karpinski (2020), afirman que su formación profesional les brinda los conocimientos para idear, desarrollar y examinar el procedimiento educativo de manera excelente y regular. Asimismo, Bakar (2018) considera respecto a la evaluación viene a ser un instrumento fundamental para percibir la calidad de la gestión escolar; esta debe basarse totalmente en estándares previamente acordados y generar estándares limpios sobre una adecuada labor; considera que para lograrlo es necesario optimizar la gestión escolar (González & Subaldo, 2017).

Dentro de las dimensiones que comprende la gestión escolar en el presente estudio asumida como variable, se ubican 3 dimensiones singulares, que interconectadas configuran el ejercicio profesional, como un interés que toma en cuenta características culturales, políticas y pedagógicas.

La dimensión cultural dentro de la gestión escolar, remite a la necesidad de un conocimiento considerable del entorno de la escuela por parte de los diversos actores, gestionando desde la escuela aprendizajes reales como un esfuerzo por enfrentar desafíos políticos, sociales y culturales, además de la historia comunal y el contexto de su localidad, en el que se encuentran; de igual modo, implica analizar la evolución, dilemas y desafíos para reconocerlos y acumular el estudio

contextualizado que cada sociedad plantea para sus futuras generaciones (Pintag & Siong, 2021).

La dimensión política de la gestión escolar, que se refiere al tratamiento de los problemas identificados en los diagnósticos educativos que lleven al planteamiento de objetivos estratégicos, políticas educativas y líneas de acciones a través de los documentos de gestión y planes curriculares con la intencionalidad de construir sociedades sin desigualdad, justas y democráticas, sostenidas con la ayuda activa de todos sus integrantes, respetuosos del entorno, exige el conocer la verdad social y sus situaciones exigentes (Quispe, 2020).

La dimensión pedagógica de la gestión escolar, está directamente relacionada con la labor educativa dentro de las aulas, pero gestionadas desde las direcciones de la institución, como los medios y materiales que favorezcan el conocimiento pedagógico construido sobre la reflexión teórico-práctica, para examinar y educar (Estrada & Mamani, 2020). Y exige la ética de instruir, es decir, de recordar que el crecimiento y la libertad de la preocupación por la formación es la razón que ofrece lo que significa el vínculo a través del cual ha sido educado.

En referencia a la variable Calidad del servicio educativo, Mori y Palomino (2021) señalan que “dentro del contexto educativo constituyen características que las representan; es también, un juicio de costo subjetivo que refiere características intrínsecas, aunque frecuentemente se dice que es una idea contemporánea” (p. 347).

El concepto de calidad puede entenderse como el haber alcanzado la satisfacción de una persona; sin embargo, este enfoque que tiene un producto que cumple con las especificaciones seguras que cumplan con las expectativas, porque son ellos los que evidencian su gratitud por el servicio que demandan (Vera & Trujillo, 2016). Además; la calidad está estrechamente ligada a la idea de productividad, con la ayuda de la organización educativa y los recursos generados (Cueto, et al., 2020).

De acuerdo lo indica Díaz (2018) en sus publicaciones sobre instituciones educativas que brindan servicio de calidad la definición dentro de la educación incluye el posicionamiento político, social y cultural, dentro del sistema de formación de los estudiantes. En suma, la calidad de la formación educativa es una idea evaluativa compleja de la técnica y el producto instruccional, por las interrelaciones

que se completan en tres dimensiones: Funcionalidad, eficacia y desempeño; al respecto, Flores, et al., (2021), afirmó que la mejor escuela promueve el desarrollo de los estudiantes para alcanzar logros intelectuales, los sociales y los éticos. Y emocional teniendo en cuenta su etapa socioeconómica, su entorno familiar incluso su conocimiento previo.

Desde esa perspectiva se entiende que el servicio educativo de calidad es una idea complicada debido al hecho de que la alta exigencia o valoración es el resultado de un sistema educativo, esto está motivado por múltiples elementos internos y externos y debido al hecho de que esta técnica se realiza en humanos con individualidades extraordinarias (Núñez, et al., 2019).

A la luz de lo indicado, las dimensiones de la Variable calidad educativa del servicio; se puede mencionar como dimensión 1, relevancia la cual se traducen las intenciones condicionantes del funcionamiento y la toma de decisiones en el ámbito educativo, se orienta a poder cumplir con las finalidades establecidas dentro de la educación, en un momento y espacio determinado, teniendo como prioridades el desarrollo integral. Sotelo, y Figueroa (2017) describen que la mejora continua es una técnica descriptora de lo excepcional y refleja lo que las organizaciones deben hacer si quieren lograr sus propósitos con el tiempo.

La segunda dimensión es la eficacia, la misma que centra la atención en los objetivos trazados por el sistema u organización educativa, teniendo en cuenta resultados medibles y observables; de acuerdo con la Real Academia Española (2018) la eficiencia es asumida como “la virtud y facultad para poder alcanzar un efecto establecido” (p. 256). Al respecto, Según Cruz y Santos (2021) consiste en el rasgo distintivo para ganar algo, es a su vez la relación entre el trabajo ejecutado, el tiempo invertido.

La tercera dimensión es la pertinencia, que se orienta a asegurar la flexibilidad de la educación tomando en cuenta las necesidades y características en los estudiantes, así como de los diversos escenarios socioculturales (Neyra, 2021).

Al aplicar esas definiciones a las reglas de instrucción, la efectividad de una política o programa académico puede entenderse como el grado que permite el logro de las metas propuestas, es decir, si logra los objetivos para los que fue diseñada para obtener una legibilidad completa sobre la eficacia (Castañeda, et al., 2019). En

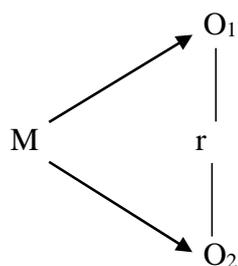
concreto, se debe estipular que una meta bien definida hace explícito lo que se busca genera. Del mismo modo, delinear el tiempo en el cual se predice que generará un producto seguro; por lo tanto, se asume que la iniciativa es poderosa si se alcanzan los propósitos previstos dentro del tiempo advertido y con los grandes objetivos previstos (Kinker, et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Para el presente, se ha creído conveniente seleccionar el enfoque cuantitativo, en base a la información a ser recolectada, sobre la cual Hernández y Mendoza (2018) señalan que el enfoque está asociada al procesamiento estadístico descriptivo e inferencial a partir de información numérica recolectada, para establecer valores de progresos o asociaciones entre variables.

El diseño de investigación, según indica Carrasco (2009) constituye una representación gráfica del procedimiento a seguir en la investigación, que la presente se denomina no experimental – transeccional – correlacional, que parte de la evaluación descriptiva de las variables y posteriormente establecer su relación entre ambas y se representa de la siguiente manera:



M= muestra

O₁= Gestión escolar

r = relación

O₂= Calidad del servicio educativo

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión escolar: Para Córdova (2021) constituyen acciones que permiten la generación de condiciones que favorezcan y aseguren aprendizajes productivos en la institución educativa.

Variable 2. Calidad del servicio educativo: La calidad educativa, según el Ministerio de Educación (2019) constituye el conjunto de características descriptivas que

representan un juicio respecto al tipo de servicio brindado por la institución educativa.

Definición Operacional

Variable 1. Gestión escolar: La gestión escolar como variable es resultado del aplicar el instrumento, cuestionario, integrado por 24 ítems distribuidos en iguales cantidades equitativas entre las dimensiones pedagógica, cultural y política.

Variable 2. Calidad del servicio educativo: La calidad educativa como variable es el resultado de la aplicación del instrumento, cuestionario, integrado por 24 ítems distribuidos en entre las 3 dimensiones relevancia, eficacia y pertinencia.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de Medición	
V1. Gestión escolar	Pedagógica	- Planificación del aprendizaje.	Ordinal	
		- Trabajo colegiado.		
		- Conocimiento del estudiante.		
		- Estrategias de aprendizaje		
	Cultural	- Manifestación cultural.		Bueno 89 – 120
		- Actividades de la localidad		
		- Aplicación del enfoque intercultural.		
		- Conocimiento del entorno.		
	Política	- Resultados del aprendizaje		Medio 57 – 88
		- Políticas en favor de la sociedad.		
- Políticas de fortalecimiento profesional.				
- Políticas de implementación curricular.				
V2. Calidad del servicio educativo	Relevancia	- Contenido curricular	Ordinal	
		- Propósitos de aprendizaje		
		- Grado de satisfacción		
		- Desarrollo integral		
	Eficacia	- Innovación del currículo.		Eficiente 69 - 90
		- Formación e innovación docente		
		- Uso de infraestructura		
	Pertinencia	- Desarrollo de su autonomía		Regular 44 – 68
		- Desarrollo de su identidad		
		- Enseñanza flexible		
			Deficiente 18 - 43	

3.3. Población, muestra y muestreo

En palabras de Baena (2017) la población es asumida como la totalidad de sujetos con los cuales se tiene previsto realizar la investigación, en el caso del presente estudio estuvo comprendida por los 30 docentes de la Institución N° 89550 que laboran en Primaria, distribuidos en los ciclos y grados que comprende el nivel.

Población de estudio

Institución educativa	Nivel	Docentes por Grado					
		1	2	3	4	5	6
N° 89550 - Nuevo Chimbote	Educación Primaria	5	5	5	5	5	5
Total		30					

En el caso de la muestra, según Baena (2017) viene a ser una parte de la población seleccionada mediante procedimiento estadísticos; pero, por tratarse de una accesible para la investigadora, se tomó en cuenta la totalidad de los 30 docentes de la Institución N° 89550 denominándosele población censal, la misma que ha sido seleccionada mediante procedimiento no probabilísticos, del tipo por conveniencia, teniendo como criterio la conveniencia de la investigadora.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la valoración de los propósitos del estudio se ha asumido como técnica la encuesta, la misma que indaga las manifestaciones críticas de determinados sectores respecto a un problema, como es el caso de la existente. Según lo indica Baena (2017), la encuesta es capaz de responder preguntas tanto en oraciones descriptivas como en cuanto a variables, con ello el recolectar los datos será a través del cuestionario, elegido en el presente estudio.

En el caso de los instrumentos asumidos en la investigación, se considera lo definido con ayuda de Hernández y Mendoza (2018), quienes destacan que se tiene en cuenta el enfoque que utiliza el investigador para recolectar datos a través de

más de una preferencia, preguntas cerradas o abiertas. En el caso de esta mirada, se aplicó lo siguiente:

De acuerdo con la ficha técnica del instrumento, cuestionario de gestión escolar, el autor es ubicado al Ministerio de Educación (2012) siendo la adaptación por la investigadora, donde el tipo de instrumento es el cuestionario tipo Escala de Likert, de administración individual con una duración aproximada en su aplicación de 20 minutos, siendo los materiales necesarios las copias del instrumento, lapicero; la responsable de la aplicación es la investigadora.

El cuestionario consta de 24 ítems cuyo propósito es estimar el nivel de gestión escolar en la Institución Educativa N° 89550 de Nuevo Chimbote. Los ítems se encuentran alineados a 3 dimensiones pre establecidas, como son dimensión pedagógica (08 ítems), dimensión cultural (08 ítems), dimensión política (08 ítems); las cuales serán evaluados por la propia investigadora mediante una encuesta pactada y gestionada en la dirección de la institución considerando como escala de valoración: (N) nunca, (CN) casi nunca, (AV) a veces, (CS) casi siempre, (S) siempre.

Referente a la ficha técnica del instrumento, cuestionario de la calidad del servicio educativo, se ubica como autora a Celia Mercedes Garay Bazán (2017), siendo la responsable de la adaptación la investigadora, donde el tipo de instrumento es el cuestionario tipo Escala de Likert, de administración individual, con una duración aproximada de 20 minutos para su aplicación donde los materiales necesarios son las copias del instrumento, lapicero; el responsable de la aplicación la propia investigadora.

El cuestionario consta de 18 ítems cuyo propósito es estimar el nivel de Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 89550 de Nuevo Chimbote. Los ítems se encuentran alineados a 3 dimensiones pre establecidas, como son relevancia (06 ítems), eficacia (06 ítems), pertinencia (06 ítems); las cuales serán evaluados por la propia investigadora mediante una encuesta pactada y gestionada en la dirección de la institución considerando como escala de valoración: (N) nunca, (CN) casi nunca, (AV) a veces, (CS) casi siempre, (S) siempre.

Los referidos instrumentos se encuentran elaborados en concordancia con la operacionalización de la variable, incluyendo las dimensiones e indicadores;

asimismo, hay que considerar que fueron sometidos a proceso de validación y confiabilidad; en el caso del primer proceso se realizó mediante la consulta expertos y la confiabilidad mediante una prueba piloto dirigida a docentes con similares características que presenta la muestra; los datos que se recogieron fueron procesados mediante el alfa de Crombach, con el cual se obtuvo como resultados para el cuestionario de gestión escolar un valor de 0,82 que indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta; para el cuestionario de la calidad del servicio educativo un valor de 0,72 que indica que el instrumento presenta una confiabilidad aceptable.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos seguidos para el estudio tienen su punto de partida en la selección de la problemática a abordar, la fundamentar teórica y científicamente las variables; la operacionalización de las variables que llevo a la elaboración de los instrumentos para el recojo de información entorno a las variables en estudio; posteriormente la coordinación con el directivo responsable de la Institución donde se realizó la aplicación de la prueba piloto y del instrumento propio de la investigación seguido del procesamiento de la información recopilada de la muestra, el análisis e interpretación de información recopilada, luego la formulación de la discusión, conclusiones y recomendaciones; para finalmente se dé la presentación del presente informe final.

3.6. Método de análisis de datos

Dentro del procesamiento estadístico de los registros acopiados, los movimientos iniciales contemplaron la organización de la data que se acumulan dentro de los instrumentos, para lo cual se utilizó Excel 2016; posterior a ello, para la evaluación estadística de los hechos recabados a nivel de estados actuales y las relaciones, se utilizó el estadístico SPSS 26.0, con el fin de permitir establecer la relación y su significación.

En la organización de datos, antes de ubicarse dentro de la tesis, se pudieron elaborar tablas y gráficos estadísticos tomando en cuenta los objetivos planteados, situando dentro de manera absoluta la frecuencia (fi), que indica la distribución de

los contenidos en la prueba. El patrón consistente con los rangos establecidos; a diferencia de la frecuencia relativa (fr %) determinó las puntuaciones porcentuales.

Mientras que, para establecer la relación, se tomó en cuenta la prueba de normalidad, se aplicó el estadístico Shapiro-Wilk por tratarse de una muestra inferior a 50 sujetos que en caso de gestión escolar obtuvo un valor de 0,063 (normal) y en el caso de calidad servicio educativo 0,002 (no normal), lo cual determino que el estadístico paramétrico a utilizar, debe ser el coeficiente de Spearman, que a su vez determinó la aceptabilidad de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Al considerar los principios éticos en la presente investigación, se mencionan los siguientes:

La originalidad de los hechos recopilados a través de los métodos estadísticos legítimos para estudios de esta naturaleza, establecidos a través del programa informático Turnitin, con la intención de atestiguar que la estadística no pertenece a tesis diferentes, es decir no se puede considerar como copia de otras investigaciones.

El consentimiento informado, el mismo que tiene en cuenta que antes de la aplicación de los instrumentos se deben tramitar los permisos respectivos en la dirección de la institución y de los propios temas de la muestra.

La confidencialidad de los registros informáticos acumulados, a través de, se tiene en cuenta que las estadísticas acumuladas solo podrán usarse para fines de investigación y las identidades de los temas en cuestión ya no se divulgarán.

IV. RESULTADOS

El estudio realizado tuvo en consideración la evaluación de la relación entre la gestión escolar y calidad de servicio educativo que se brinda en la Institución Educativa 89550 del distrito de Nuevo Chimbote, para lo cual tuvo como población muestral a 30 docentes, a quienes se aplicaron los instrumentos en ambos casos cuestionarios, el primero de ellos con 24 ítems alineados a las dimensiones pedagógica, política y cultural; mientras que, en el caso del segundo cuestionario con 18 ítems alineados a las dimensiones relevancia, eficiencia y eficacia; para el tratamiento estadístico, de acuerdo a la naturaleza de la investigación los datos recopilados fueron sometidos a prueba de normalidad; en la variable gestión escolar $p > 0,05$ es decir distribución normal; a diferencia de la variable calidad del servicio donde $p < 0,05$ es decir no hay distribución normal; frente a estos datos se asumió como prueba de hipótesis la Rho de Spearman. En el caso de los programas estadísticos se emplearon el Excel 2019 para la organización de datos y para el procesamiento descriptivo e inferencial de relación y prueba de hipótesis el Spss 25.0, los resultados obtenidos dieron como información a conocer que existe alto nivel de relación entre las variables, con lo cual se comprobó los planteamientos de las hipótesis; la información referida se presentan a continuación usando tablas y figuras de acuerdo a los objetivos general y específicos establecidos:

Objetivo General: Determinar la relación entre gestión escolar y calidad en la Institución Educativa 89550 de Nuevo Chimbote, Áncash, 2022.

Tabla 1

Contingencia entre gestión escolar y calidad del servicio educativo

			Calidad servicio educativo		Total
			Medio	Adecuado	
Gestión escolar	Bueno	Recuento	6	24	30
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Recuento	6	24	30
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

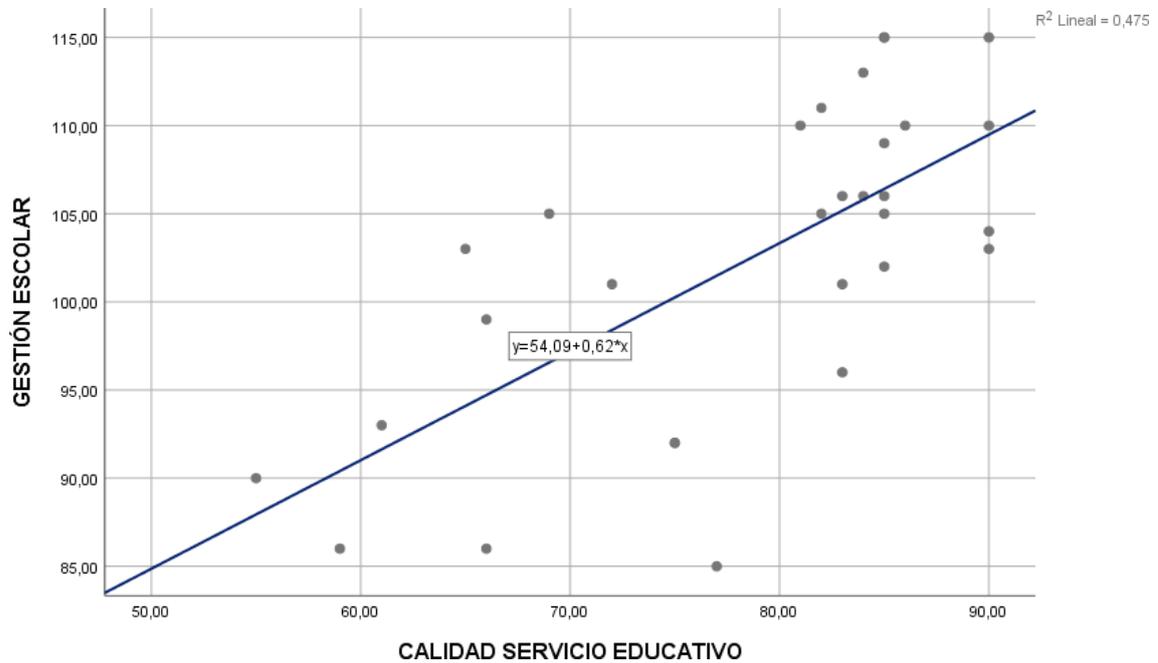
Fuente: Sistematización de cuestionarios aplicados a la muestra

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 1, el 80 % de los integrantes de la muestra consideran que la gestión escolar es de nivel bueno; mientras que, la calidad del servicio se presenta como adecuado; el restante 20 % indican el desempeño como bueno y calidad del servicio como de nivel medio.

Figura 1

Dispersión entre desempeño gestión escolar y calidad del servicio educativo



Fuente: Base de datos

Interpretación

Según datos ubicados en la figura 1 se aprecia que las puntuaciones de relación entre los datos presentados en las variables en la apreciación de los sujetos de la muestra presentan tendencia lineal; es decir, se tiene indicios de la relación positiva entre las variables que fueron evaluadas.

Tabla 2

Relación entre gestión escolar y calidad del servicio educativo

		Calidad servicio educativo	
		r	,656**
Rho de Spearman	Gestión escolar	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . Relación significativa a nivel 0,01.

Interpretación

De acuerdo con la data presenta en la tabla 2 para la relación entre gestión escolar y calidad del servicio se puede verificar un valor de $r= 0,656$ calificado como relación directa moderada; asimismo, la tabla muestra el valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p=0,000$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación, existe relación significativa entre las variables en la Institución Educativa N° 89550 - Nuevo Chimbote, 2022.

Objetivo específico 1: Establecer el nivel de gestión escolar en la Institución Educativa 89550

Tabla 3

Nivel en la variable gestión escolar

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	100,0 %
Regular	0	0,0 %
Deficiente	0	0,0 %
TOTAL	30	100,0 %

Fuente: base de datos de los cuestionarios aplicados a la muestra

Interpretación

Según los datos de la tabla 3 la gestión escolar se ubica en el nivel bueno donde el porcentaje es al 100 % en la apreciación de la muestra a través del cuestionario aplicado.

Tabla 4

Nivel en las dimensiones de la gestión escolar en la Institución Educativa 89550

Niveles	Pedagógica		Cultural		Política	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bueno	25	83,3 %	29	96,7 %	30	100 %
Medio	5	16,7 %	1	3,3 %	0	0 %
Deficiente	0	0 %	0	0 %	0	0 %
TOTAL	30	100 %	30	100 %	30	100 %

Fuente: Base de datos

Interpretación

De acuerdo con los datos presentes en la tabla 4 para las dimensiones de la gestión escolar, la dimensión pedagógica ubica en el nivel bueno 83,3 % y en medio un 16,7 %; la dimensión cultural en bueno 96,7 % y en el nivel medio un 3,3 %; mientras que, la dimensión política ubica la totalidad de su porcentaje en el nivel bueno con 100 %, todos los datos desde la apreciación de la muestra a través del cuestionario aplicado.

Objetivo específico 2: Establecer el nivel de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550

Tabla 5

Nivel en la variable calidad del servicio educativo

Nivel	Fi	%
Bueno	24	80,0 %
Medio	6	20,0 %
Deficiente	0	0,0 %
TOTAL	30	100,0 %

Fuente: Sistematización de datos de los cuestionarios aplicados a la muestra

Interpretación

Según los datos presentados en la tabla 5 la calidad del servicio educativo se ubica en el nivel bueno donde el porcentaje es al 80 %; mientras que el restante 20 % en el nivel medio, desde la apreciación de la muestra a través del cuestionario aplicado.

Tabla 6

Nivel en las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo

Niveles	Relevancia		Eficacia		Pertinencia	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bueno	25	83,3 %	24	80 %	25	83,3 %
Medio	5	16,7 %	6	20 %	5	16,7 %
Deficiente	0	0 %	0	0 %	0	0 %
TOTAL	30	100 %	30	100 %	30	100 %

Fuente: Base de datos

Interpretación

De acuerdo con los datos presentes por la tabla 6 para relevancia ubica en el nivel bueno 83,3 % y en medio un 16,7 %; la dimensión eficacia en bueno 80 % y en medio un 20 %; mientras que, la dimensión pertinencia ubica en el nivel bueno al 80 %; mientras que el restante 20 % en el nivel medio, todos los datos desde la apreciación de la muestra a través del cuestionario aplicado.

Objetivo específico 3: Identificar la relación de la dimensión pedagógica de gestión escolar y calidad del servicio educativo

Tabla 7

Contingencia entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad de servicio educativo

			Calidad servicio educativo		Total
			Medio	Adecuado	
Dimensión pedagógica de la docencia	Medio	Recuento	3	2	5
		% del total	10,0%	6,7%	16,7%
	Bueno	Recuento	3	22	25
		% del total	10,0%	73,3%	83,3%
Total		Recuento	6	24	30
		% del total	20,0%	80,0%	100,0 %

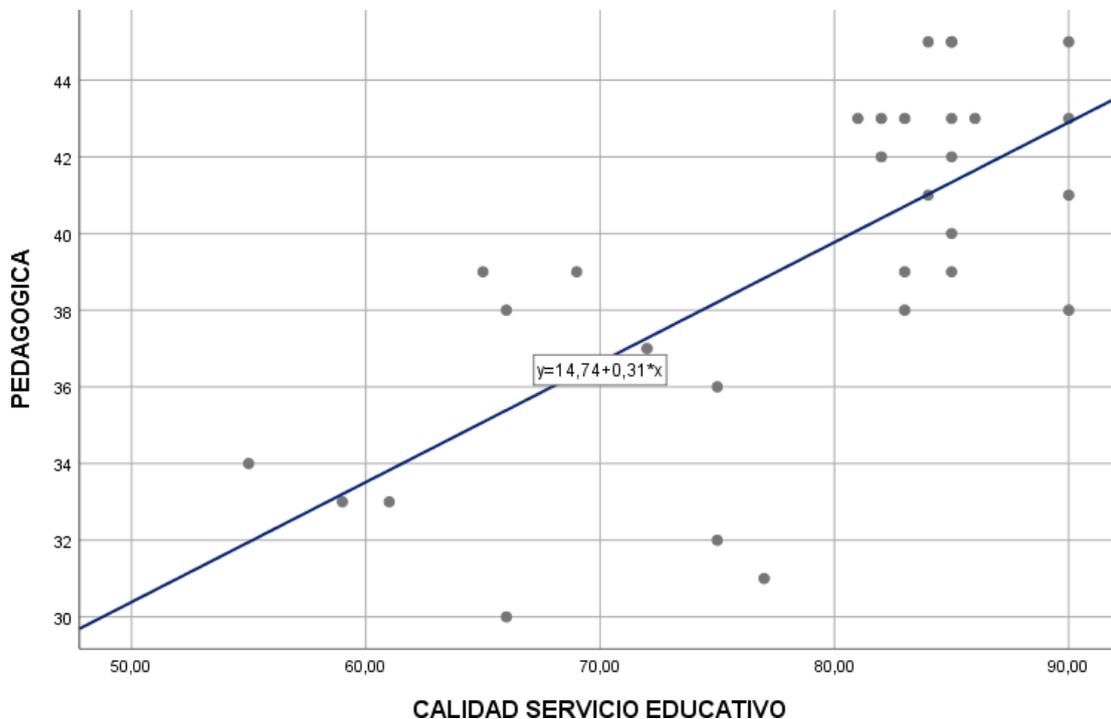
Fuente: Sistematización de datos de los cuestionarios aplicados a la muestra

Interpretación

De acuerdo con la data presentados en la tabla 7, el 73,3 % de la muestra considera que la dimensión pedagógica de la gestión escolar es de nivel bueno; mientras que, calidad del servicio es adecuado; el 10 % indican que la dimensión pedagógica es bueno y calidad del servicio como de nivel medio; este mismo porcentajes indica para ambas el nivel medio y un porcentaje mínimo de 6,7% asume que la dimensión pedagógica es de nivel medio y la calidad del servicio de nivel adecuado.

Figura 2

Dispersión entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo



Fuente: Sistematización de datos de los cuestionarios aplicados a la muestra

Interpretación

Según datos presentados en la figura 2 se aprecia que las puntuaciones de relación entre los datos presentados en la dimensión y la variable evaluadas en la apreciación de los sujetos de la muestra presentan tendencia lineal; es decir, se tiene indicios de la relación positiva entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo.

Tabla 8

Relación entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo

Coeficiente de correlación		Calidad servicio educativo	
Rho de Spearman	Dimensión pedagógica de la gestión escolar	r	,661**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . Relación significativa a nivel 0,01.

Interpretación

Según la información ubicada en la tabla 8 para la relación entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo se puede verificar un valor de $r = 0,661$ calificado como relación directa moderada; asimismo, la tabla muestra el valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p = 0,000$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación, existe relación significativa entre la dimensión pedagógica de la gestión escolar y calidad del servicio educativo en la I.E. 89550 - Nuevo Chimbote

Objetivo específico 4: Identificar la relación de la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa 89550

Tabla 9

Contingencia entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad de servicio educativo

			Calidad servicio educativo		Total
			Medio	Adecuado	
Dimensión cultural de la gestión escolar	Medio	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Bueno	Recuento	5	24	29
		% del total	16,7%	80,0%	96,7%
Total		Recuento	6	24	30
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

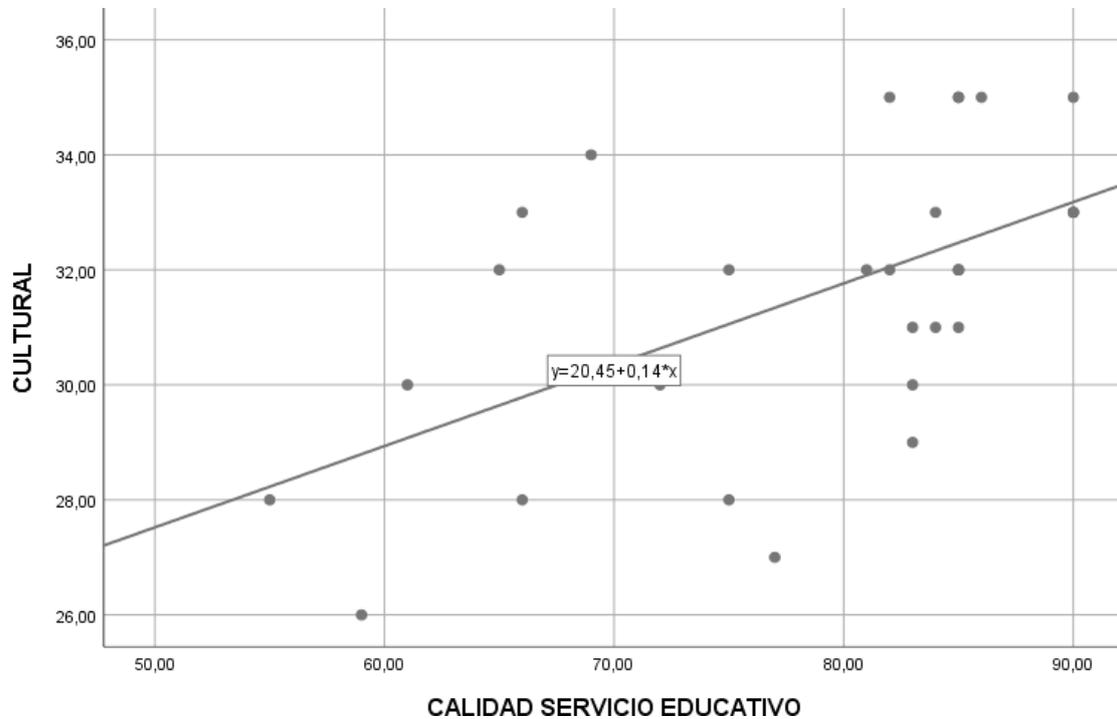
Fuente: Sistematización de datos de los cuestionarios aplicados a la muestra

Interpretación

Según la data presentada en la tabla 9, el 80 % de la muestra consideran que la dimensión cultural de la gestión escolar es de nivel bueno; mientras que, la calidad del servicio educativo es adecuado; el 16,7 % establecen que la dimensión cultural es buena y calidad del servicio de nivel medio y un porcentaje mínimo de 3,3 % asume que ambas son de nivel medio.

Figura 3

Dispersión entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad del servicio educativo



Fuente: Base de datos

Interpretación

Según los datos presentados en la figura 3 se aprecia que las puntuaciones de relación entre los datos presentados en la dimensión y la variable evaluadas en la apreciación de los sujetos de la muestra presentan tendencia lineal; es decir, se tiene indicios de la relación positiva entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad del servicio educativo.

Tabla 10

Relación entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad del servicio educativo

		Calidad servicio educativo	
	Dimensión cultural de la gestión escolar	r	,576**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

** . Relación significativa a nivel 0,01.

La información presentada por la tabla 10 para la relación entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad del servicio educativo se puede verificar un valor de $r = 0,576$ calificado como relación directa moderada; asimismo, la tabla muestra el valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p = 0,001$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación, existe relación significativa entre la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad de servicio educativo en la I.E. 89550 - Nuevo Chimbote

Objetivo específico 5: Identificar la relación de la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550

Tabla 11

Contingencia entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo

			Calidad servicio educativo		Total
			Medio	Adecuado	
Dimensión política de la gestión escolar	Bueno	Recuento	6	24	30
		% del total	20,0%	80,0%	100,0 %
Total		Recuento	6	24	30
		% del total	20,0%	80,0%	100,0 %

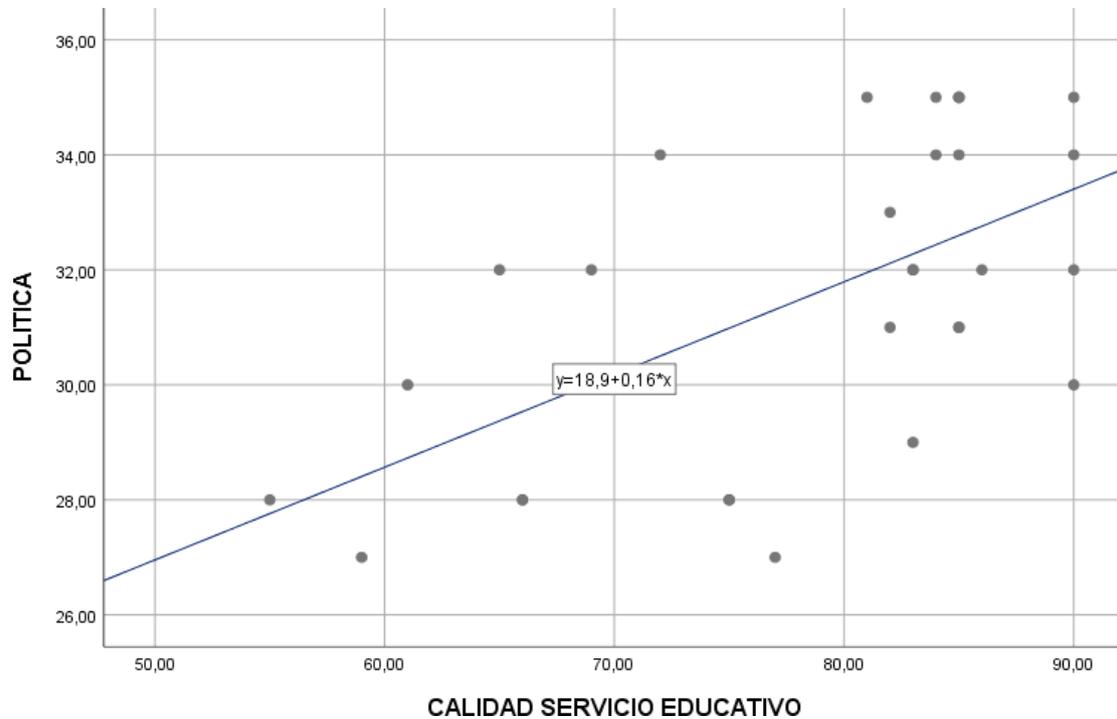
Fuente: Sistematización de datos de los cuestionarios aplicados a la muestra

Interpretación

Según la data presentados en la tabla 11, el 80 % de los docentes que formaron parte de la muestra consideran que la dimensión política de la gestión escolar es de nivel bueno; mientras que, calidad del servicio educativo es adecuado; el 20 % indican que la dimensión política y la calidad son de nivel medio.

Figura 4

Dispersión entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo



Fuente: Base de datos

Interpretación

Según los datos presentados en la figura 4 se aprecia que las puntuaciones de relación entre los datos presentados en la dimensión y la variable evaluadas en la apreciación de los sujetos de la muestra presentan tendencia lineal; es decir, se tiene indicios de la relación positiva entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo.

Tabla 12

Relación entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo

		Calidad servicio educativo	
	Dimensión política de la gestión escolar	r	,542**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	,002
		N	30

** . Relación significativa a nivel 0,01.

Interpretación

La información ubicada en la tabla 12 para la relación entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo se puede verificar un valor de $r=0,542$ calificado como relación directa moderada; asimismo, la tabla muestra el valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p=0,002$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación, existe relación significativa entre la dimensión política de la gestión escolar y calidad del servicio educativo en I.E. 89550 - Nuevo Chimbote

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada se planteó como propósito el establecer la relación entre gestión escolar y calidad del servicio educativo dentro de la institución 89550, teniendo como muestra a 30 docentes de quienes se obtuvo información mediante la encuesta e instrumentos los cuestionarios, cuya información ha sido procesada mediante la estadística descriptiva e inferencial, los resultados presentados en el subtítulo anterior son discutidos en los siguientes párrafos de acuerdo a los objetivos establecidos:

De acuerdo con el objetivo general se propuso determinar la relación entre gestión escolar y calidad del servicio educativo en la institución 89550, los resultados indican que el 80 % de la muestra considera que la gestión escolar es de nivel bueno; en el caso de la relación entre las variables se pudo identificar un valor de $r = 0,656$ calificado como directa moderada con un valor de significancia bilateral igual a $p = 0,000$ con lo cual se asumió como relación significativa entre las variables, por lo cual a la luz de la experiencia que se tiene en la docencia, la gestión articulada, comprometida de los docentes y los directivos, dentro de la escuela desarrollada bajo un trabajo colaborativo y colegiado permite contar con buenos resultados en la calidad del servicio que se brinda a la comunidad con altos índices de satisfacción de los estudiantes quienes se muestran a gusto en su institución, al igual que el agrado de los padres, traducido en la demanda de matrículas, el compromiso de los padres en las actividades institucional; por lo cual se puede señalar como actores educativos comprometidos con la institución.

Además de lo indicado se puede señalar relación con los hallazgos de Vásquez (2021) quien a través de su investigación ubico que existe una relación inmediata entre la gestión escolar de los directivos, de los profesores, asumiendo que cuando mejor sean estas gestiones, mejor será la calidad del servicio educativo que brinde la escuela; coincidiendo con Uquillas, et al, (2022) quienes aportan que se requiere evaluar permanentemente la calidad de la educación recibida por los estudiantes recogiendo sus percepciones, para gestionar la implementación de actividades para desarrollar habilidades en los educandos; asumiéndose, desde el marco teórico de la presente investigación que la calidad está estrechamente ligada a la

idea de productividad que se pueda concebir desde los sistemas educativos e ideales de la institución educativa y de sus actores involucrados (Cueto, et al., 2020).

En lo que se refiere al objetivo específico 1 referido a establecer el nivel de gestión escolar dentro de la institución N° 89550, los resultados indican que la variable se encuentra en un nivel bueno al 100 % en la apreciación de la muestra; en el caso de sus dimensiones, se tiene que pedagógica se ubica en el nivel bueno con 83,3 %; cultural en bueno con 96,7 %; mientras que, la dimensión política en el nivel bueno al 100 %, estos datos analizadas a partir de la experiencia en el campo de la docencia, es posible afirmar cuando el trabajo se realiza de manera coordinada, el compromiso claro de sacar adelante a la institución, se puede lograr resultados favorables para la institución dentro de los campos de gestión institucional y pedagógica, cuyos resultados reflejan el desempeño de los directivos y docentes; así como el alto sentido de identidad; con resultados directos en la proyección e imagen que se tiene en la comunidad de la institución.

Además de lo indicado se puede señalar relación con los hallazgos de Martínez, et al. (2018) quienes consideran importante estar al pendiente de la evaluación de la gestión escolar dentro del contexto de estudio, con el fin de brindar orientaciones pertinentes y oportunas que conduzcan a mejorar la práctica de directivos y docentes; buscando un adecuado equilibrio entre la labor de ambos actores de cara a una buena gestión académica; por su parte, Liñan (2018) en su investigación ejecutada pudo concluir que la gestión de la escuela presenta resultados que impacta en la calidad del servicio educativo, por lo cual ésta última variable debe asumir como reflejo de la labor de los docentes y directivos; es por ello que a la luz del marco teórico de la investigación se entiende que el servicio educativo de calidad es una idea complicada debido al hecho de que la alta exigencia o valoración es el resultado de un sistema educativo, extraordinarias (Núñez, et al., 2019).

Sobre la información presentada para el objetivo específico 2 referido a establecer el nivel de la calidad del servicio educativo dentro de la Institución Educativa 89550, los resultados indican que la variable evaluada se ubica en el nivel bueno donde el

porcentaje es al 80 %; en el casos de sus dimensiones se tiene a relevancia en el nivel bueno con 83,3 %; la dimensión eficacia y la dimensión pertinencia en el nivel bueno con 80 %; datos que analizados a la luz de la experiencia docente se tiene que la comunidad donde se ubica la institución educativa tienen una buena apreciación de las acciones realizadas en la escuela de la cual son conscientes los docentes a quienes se encuestó, y es a través de ellos que se pudo identificar dicha apreciación, lo cual también señala que el docente, considera que las acciones pedagógicas e institucionales ejecutadas tienen un alto nivel de eficacia en sus resultados, que los docentes se sienten orgullosos e identificados con la institución, lo cual les compromete a seguir mejorar y poder contribuir desde las gestiones realizadas con la mejora continua de la calidad institucional.

Además de lo indicado se puede señalar relación con los hallazgos de Quezada, et al. (2018) quienes afirmaron en sus conclusiones que la calidad del servicio en la escuela dependen en gran medida de la satisfacción de los educandos respecto a los procesos educativos que desarrolla; indican que esta constituye una variable que expresa la satisfacción de los educandos, de manera que al ser medida se puede mejorar; sobre lo mismo, Saavedra y Zuloeta (2019) en sus conclusiones indican que la evaluación de la calidad del servicio educativo debe medirse bajo los conceptos de Deming, orientado al desarrollo continuo, que permita ir incorporando mejoras reflejadas en los desempeños de los educandos; cabe indicar como lo afirman Mori y Palomino (2021) en el marco teórico de la investigación que la calidad dentro del contexto educativo constituye el conjunto de características que las representan; es decir, los resultados de su evaluación determinan que tan buena es la institución, con ello se coincide al haber alcanzado puntajes que califican a la escuela como de nivel bueno, reflejado en la demanda educativa dentro de la comunidad.

Referente a la información resultante para el objetivo específico 3 de identificar la relación de la dimensión pedagógica de gestión escolar y calidad del servicio educativo en la institución Educativa 89550, los resultados indican que el 90 % considera que ambas son de nivel bueno, coincidiendo en esa apreciación; en lo referente a la relación entre la dimensión y variable se puede verificar un valor de $r = 0,661$ calificado como directa moderada; asimismo, se tiene un valor de

significancia bilateral de $p=0,000$ con lo cual se asumió que existe relación significativa entre gestión pedagógica y calidad del servicio educativo; al respecto el análisis reflexivo a la luz de la experiencia permite señalar que la labor de los docentes orientadas desde la dirección tiene resultados bastantes satisfactorios con efectos positivos en los aprendizajes de los estudiantes, cuya visión es plateando de las actividades realizadas por los directivos e común acuerdo con los docentes; reflejada en la calidad educativa que proyecta la institución a la comunidad.

Además de lo indicado se puede señalar relación con los hallazgos de Flores (2017) quien ubico una relación altamente positiva entre la gestión escolar del director y el desempeño del docente en su labor de gestión pedagógica, lo que demuestra dependencia entre ambas; de ese modo, se destaca la función formadora de aprendizajes y valores, del docente siendo cada vez más imprescindibles, en esos contextos (Cabero, et al., 2018); asimismo, se puede citar las conclusiones de Herrera (2019) quien reafirma la relación bastante considerable entre la variable gestión pedagógica y la variable calidad académica en la institución; tal cual se pudo encontrar como resultados en el presente estudio; siendo ambas reflejantes una de la otra; que a la luz del marco teórico; es el docente a través de su labor pedagógica que ha sido capacitado para ofrecer a los estudiantes diversas estrategias o técnicas de operación para que ellos mismos logren su propio aprendizaje (Atencio, et al, 2020).

En lo que se refiere al objetivo específico 4 sobre el identificar la relación de la dimensión cultural de la gestión escolar y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa 89550 se pudo ubicar que el 80 % de la muestra considera que la dimensión y variable evaluadas son de nivel bueno; respecto a la relación entre ambas, se pudo verificar un valor de $r= 0,576$ calificado como directa moderada; asimismo, se muestra una significancia bilateral de $p=0,001$ con lo cual se asumió que existe relación significativa entre la dimensión cultural y calidad de servicio educativo, por lo cual se puede complementar desde un análisis reflexivos que la escuela debe tomar en cuenta todo el bagaje cultural de la comunidad e integrarlo dentro de los procesos educativos, las programaciones, las acciones educativas extracurriculares que se incluyan en las unidades y sesiones; así mismo, se puedan

desarrollar acciones de proyección a la comunidad; siendo de gran importancia que el estudiante asuma que su cultura es parte del proceso educativos; que la escuela prepare al niño para desarrollarse como ciudadano en contexto reales, por lo cual los aprendizajes deben plantear acciones sobre ese enfoque.

Además de lo indicado se puede señalar relación con los hallazgos de Rodríguez (2018) en su artículo científico donde menciona que la evaluación de la gestión escolar debe incorporar los usos de la información que se maneja de la cultura local como parte de la generación de aprendizajes en la escuela, haciendo de esta una herramienta valiosa para propiciar conocimientos pertinentes; al igual que Vega (2021) concluyo que existe alta relación entre la gestión educativa con los logros que se alcanza en la institución como parte de la proyección a la comunidad; lo cual sucede cuando la escuela toma los aprendizajes comunitarios y los asocia con los aprendizajes deseados en la institución; considerándolos valiosos en la generación de calidad educativa; es por tanto importante, recalcar lo indicado en el marco teórico de la tesis que la dimensión cultural remite a la necesidad de un conocimientos del entorno del educando y que le permite en hacer frente a los desafíos políticos, sociales y culturales de su localidad en el que se encuentran; de igual que cada sociedad plantea para sus futuras generaciones (Pintag & Siong, 2021).

Referente a lo que se plantea en el objetivo específico 5 sobre el identificar la relación de la dimensión política de la gestión escolar y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550 se pudo encontrar que el 80 % de los docentes consideran a la dimensión y variable de nivel bueno; que en el caso de la relación se tiene un valor de $r = 0,542$ calificado como directa moderada; asimismo, se muestra un valor de significancia bilateral igual a $p = 0,002$ con lo cual se asume que existe relación significativa entre ambas, por lo cual al realizar un análisis a la luz de experiencia se tiene que, las instituciones que planifican sus diversas actividades educativas a partir de diagnósticos reales donde se recogen las necesidades de los diversos actores educativos, tiene la posibilidad de establecer objetivos estrategias y políticas educativas que constituyan respuestas a las dificultades, fortalezas y oportunidades identificadas, siendo un elemento crucial que debe también incorporarse en acciones educativas que se desarrollan desde

las aulas para favorecer el aprendizaje de los estudiantes por tanto se tenga buenos resultados que permitan dar cuenta de la calidad de servicio educativo que brinda a la sociedad la escuela.

Además de lo indicado se puede señalar relación con los hallazgos de Delgado (2021) quien entre sus conclusiones afirma la relación alta en las planificaciones estratégicas que se realizan en la institución como parte de las políticas que se implementan en la escuela con los resultados de las mediciones de la calidad educativa; vale decir que la presencia de la planificación condiciona la calidad; en ese sentido coincide con Carrasco (2022) que como conclusión señala que existe altamente significativa entre las gestiones educativas realizadas como parte de la gestión escolar con la aceptación de la buena calidad de la escuela por parte de la comunidad; siendo un elemento clave la apreciación de los padres y los estudiantes, beneficiarios directos de los aprendizajes; asimismo, Gálvez & Milla, (2018), afirman dentro del marco teórico que un desempeño integral del docente enmarcado en la buena gestión escolar va a posibilidad el cumplimiento del desarrollo por excelencia y como consecuencia mantenerse la calidad educativa; hay que indicar a la luz del marco teórico, que la dimensión política, que se refiere a la dedicación de la escuela a incorporar dentro de los planes educativos políticas y estrategias que favorezcan la formación educativa de los futuros miembros de la sociedad (Quispe, 2020).

VI. CONCLUSIONES

Primera. La gestión escolar presenta una relación directa moderada con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550 verificada en un valor de $r=0,656$; asimismo, presenta un valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p=0,000$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación.

Segunda. El nivel de gestión escolar en la Institución Educativa 89550, desde la opinión de las maestras, se ubica en el nivel bueno con 100 %; en el caso de sus dimensiones se encuentran en el mismo nivel; es decir, la pedagógica, la cultural y la dimensión política alcanzan a ser de nivel bueno.

Tercera. El nivel de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550, desde la opinión de las maestras, se ubica en el nivel bueno donde el porcentaje es al 80 %; en el caso de sus dimensiones alcanzan el mismo nivel; es decir, la relevancia, la eficacia y la pertinencia se ubica en el nivel bueno.

Cuarta. La dimensión pedagógica de gestión escolar presenta una relación directa moderada con la calidad del servicio educativo que se puede verificar en el valor de $r=0,661$; asimismo, presenta el valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p=0,000$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación.

Quinta. La dimensión cultural de la gestión escolar presenta una relación directa moderada con la calidad del servicio educativo que se puede verificar en el valor de $r=0,576$; asimismo, presenta el valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p=0,001$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación.

Sexta. La dimensión política de la gestión escolar presenta una relación directa moderada con la calidad del servicio educativo que se puede verificar en el valor de $r=0,542$; asimismo, presenta el valor de significancia bilateral (0,01) igual a $p=0,002$ con lo cual se asume lo planteado por la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. A los directivos de la Institución Educativa 89550, se recomienda la implementación de mecanismos de evaluación dentro de los procesos de gestión referidas a las variables analizadas con la participación de la comunidad educativa; a fin de poder implementar políticas educativas institucionales en favor de la gestión escolar y calidad del servicio educativa.

Segunda. A los directivos de la Institución Educativa 89550 se recomienda aprovechar las acciones de trabajo colegiado, a través de coordinaciones con el personal docentes, directivo y administrativo para desarrollar una gestión escolar coordinada y de calidad que se refleje en la mejora progresiva de la calidad del servicio educativo en el marco de la mejora continua.

Tercera. Al personal docente de la Institución Educativa 89550 se recomienda desarrollar actividades educativas, curriculares y extracurriculares que involucren la participación de los diversos actores educativos y sociales para favorecer y fortalecer las actividades de gestión escolar encaminadas desde la escuela y los padres de familia, así como la sociedad se sientan parte de la mejorar progresiva de la calidad educativa.

Cuarta. Al personal docente de la Institución Educativa 89550, se recomienda asumir acciones de trabajo colaborativo, colegiado entre docentes en coordinación con los directivos como mecanismo de fortalecimiento de los procesos de gestión escolar, para desarrollar planes de trabajo y de gestión a la comunidad que se reflejen en una gestión escolar de elevado nivel y puedan atraer a la institución mejoras en términos de infraestructura, mobiliario y materiales que favorezcan el proceso de aprendizaje.

Quinta. A futuros investigadores interesados en el tema, se recomienda incluir en los procesos de evaluación a otros actores educativos como son los estudiantes y padres para poder analizar y triangular la información de diversas fuentes.

Sexta. A futuros investigadores se recomienda implementar acciones desde la experimentación como acciones orientadas a la mejora de los procesos educativos para fortalecer aspectos identificados como debilidades en la evaluación de la gestión escolar y localidad del servicio educativo.

REFERENCIAS

- Alhadabi, A., & Karpinski, A. (2020). Grit, self-efficacy, achievement orientation goals, and academic performance in University students. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1), 519-535. <https://doi.org/10.1080/02673843.2019.1679202>
- Atencio, E., Ramirez, L. y Zappa, Y. (2020). Neuro-leadership as a strategy for the strenghtening of management in educational institutions. *Journal Investigative news in education*, 20 (1), 1-29. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v20i1.40160>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (3a. ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bakar, R. (2018). The influence of professional teachers on Padang vocational school students' achievement. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(1), 67-72. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.017>
- Bazar, D., & Kraft, M. (2017). Teacher and Teaching Effects on Students' Attitudes and Behaviors. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 39(1), 146-170. <https://doi.org/10.3102/0162373716670260>
- Buitrago, R. (2018). Cotidianidad y retos para el profesorado. *Revista Praxis & Saber*, 9 (19), 9-18. <https://doi.org/10.19053/22160159.v.9.n19.2018.7919>
- Cabero, J., Llorente, M. y Morales, J. (2018). Evaluación de la gestión escolar en la formación virtual: ideas para la configuración de un modelo. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21 (1), 261-279. <https://doi.org/10.594/ried.21.1.17206>
- Carrasco S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos E.I.R.L.

- Carrasco, E. (2022). *La comunicación organizacional interna y la gestión escolar de la IE José Olaya, Chimbote, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Santa]. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3909>
- Castañeda, E., Benítez, A., & Parra, A. (2019). Analysis of the quality of academic-administrative services in a Colombian university. *Revista Lasallista de Investigacion*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a9>
- Córdova, R. (2021). *Gestión educativa remota y compromisos de gestión escolar en las instituciones educativas de la provincia de Corongo, Ancash 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76285>
- Cruz, C. y Santos, O. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, (4), 63-89. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Delgado, E. (2021). *Calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76706>
- Díaz, V. (2018). Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del SINEACE, el caso de la carrera administración de negocios internacionales de un ISTP. *CONSENSUS*, 21 (1), 59–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.33539/consensus.v21n1.983>
- Escribano, E. (2018). The performance of Teachers as a Factor Associated with Educational Quality in Latin America [El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina]. *Revista Educación*, 42(2). <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>

- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2 (1), 132-146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Flores, G., Flores, D., y Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI (2), 1–19. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/508>
- Flores, M. (2017). *Gestión Educativa y Desempeño Docente en el IST Amazónico de Tarapoto, San Martín, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12829>
- Gálvez, E. y Milla, R. (2018). Evaluación de la gestión escolar: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el Marco de Buen Desempeño Docente. *Propósitos y Representaciones*, 6(2), 407-452. <https://doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.236>
- González, J., & Subaldo, L. (2017). Opiniones sobre la gestión escolar y sus repercusiones en la satisfacción profesional y personal de los profesores. *Educación*, 24 (47). <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/14247>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, O. (2019). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35523>
- Jurado, E. (2018). *Gestión Escolar Y El Desarrollo Psicomotriz E Intelectual De Los Niños De La Institución Educativa Inicial N° 107 – Huancavelica, 2018*. [Tesis

de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31001>

Kinker, P., Swarnakar, V., Jain, R., y Singh, A. (2021). A QFD-TISM approach for service quality improvement in polytechnic education institutes: a case study. *International Journal of Applied Systemic Studies*, 9(2), 85-113.
<https://doi.org/10.1504/IJASS.2020.10034539>

Liñan, M. (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14490>

López, L. (2021). *La gestión escolar para el mejoramiento de un clima escolar favorable en una institución educativa de la Región Loreto – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/73418>

Martínez, G., Guevara A, Valles, M. (2018). La gestión escolar y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, vol. 12, núm. 6, julio-diciembre, 2018, pp. 123-134
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194007>

Ministerio de Educación. (2017). *Una Mirada a la profesión docente en el Perú: Docentes, docentes en el servicio y formadores de docentes*.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5711>

Mori, D. & Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217

Ñaupá, L. (2018). *Gestión del Talento Humano y Gestión Escolar en la Institución Educativa “Juan de Dios Valencia” de Velille, Chumbivilcas – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36304>

- Neyra, L., Flores, J. y Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Núñez, L., Menacho, I., Giordano, M., Uribe, Y., y Rodriguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–36. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8671>
- Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC, 2019). *Perspectivas sobre las políticas docentes en América Latina y el Caribe: lecciones aprendidas de la Estrategia Regional sobre Docentes*. OREALC / UNESCO 2011-2016. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20500.12799/5419>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019). *Docentes de tercer y sexto grado en América Latina y el Caribe: características, percepciones y relación con el aprendizaje de los estudiantes* (Informe técnico, pdf). UNESCO. http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view-tv-release/news/third_and_sixth_grade_teachers_in_latin_america_and_the_caribbean/
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO, 2017). *Suficiencia, equidad y efectividad de la infraestructura escolar en América Latina según el TERCE*. UNESCO. <https://publications.iadb.org/es/suficiencia-equidad-y-efectividad-de-la-infraestructura-escolar-en-america-latina-segun-el-terce>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2016). *Panorama de la educación. Indicadores de la OCED 2015*. OCDE, 2016. http://fundacionsantillana.com/wp-content/uploads/2020/04/818476_PANORAMA-EDUCACION-2016_ESP.pdf

- Pérez, A. (2019). Enfoques de la gestión escolar: una aproximación desde el contexto latinoamericano. *Educación y Educadores*, 17 (2), 357-369. <https://doi.org/10.5294/edu.2014.17.2.9>
- Pintag, L., & Siong, P. (2021). Analysis of the directive management model in the labor effectiveness of teachers in a fiscal institution. *Digital Publisher CEIT*, 6(1), 47-58. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.419>
- Quezada, L.; Lippi, L.; Torres, J; Osorio, C. y Palominos, P. (2018). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VII(18),130-142 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>
- Quintana. Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259–281. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Quispe, M. (2020). Pedagogical management improve the teacher performance. *Investigación Valdizana*, 14(1), 7-14. <https://doi.org/10.33554/rlv.14.1.601>
- Real Academia Española (2018). *Diccionario de la Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Rodriguez, C. (2018). La calidad del servicio educativo resultados preliminares en la Universidad Fidélitas. *Praxis*, 14 (2), 155–170. <https://doi.org/10.21676/23897856.2670>
- Saavedra, Z. y Zuloeta, S. (2019). *Calidad de servicio educativo: análisis de las perspectivas teóricas* [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2461>
- Sánchez, M. (2018). *Gestión escolar y desempeño docente en instituciones educativas públicas RED 2, Puente Piedra 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21208>
- Soria, L., Ortega, W., & Ortega, A. (2020). Desempeño pedagógico docente y aprendizaje de los estudiantes universitarios en la carrera de

- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582–609. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Uquillas, G.; Basantes, R.; Vinueza, A. y Basantes, S. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en ciencias administrativas, económicas y contables). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 3-13. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/504>
- Vargas, D. & Brito, J. (2021). La gestión y el liderazgo escolar como factores de la diversidad cultural en la escuela en condiciones de emergencia sanitaria. *Maestro y Sociedad*, 18(2), 650-673. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5365>
- Vásquez, E. (2021). *Liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primario, Chimbote – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72549>
- Vásquez, J. (2022). *Influencia del trabajo remoto y liderazgo adaptativo en la gestión escolar en instituciones educativas de Pallasca - Ancash, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80349>
- Vega, T. (2021). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64682>

Vera, J., & Trujillo, A. (2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría Y Administración*, (XXX), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

ANEXOS

Anexo 1: Aceptación de solicitud para aplicar los instrumentos



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Nuevo Chimbote, 27 de mayo de 2022

Señor(a):

Mg. Rosario Maribel Aguilar Alvarado
Directora de la I.E N°89550 "Ángel Arnulfo Ríos De La Cruz"

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). **MARIA PAULINA GUTIERREZ CALLAN** identificado con DNI No. 32980524 y código de matrícula No 7000040410, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Desempeño docente y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 89550, de Nuevo Chimbote, Ancash, 2022

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Rosario M. Aguilar Alvarado
Mg. Rosario M. Aguilar Alvarado
DIRECTORA
I.E. N° 89550 ANGEL A. RÍOS C.
A.A.M.H. VILLA DEL SALVADOR



Rosa María Salas Sánchez
Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Anexo 2: Autorización para usar la identidad de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
I.E N°89550 "Angel Arnulfo Rios De La Cruz"	
Nombre del Titular o Representante legal: Mg. Rosario Maribel Aguilar Alvarado	
Nombres y Apellidos María Paulina Gutiérrez Callan	DNI: 32980524

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Desempeño docente y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 89550, de Nuevo Chimbote, Ancash, 2022.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION	
Autor: Nombres y Apellidos María Paulina Gutiérrez Callan	DNI: 32980524

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 27 de mayo del 2022



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3: Operacionalización de variables

TÍTULO: gestión escolar y calidad del servicio educativo en la Institución N° 89550 – Nuevo Chimbote, Ancash, 2022.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles
X Gestión escolar	La gestión escolar, para Córdova (2021) constituyen acciones que permiten generar condiciones favorables y asegurar los aprendizajes en la institución educativa	La gestión escolar como variable será medida mediante un cuestionario integrado por 24 ítems distribuidos en iguales cantidades equitativas entre las dimensiones pedagógica, cultural y política	Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del aprendizaje. - Trabajo colegiado. - Conocimiento del estudiante. - Estrategias de aprendizaje 	Ordinal	
			Cultural	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestación cultural. - Actividades de la localidad - Aplicación del enfoque intercultural. - Conocimiento del entorno. 	Ordinal	Bueno Medio
			Política	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados del aprendizaje - Políticas en favor de la sociedad. - Políticas de fortalecimiento profesional. - Políticas de implementación curricular. 	Ordinal	Bajo
Y Calidad del servicio educativo	La calidad educativa, según el Ministerio de Educación (2019) constituye el conjunto de características descriptivas que representan un juicio respecto al tipo de servicio brindado por la institución educativa.	La calidad del servicio educativo como variable será medida mediante un cuestionario integrado por 24 ítems distribuidos en entre las 3 dimensiones relevancia, eficacia y pertinencia.	Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> - Contenido curricular - Propósitos de aprendizaje - Grado de satisfacción - Desarrollo integral 	Ordinal	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación del currículo. - Formación e innovación docente - Uso de infraestructura 	Ordinal	Eficiente Regular
			Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de su autonomía - Desarrollo de su identidad - Enseñanza flexible 	Ordinal	Deficiente

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos 1

Instrumento 1.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESCOLAR

Datos informativos:

Institución educativa: _____

Nivel : _____ Fecha. _____

Presentación:

Estimado colega, recibe mi saludos afectuoso y cordial; al mismo tiempo solicito a tu persona, a través del cuestionario, me brindes información relacionada con la gestión escolar en la Institución Educativa; hago de tu conocimiento que el instrumento es de carácter anónimo y tiene la finalidad de recoger datos únicamente con fines de investigación. Gracias por tu apoyo.

Propósito: Recabar información relacionada a la gestión escolar de la Institución Educativa.

Indicaciones: Lee detenidamente cada ítem y marca con una equis (x) el casillero que consideres adecuado según la siguiente escala:

(N) Nunca (CN) Casi nunca (AV) A veces (CS) Casi siempre (S) Siempre

N°	ÍTEMS	Valoración				
	DIMENSIÓN PEDAGÓGICA	N	CN	AV	CS	S
1	Los directivos en la institución orientan el proceso de planificación de los aprendizajes.					
2	Los instrumentos de evaluación incluidos en las programaciones se enmarcan dentro de la evaluación formativa.					
3	Las decisiones pedagógicas en la institución son producto del consenso característico en el trabajo colegiado					
4	El trabajo colegiado en la institución permiten evaluar las acciones pedagógicas pensando en la mejora de los aprendizajes.					
5	La planificación educativa en la institución responde a los estilos y ritmos de aprendizaje de sus estudiantes					
6	En la institución se seleccionan estrategias metodológicas y recursos didácticos, tomando en cuenta los conocimientos, las características de sus estudiantes y el entorno del aprendizaje.					
7	Los conocimientos que se contemplan en la programación se muestran dentro de una secuencia lógica y didáctica facilitando la comprensión del estudiante.					

8	Las estrategias asumidas en la institución se orienta a promover el razonamiento, la creatividad y/o pensamiento crítico durante el proceso de aprendizaje.					
	DIMENSIÓN CULTURAL	N	CN	AV	CS	S
9	Las acciones educativas en la institución respetad las diferentes manifestaciones culturales de la comunidad de donde proceden los estudiantes.					
10	Las actividades culturales de la institución responden a las características cognitivas y culturales de los estudiantes.					
11	Los actores educativos de la institución participan de las actividades culturales programadas por el aniversario de la localidad.					
12	Los docentes de la institución evidencian interés por conocer el contexto local y regional de la Institución Educativa.					
13	La institución promueve en docentes y directivos una relación afectiva y armónica con los estudiantes considerando el enfoque intercultural.					
14	Las actividades institucionales favorecen el trabajo en equipo dentro de los enfoques intercultural e inclusivo.					
15	En la institución se promueve que los docentes y estudiantes posean el conocimiento y respeto por su historia local, regional y nacional.					
16	La calendarización institucional y planificación de aula incluye el calendario comunal, favoreciendo el desarrollo de la identidad en el estudiante.					
	DIMENSIÓN POLÍTICA	N	CN	AV	CS	S
17	Los objetivos estratégicos de la institución toman en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño de los estudiantes.					
18	Los políticas educativas en favor de los aprendizajes son implementadas desde las programación a largo y corto plazo.					
19	Las políticas educativas que se implementan buscan favorecer el aprendizaje de los estudiante y contribuir con el desarrollo de la comunidad.					
20	Las acciones de retroalimentación de los aprendizajes, buscan responder a los requerimientos detectados en los estudiantes en contribución con la formación de la sociedad					
21	Los diagnósticos implementados en la institución permiten identificar las áreas en que necesita fortalecer las capacidades profesionales del docente para beneficio de sus estudiantes.					
22	Los objetivos institucionales favorecen el desarrollo de eventos de capacitación en respuesta a las necesidades del personal docente y directivo.					
23	El plan de trabajo institucional incluye actividades de implementación de medios, materiales y estrategias para favorecer el aprendizaje de los estudiantes.					
24	Las políticas institucionales toman en cuenta las estrategias de enseñanza aprendizaje en respuesta a los requerimiento que plantea la actualidad y el contexto.					

¡Muchas gracias por tu colaboración...!

Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de evaluación de la gestión escolar

I. Datos Informativos:

- Autor : Ministerio de Educación (2012)
- Adaptación : Gutiérrez Callan María Paulina
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 20 minutos
- Materiales : Copias del instrumento, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Investigadora

II. Descripción y propósito:

El cuestionario consta de 24 ítems cuyo **propósito** es estimar el nivel de gestión escolar en la Institución Educativa N° 89550 de Nuevo Chimbote. Los ítems se encuentran alineados a 3 dimensiones pre establecidas, como son dimensión pedagógica (08 ítems), dimensión cultural (08 ítems), dimensión política (08 ítems); las cuales serán evaluados por la propia investigadora mediante una encuesta pactada y gestionada en la dirección de la institución considerando como escala de valoración: (N) nunca, (CN) casi nunca, (AV) a veces, (CS) casi siempre, (S) siempre.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	N° Ítems	Ítems	Puntaje
A. Pedagógica	1. Planificación del aprendizaje.	33,3 %	2	1,2	1 - 5
	2. Trabajo colegiado.		3	3, 4	1 - 5
	3. Conocimiento del estudiante.		2	5, 6	1 - 5
	4. Estrategias de aprendizaje		2	7, 8	1 - 5
B. Cultural.	5. Manifestación cultural.	33,3 %	2	9, 10	1 - 5
	6. Actividades de la localidad		1	11, 12	1 - 5
	7. Aplicación del enfoque intercultural.		2	13, 14	1 - 5
	8. Conocimiento del entorno		2	15, 16	1 - 5
C. Política	9. Resultados del aprendizaje	33,3 %	1	17, 18	1 - 5

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Nº Ítems	Ítems	Puntaje
	10. Políticas en favor de la sociedad.		2	19, 20	1 - 5
	11. Políticas de fortalecimiento profesional.		2	21, 22	1 - 5
	12. Políticas de implementación curricular.		2	23, 24	1 - 5
	TOTAL	100%	23	ítems	23 - 115

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 24	- Siempre	5
	- Casi siempre	4
	- A veces	3
	- Casi nunca	2
	- Nunca	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

- A. Pedagógica
- B. Cultural
- C. Política

Escala de valoración de la dimensión A. Pedagógica.

Nivel	Intervalo de valores
- Bueno	30 - 40
- Medio	19 - 20
- Deficiente	08 - 18

Escala de valoración de la dimensión B. Cultural.

Nivel	Intervalo de valores
- Bueno	30 - 40
- Medio	19 - 20
- Deficiente	08 - 18

Escala de valoración de la dimensión C. Política.

Nivel	Intervalo de valores
- Bueno	30 - 40
- Medio	19 - 20
- Deficiente	08 - 18

5.2. Valoración de la Variable: Gestión escolar

Escala de Valoración de la Variable

Niveles	
89 - 120	Bueno
57 - 88	Medio
24 - 56	Deficiente

Ficha de validez del Instrumento 1 a juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESCOLAR

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: PEDAGÓGICA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Los directivos en la institución orientan el proceso de planificación de los aprendizajes.	x		x		x		
2	Directo	Los instrumentos de evaluación incluidos en las programaciones se enmarcan dentro de la evaluación formativa.	x		x		x		
3	Directo	Las decisiones pedagógicas en la institución son producto del consenso característico en el trabajo colegiado	x		x		x		
4	Directo	El trabajo colegiado en la institución permiten evaluar las acciones pedagógicas pensando en la mejora de los aprendizajes.	x		x		x		
5	Directo	La planificación educativa en la institución responde a los estilos y ritmos de aprendizaje de sus estudiantes	x		x		x		
6	Directo	En la institución se seleccionan estrategias metodológicas y recursos didácticos, tomando en cuenta los conocimientos, las características de sus estudiantes y el entorno del aprendizaje.	x		x		x		

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 nel enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

7	Directo	Los conocimientos que se contemplan en la programación se muestran dentro de una secuencia lógica y didáctica facilitando la comprensión del estudiante.	x		x		x		
8	Directo	Las estrategias asumidas en la institución se orienta a promover el razonamiento, la creatividad y/o pensamiento crítico durante el proceso de aprendizaje.	x		x		x		
Dimensión 2: CULTURAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Las acciones educativas en la institución respetad las diferentes manifestaciones culturales de la comunidad de donde proceden los estudiantes.	x		x		x		
10	Directo	Las actividades culturales de la institución responden a las características cognitivas y culturales de los estudiantes.	x		x		x		
11	Directo	Los actores educativos de la institución participan de las actividades culturales programadas por el aniversario de la localidad.	x		x		x		
12	Directo	Los docentes de la institución evidencian interés por conocer el contexto local y regional de la Institución Educativa.	x		x		x		
13	Directo	La institución promueve en docentes y directivos una relación afectiva y armónica con los estudiantes considerando el enfoque intercultural.	x		x		x		
14	Directo	Las actividades institucionales favorecen el trabajo en equipo dentro de los enfoques intercultural e inclusivo.	x		x		x		
15	Directo	En la institución se promueve que los docentes y estudiantes posean el conocimiento y respeto por su historia local, regional y nacional.	x		x		x		
16	Directo	La calendarización institucional y planificación de aula incluye el calendario comunal, favoreciendo el	x		x		x		

		desarrollo de la identidad en el estudiante.							
DIMENSIÓN 3: POLÍTICA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	Los objetivos estratégicos de la institución toman en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño de los estudiantes.	x		x		x		
18	Directo	Las políticas educativas en favor de los aprendizajes son implementadas desde la programación a largo y corto plazo.	x		x		x		
19	Directo	Las políticas educativas que se implementan buscan favorecer el aprendizaje de los estudiantes y contribuir con el desarrollo de la comunidad.	x		x		x		
20	Directo	Las acciones de retroalimentación de los aprendizajes, buscan responder a los requerimientos detectados en los estudiantes en contribución con la formación de la sociedad	x		x		x		
21	Directo	Los diagnósticos implementados en la institución permiten identificar las áreas en que necesita fortalecer las capacidades profesionales del docente para beneficio de sus estudiantes.	x		x		x		
22	Directo	Los objetivos institucionales favorecen el desarrollo de eventos de capacitación en respuesta a las necesidades del personal docente y directivo.	x		x		x		
23	Directo	El plan de trabajo institucional incluye actividades de implementación de medios, materiales y estrategias para favorecer el aprendizaje de los estudiantes.	x		x		x		
24	Directo	Las políticas institucionales toman en cuenta las estrategias de enseñanza aprendizaje en respuesta a los requerimientos que plantea la actualidad y el contexto.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DOCENTE

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: *Rosario Maribel Aguilar Alvarado*

DNI: *32966989*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	<i>Maestría</i>	<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	<i>Docencia y Gestión Educativa</i>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	<i>Directora</i>	<i>I:E.N°89550</i>	<i>2019 - 2022</i>
02			
03			

Observaciones:

Después de haber evaluado los ítems planteados se considera que el instrumento se encuentra apto para su aplicación.

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

Chimbote, 20 de junio del 2022



Mg. Rosario M. Aguilar Alvarado
DIRECTORA
I.E. N° 89550 ANGEL A. RIOS C.
AAJMH, VILLA DEL SALVADOR

ANEXO 5: Instrumento de recolección de datos 2

Instrumento 2.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Datos informativos

Institución educativa: _____

Nivel : _____ Fecha. _____

Presentación:

Estimado colega, recibe mi saludos afectuoso y cordial; al mismo tiempo solicito a tu persona, a través del cuestionario, me brindes información relacionada a la calidad del servicio educativo, en la institución; hago de tu conocimiento que el instrumento es de carácter anónimo y tiene la finalidad de recoger datos únicamente con fines de investigación. Gracias por tu apoyo.

Propósito: Recabar información relacionada a la calidad del servicio educativo, en la Institución Educativa.

Indicaciones: Lee detenidamente cada ítem y marca con una equis (x) el casillero que consideres adecuado según la siguiente escala:

(N) Nunca (CN) Casi nunca (AV) A veces (CS) Casi siempre (S) Siempre

Nº	Ítems	Valoración				
		N	CN	AV	CS	S
	RELEVANCIA					
1.	En la institución educativa el proceso de aprendizaje está relacionado con el contexto social y cultural en que se desarrollan los estudiantes					
2.	El aprendizaje de los estudiantes responde las aspiraciones de la sociedad					
3.	Los docentes promueven el aprendizaje significativo para los estudiantes					
4.	Los estudiantes se sienten satisfechos al culminar las diferentes etapas o periodos de aprendizaje.					
5.	Los docentes fortalecen y potencian el desarrollo de capacidades, habilidades cognitivas y socio afectivas de sus estudiantes.					

6.	El proceso de aprendizaje brindado por la institución favorece el desarrollo personal y social de los estudiantes					
	EFICACIA	N	CN	AV	CS	S
7.	La institución educativa fomenta las actividades de fortalecimiento pedagógico durante el año académico.					
8.	La institución educativa está logrando el aprendizaje de los estudiantes considerando las normas del Ministerio de Educación para el presente año					
9.	En la institución se organizan reuniones y trabajo colegiado para compartir ideas y experiencias entre los docentes.					
10.	La institución educativa cuenta con docentes especializados y eficaces por niveles y áreas.					
11.	Los docentes de la institución educativa utilizan diversos recursos y materiales en el desarrollo de sus clases					
12.	La institución educativa realiza un adecuado uso los recursos financieros para el desarrollo de las actividades educativas					
	PERTINENCIA	N	CN	AV	CS	S
13.	La educación brindada en la institución es significativa para los estudiantes en respuesta a sus intereses sociales y culturales					
14.	Los docentes contribuyen con el desarrollo de la identidad y autonomía del estudiante					
15.	Toda la comunidad educativa participa en el mantenimiento preventivo de las aulas adecuándolas a las necesidades de los estudiantes.					
16.	Los docentes cumplen con las metas de aprendizaje y de gestión trazadas por la institución educativa.					
17.	La institución informa a los padres de familia sobre el resultado de aprendizaje de sus hijos.					
18.	La educación es significativa para los estudiantes de los diferentes estratos sociales de donde proceden.					

¡Muchas gracias por tu colaboración...!

Ficha técnica del Instrumento 2

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de Calidad del servicio educativo

I. Datos Informativos:

- Autor : Celia Mercedes Garay Bazán (2017)
- Adaptación : Gutierrez Callan María Paulina
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 20 minutos
- Materiales : Copias del instrumento, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Investigadora

II. Descripción y propósito:

El cuestionario consta de 18 ítems cuyo **propósito** es estimar el nivel de Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 89550 de Nuevo Chimbote. Los ítems se encuentran alineados a 3 dimensiones pre establecidas, como son relevancia (06 ítems), eficacia (06 ítems), pertinencia (06 ítems); las cuales serán evaluados por la propia investigadora mediante una encuesta pactada y gestionada en la dirección de la institución considerando como escala de valoración: (N) nunca, (CN) casi nunca, (AV) a veces, (CS) casi siempre, (S) siempre.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	N° Ítems	Ítems	Puntaje
A. Relevancia	1. Contenido curricular	33,33 %	2	1	1 - 5
	2. Propósitos de aprendizaje		3	2, 3	1 - 5
	3. Grado de satisfacción		2	4	1 - 5
	4. Desarrollo integral		2	5, 6	1 - 5
B. Eficacia	5. Innovación del currículo.	33,33 %	2	7, 8	1 - 5
	6. Formación e innovación docente		1	9, 10	1 - 5
	7. Uso de infraestructura		2	11, 12	1 - 5
C. Pertinencia	8. Desarrollo de su autonomía		2	13, 14	1 - 5

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Nº Ítems	Ítems	Puntaje
	9. Desarrollo de su identidad	33,33 %	2	15, 16	1 - 5
	10. Enseñanza flexible		2	17, 18	1 - 5
	TOTAL	100%	18	ítems	18 - 90

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 18	- Siempre	5
	- Casi siempre	4
	- A veces	3
	- Casi nunca	2
	- Nunca	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

- A. Relevancia
- B. Eficacia
- C. Pertinencia

Escala de valoración de la dimensión A. Relevancia.

Nivel	Intervalo de valores
- Adecuado	23 - 30
- Medio	15 - 22
- Deficiente	6 - 14

Escala de valoración de la dimensión B. Eficacia.

Nivel	Intervalo de valores
- Adecuado	23 - 30
- Medio	15 - 22
- Deficiente	6 - 14

Escala de valoración de la dimensión C. Pertinencia.

Nivel	Intervalo de valores
- Adecuado	23 - 30
- Medio	15 - 22
- Deficiente	6 - 14

5.2. Valoración de la Variable: Calidad del servicio educativo

Escala de Valoración de la Variable

Niveles	
69 - 90	Adecuado
44 - 68	Medio
18 - 43	Deficiente

Ficha de validez del Instrumento 2 a juicio de expertos

Ficha de validez del Instrumento 2 a juicio de expertos

Ficha de validez del Instrumento 2 a juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: RELEVANCIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En la institución educativa el proceso de aprendizaje está relacionado con el contexto social y cultural en que se desarrollan los estudiantes	x		x		x		
2	Directo	El aprendizaje de los estudiantes responde las aspiraciones de la sociedad	x		x		x		
3	Directo	Los docentes promueven el aprendizaje significativo para los estudiantes	x		x		x		
4	Directo	Los estudiantes se sienten satisfechos al culminar las diferentes etapas o periodos de aprendizaje.	x		x		x		
5	Directo	Los docentes fortalecen y potencian el desarrollo de capacidades, habilidades cognitivas y socio afectivas de sus estudiantes.	x		x		x		

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 nel enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

6	Directo	El proceso de aprendizaje brindado por la institución favorece el desarrollo personal y social de los estudiantes	x		x		x		
Dimensión 2: EFICACIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La institución educativa fomenta las actividades de fortalecimiento pedagógico durante el año académico.	x		x		x		
8	Directo	La institución educativa está logrando el aprendizaje de los estudiantes considerando las normas del Ministerio de Educación para el presente año	x		x		x		
9	Directo	En la institución se organizan reuniones y trabajo colegiado para compartir ideas y experiencias entre los docentes.	x		x		x		
10	Directo	La institución educativa cuenta con docentes especializados y eficaces por niveles y áreas.	x		x		x		
11	Directo	Los docentes de la institución educativa utilizan diversos recursos y materiales en el desarrollo de sus clases	x		x		x		
12	Directo	La institución educativa realiza un adecuado uso los recursos financieros para el desarrollo de las actividades educativas	x		x		x		
Dimensión 3: PERTINENCIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Directo	La educación brindada en la institución es significativa para los estudiantes en respuesta a sus intereses sociales y culturales	x		x		x		
14	Directo	Los docentes contribuyen con el desarrollo de la identidad y autonomía del estudiante	x		x		x		
15	Directo	Toda la comunidad educativa participa en el mantenimiento preventivo de las aulas adecuándolas a las necesidades de los estudiantes.	x		x		x		

16	Directo	Los docentes cumplen con las metas de aprendizaje y de gestión trazadas por la institución educativa.	x		x		x		
17	Directo	La institución informa a los padres de familia sobre el resultado de aprendizaje de sus hijos.	x		x		x		
18	Directo	La educación es significativa para los estudiantes de los diferentes estratos sociales de donde proceden.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DOCENTE

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: *Rosario Maribel Aguilar Alvarado*

DNI: *32966989*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	<i>Maestría</i>	<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	<i>Docencia y Gestión Educativa</i>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	<i>Directora</i>	<i>I:E.N°89550</i>	<i>2019 - 2022</i>
02			
03			

Observaciones:

Después de haber evaluado los ítems planteados se considera que el instrumento se encuentra apto para su aplicación.

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

Chimbote, 20 de junio del 2022



Mg. Rosario M. Aguilar Alvarado
DIRECTORA
I.E. N° 89550 ANGEL A. RIOS C.
AAJMH, VILLA DEL SALVADOR

Ficha de validez del Instrumento 1 a juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESCOLAR

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: PEDAGÓGICA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Los directivos en la institución orientan el proceso de planificación de los aprendizajes.	x		x		x		
2	Directo	Los instrumentos de evaluación incluidos en las programaciones se enmarcan dentro de la evaluación formativa.	x		x		x		
3	Directo	Las decisiones pedagógicas en la institución son producto del consenso característico en el trabajo colegiado	x		x		x		
4	Directo	El trabajo colegiado en la institución permiten evaluar las acciones pedagógicas pensando en la mejora de los aprendizajes.	x		x		x		
5	Directo	La planificación educativa en la institución responde a los estilos y ritmos de aprendizaje de sus estudiantes	x		x		x		
6	Directo	En la institución se seleccionan estrategias metodológicas y recursos didácticos, tomando en cuenta los conocimientos, las características de sus estudiantes y el entorno del aprendizaje.	x		x		x		

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 nel enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

7	Directo	Los conocimientos que se contemplan en la programación se muestran dentro de una secuencia lógica y didáctica facilitando la comprensión del estudiante.	x		x		x		
8	Directo	Las estrategias asumidas en la institución se orienta a promover el razonamiento, la creatividad y/o pensamiento crítico durante el proceso de aprendizaje.	x		x		x		
Dimensión 2: CULTURAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Las acciones educativas en la institución respetad las diferentes manifestaciones culturales de la comunidad de donde proceden los estudiantes.	x		x		x		
10	Directo	Las actividades culturales de la institución responden a las características cognitivas y culturales de los estudiantes.	x		x		x		
11	Directo	Los actores educativos de la institución participan de las actividades culturales programadas por el aniversario de la localidad.	x		x		x		
12	Directo	Los docentes de la institución evidencian interés por conocer el contexto local y regional de la Institución Educativa.	x		x		x		
13	Directo	La institución promueve en docentes y directivos una relación afectiva y armónica con los estudiantes considerando el enfoque intercultural.	x		x		x		
14	Directo	Las actividades institucionales favorecen el trabajo en equipo dentro de los enfoques intercultural e inclusivo.	x		x		x		
15	Directo	En la institución se promueve que los docentes y estudiantes posean el conocimiento y respeto por su historia local, regional y nacional.	x		x		x		
16	Directo	La calendarización institucional y planificación de aula incluye el calendario comunal, favoreciendo el	x		x		x		

		desarrollo de la identidad en el estudiante.							
DIMENSIÓN 3: POLÍTICA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	Los objetivos estratégicos de la institución toman en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño de los estudiantes.	x		x		x		
18	Directo	Los políticas educativas en favor de los aprendizajes son implementadas desde las programación a largo y corto plazo.	x		x		x		
19	Directo	Las políticas educativas que se implementan buscan favorecer el aprendizaje de los estudiante y contribuir con el desarrollo de la comunidad.	x		x		x		
20	Directo	Las acciones de retroalimentación de los aprendizajes, buscan responder a los requerimientos detectados en los estudiantes en contribución con la formación de la sociedad	x		x		x		
21	Directo	Los diagnósticos implementados en la institución permiten identificar las áreas en que necesita fortalecer las capacidades profesionales del docente para beneficio de sus estudiantes.	x		x		x		
22	Directo	Los objetivos institucionales favorecen el desarrollo de eventos de capacitación en respuesta a las necesidades del personal docente y directivo.	x		x		x		
23	Directo	El plan de trabajo institucional incluye actividades de implementación de medios, materiales y estrategias para favorecer el aprendizaje de los estudiantes.	x		x		x		
24	Directo	Las políticas institucionales toman en cuenta las estrategias de enseñanza aprendizaje en respuesta a los requerimiento que plantea la actualidad y el contexto.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: *Hermenegildo Espinoza Quiñones*

DNI: *32981194*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	<i>Maestría</i>	<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	<i>Docencia y Gestión Educativa</i>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	<i>Docente de investigación</i>	<i>EESPP Chimbote</i>	<i>2014 - 2022</i>
02			
03			

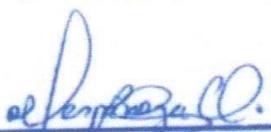
Observaciones:

Después de haber evaluado los ítems planteados se considera que el instrumento se encuentra apto para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x]

Aplicable después de corregir [

] **No aplicable** |


Mg. Hermenegildo Espinoza Quiñones
Asesor-Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Chimbote, 20 de junio del 2021

6	Directo	El proceso de aprendizaje brindado por la institución favorece el desarrollo personal y social de los estudiantes	x		x		x		
Dimensión 2: EFICACIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
La institución educativa fomenta las actividades de									

16	Directo	Los docentes cumplen con las metas de aprendizaje y de gestión trazadas por la institución educativa.	x		x		x		
17	Directo	La institución informa a los padres de familia sobre el resultado de aprendizaje de sus hijos.	x		x		x		
18	Directo	La educación es significativa para los estudiantes de los diferentes estratos sociales de donde proceden.	x		x		x		

Dimensión 3: PERTINENCIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Ficha de validez del Instrumento 2 a juicio de expert									
13	Directo	La educación brindada en la institución es significativa para los estudiantes en respuesta a sus intereses sociales y culturales	x		x		x		
14	Directo	Los docentes contribuyen con el desarrollo de la identidad y autonomía del estudiante	x		x		x		
15	Directo	Toda la comunidad educativa participa en el mantenimiento preventivo de las aulas adecuándolas a las necesidades de los estudiantes.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: *Hermenegildo Espinoza Quiñones*

DNI: *32981194*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	<i>Maestría</i>	<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	<i>Docencia y Gestión Educativa</i>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

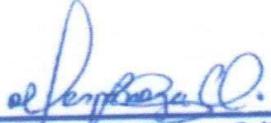
	Cargo	Entidad	Año
01	<i>Docente de investigación</i>	<i>EESPP Chimbote</i>	<i>2014 - 2022</i>
02			
03			

Observaciones:

Después de haber evaluado los ítems planteados se considera que el instrumento se encuentra apto para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x]
] **No aplicable** [

Aplicable después de corregir [


Mg. Hermenegildo Espinoza Quiñones
Asesor-Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Chimbote, 20 de junio del 2021

Ficha de validez del Instrumento 1 a juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESCOLAR

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: PEDAGÓGICA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Los directivos en la institución orientan el proceso de planificación de los aprendizajes.	x		x		x		
2	Directo	Los instrumentos de evaluación incluidos en las programaciones se enmarcan dentro de la evaluación formativa.	x		x		x		
3	Directo	Las decisiones pedagógicas en la institución son producto del consenso característico en el trabajo colegiado	x		x		x		
4	Directo	El trabajo colegiado en la institución permiten evaluar las acciones pedagógicas pensando en la mejora de los aprendizajes.	x		x		x		
5	Directo	La planificación educativa en la institución responde a los estilos y ritmos de aprendizaje de sus estudiantes	x		x		x		
6	Directo	En la institución se seleccionan estrategias metodológicas y recursos didácticos, tomando en cuenta los conocimientos, las características de sus estudiantes y el entorno del aprendizaje.	x		x		x		

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 nel enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

7	Directo	Los conocimientos que se contemplan en la programación se muestran dentro de una secuencia lógica y didáctica facilitando la comprensión del estudiante.	x		x		x		
8	Directo	Las estrategias asumidas en la institución se orienta a promover el razonamiento, la creatividad y/o pensamiento crítico durante el proceso de aprendizaje.	x		x		x		
Dimensión 2: CULTURAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Las acciones educativas en la institución respetad las diferentes manifestaciones culturales de la comunidad de donde proceden los estudiantes.	x		x		x		
10	Directo	Las actividades culturales de la institución responden a las características cognitivas y culturales de los estudiantes.	x		x		x		
11	Directo	Los actores educativos de la institución participan de las actividades culturales programadas por el aniversario de la localidad.	x		x		x		
12	Directo	Los docentes de la institución evidencian interés por conocer el contexto local y regional de la Institución Educativa.	x		x		x		
13	Directo	La institución promueve en docentes y directivos una relación afectiva y armónica con los estudiantes considerando el enfoque intercultural.	x		x		x		
14	Directo	Las actividades institucionales favorecen el trabajo en equipo dentro de los enfoques intercultural e inclusivo.	x		x		x		
15	Directo	En la institución se promueve que los docentes y estudiantes posean el conocimiento y respeto por su historia local, regional y nacional.	x		x		x		
16	Directo	La calendarización institucional y planificación de aula incluye el calendario comunal, favoreciendo el	x		x		x		

		desarrollo de la identidad en el estudiante.							
DIMENSIÓN 3: POLÍTICA			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	Los objetivos estratégicos de la institución toman en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño de los estudiantes.	x		x		x		
18	Directo	Las políticas educativas en favor de los aprendizajes son implementadas desde la programación a largo y corto plazo.	x		x		x		
19	Directo	Las políticas educativas que se implementan buscan favorecer el aprendizaje de los estudiante y contribuir con el desarrollo de la comunidad.	x		x		x		
20	Directo	Las acciones de retroalimentación de los aprendizajes, buscan responder a los requerimientos detectados en los estudiantes en contribución con la formación de la sociedad	x		x		x		
21	Directo	Los diagnósticos implementados en la institución permiten identificar las áreas en que necesita fortalecer las capacidades profesionales del docente para beneficio de sus estudiantes.	x		x		x		
22	Directo	Los objetivos institucionales favorecen el desarrollo de eventos de capacitación en respuesta a las necesidades del personal docente y directivo.	x		x		x		
23	Directo	El plan de trabajo institucional incluye actividades de implementación de medios, materiales y estrategias para favorecer el aprendizaje de los estudiantes.	x		x		x		
24	Directo	Las políticas institucionales toman en cuenta las estrategias de enseñanza aprendizaje en respuesta a los requerimiento que plantea la actualidad y el contexto.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DOCENTE

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: *Isabel Milagro Bustamante Lecca*

DNI: 32981987

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	<i>Maestría</i>	<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	<i>Docencia y Gestión Educativa</i>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	<i>Directora</i>	<i>I:E.N°88223</i>	<i>2021 - 2022</i>
02			
03			

Observaciones:

Después de haber evaluado los ítems planteados se considera que el instrumento se encuentra apto para su aplicación.

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

Chimbote, 20 de junio del 2022


Bustamante
Isabel Milagro Bustamante Lecca
DIRECTORA
C.M. 1032981987

Ficha de validez del Instrumento 2 a juicio de expertos

Ficha de validez del Instrumento 2 a juicio de expertos

Ficha de validez del Instrumento 2 a juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: RELEVANCIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En la institución educativa el proceso de aprendizaje está relacionado con el contexto social y cultural en que se desarrollan los estudiantes	x		x		x		
2	Directo	El aprendizaje de los estudiantes responde las aspiraciones de la sociedad	x		x		x		
3	Directo	Los docentes promueven el aprendizaje significativo para los estudiantes	x		x		x		
4	Directo	Los estudiantes se sienten satisfechos al culminar las diferentes etapas o periodos de aprendizaje.	x		x		x		
5	Directo	Los docentes fortalecen y potencian el desarrollo de capacidades, habilidades cognitivas y socio afectivas de sus estudiantes.	x		x		x		

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 nel enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

6	Directo	El proceso de aprendizaje brindado por la institución favorece el desarrollo personal y social de los estudiantes	x		x		x		
Dimensión 2: EFICACIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La institución educativa fomenta las actividades de fortalecimiento pedagógico durante el año académico.	x		x		x		
8	Directo	La institución educativa está logrando el aprendizaje de los estudiantes considerando las normas del Ministerio de Educación para el presente año	x		x		x		
9	Directo	En la institución se organizan reuniones y trabajo colegiado para compartir ideas y experiencias entre los docentes.	x		x		x		
10	Directo	La institución educativa cuenta con docentes especializados y eficaces por niveles y áreas.	x		x		x		
11	Directo	Los docentes de la institución educativa utilizan diversos recursos y materiales en el desarrollo de sus clases	x		x		x		
12	Directo	La institución educativa realiza un adecuado uso los recursos financieros para el desarrollo de las actividades educativas	x		x		x		
Dimensión 3: PERTINENCIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Directo	La educación brindada en la institución es significativa para los estudiantes en respuesta a sus intereses sociales y culturales	x		x		x		
14	Directo	Los docentes contribuyen con el desarrollo de la identidad y autonomía del estudiante	x		x		x		
15	Directo	Toda la comunidad educativa participa en el mantenimiento preventivo de las aulas adecuándolas a las necesidades de los estudiantes.	x		x		x		

16	Directo	Los docentes cumplen con las metas de aprendizaje y de gestión trazadas por la institución educativa.	x		x		x	
17	Directo	La institución informa a los padres de familia sobre el resultado de aprendizaje de sus hijos.	x		x		x	
18	Directo	La educación es significativa para los estudiantes de los diferentes estratos sociales de donde proceden.	x		x		x	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DOCENTE

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: *Isabel Milagro Bustamante Lecca*

DNI: 32981987

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado	Universidad	Mención
01	<i>Maestría</i>	<i>Universidad Cesar Vallejo</i>	<i>Docencia y Gestión Educativa</i>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Cargo	Entidad	Año
01	<i>Directora</i>	<i>I:E.N° 88223</i>	<i>2021 - 2022</i>
02			
03			

Observaciones:

Después de haber evaluado los ítems planteados se considera que el instrumento se encuentra apto para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []
No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Chimbote, 20 de junio del 2022


Bustamante
Isabel Milagro Bustamante Lecca
DIRECTORA
C.M. 1002981987

Base de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1: Gestión Escolar

M	D 1: Pedagógica											D 2: Cultural								D 3: Política								VARIABLE 1				
	1	2	3	4	5	6	7	8	ST	NIVEL	9	10	11	12	13	14	15	16	ST	NIVEL	17	18	19	20	21	22	23	24	ST	NIVEL	TOTAL	NIVEL
1	4	4	4	3	4	4	4	5	37	Bueno	5	5	5	4	4	4	4	4	35	Bueno	5	5	4	5	5	5	5	5	34	Bueno	101	Bueno
2	4	4	4	4	4	4	3	3	33	Medio	4	3	4	4	5	5	5	3	33	Bueno	3	3	4	5	5	5	5	5	30	Bueno	93	Bueno
3	5	4	4	5	4	4	5	4	39	Bueno	5	4	5	4	4	4	5	5	36	Bueno	5	5	4	4	4	5	5	4	32	Bueno	103	Bueno
4	5	4	3	5	5	5	3	4	38	Bueno	4	4	4	5	5	5	5	5	37	Bueno	5	4	3	4	4	4	4	4	28	Bueno	99	Bueno
5	4	3	2	4	3	4	4	4	32	Medio	4	4	5	4	5	5	4	5	36	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Bueno	92	Bueno
6	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Bueno	92	Bueno
7	4	4	3	3	3	3	4	4	31	Medio	4	3	4	3	4	4	4	4	30	Bueno	4	3	4	4	4	4	4	4	27	Bueno	85	Bueno
8	4	4	4	4	3	3	4	4	33	Medio	4	3	4	3	4	4	4	3	29	Medio	4	4	4	4	3	4	4	4	27	Bueno	86	Bueno
9	4	4	4	3	3	3	3	3	30	Medio	4	3	4	4	4	4	4	4	31	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Bueno	86	Bueno
10	3	3	4	4	4	4	4	4	34	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Bueno	90	Bueno
11	5	5	4	2	4	5	5	4	39	Bueno	5	5	4	5	5	5	5	5	39	Bueno	5	5	5	4	5	4	4	4	32	Bueno	105	Bueno
12	5	5	4	4	5	5	5	5	43	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Bueno	5	4	5	5	5	4	5	5	33	Bueno	111	Bueno
13	4	4	5	5	5	5	5	5	43	Bueno	5	5	5	3	5	5	5	5	38	Bueno	5	5	5	5	5	4	5	5	34	Bueno	110	Bueno
14	5	5	5	5	5	5	5	5	45	Bueno	4	5	5	4	5	5	5	5	38	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	35	Bueno	113	Bueno
15	5	5	5	5	5	5	5	5	45	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	35	Bueno	115	Bueno
16	5	5	5	3	4	4	5	4	39	Bueno	4	4	4	5	5	5	5	4	36	Bueno	5	5	4	5	5	5	5	5	34	Bueno	105	Bueno
17	5	5	4	5	4	5	5	5	43	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Bueno	4	4	5	5	4	5	5	5	32	Bueno	110	Bueno
18	3	4	3	3	5	4	5	5	38	Bueno	5	4	5	4	5	5	5	4	37	Bueno	4	4	4	5	5	5	5	5	32	Bueno	103	Bueno
19	5	5	5	5	5	5	5	4	43	Bueno	5	4	5	5	4	4	4	5	36	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	35	Bueno	110	Bueno
20	4	4	5	5	5	5	4	4	41	Bueno	4	5	4	5	5	5	4	4	36	Bueno	5	4	5	5	5	5	5	5	34	Bueno	106	Bueno
21	5	5	5	5	5	5	5	5	45	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	35	Bueno	115	Bueno
22	4	4	4	4	4	5	5	4	38	Bueno	4	4	4	4	4	4	5	4	33	Bueno	5	4	4	4	4	4	4	4	29	Bueno	96	Bueno
23	5	5	5	4	5	5	5	5	43	Bueno	4	4	5	5	4	5	5	4	36	Bueno	5	5	4	4	4	4	5	4	31	Bueno	106	Bueno
24	5	5	5	4	4	4	5	5	41	Bueno	4	4	5	5	5	5	5	4	37	Bueno	4	5	5	4	4	4	4	4	30	Bueno	104	Bueno
25	4	4	4	4	5	5	4	4	39	Bueno	5	5	5	4	4	4	4	4	35	Bueno	4	4	5	5	5	5	4	5	32	Bueno	101	Bueno
26	5	5	4	5	5	5	4	4	42	Bueno	5	5	5	4	5	5	4	4	37	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	35	Bueno	109	Bueno
27	4	4	4	5	5	5	5	4	40	Bueno	5	4	4	4	5	4	5	4	35	Bueno	5	4	5	5	4	4	4	5	31	Bueno	102	Bueno
28	5	4	5	4	5	5	5	5	43	Bueno	4	5	5	4	4	5	5	4	36	Bueno	5	5	4	4	5	4	5	4	32	Bueno	106	Bueno
29	5	5	5	4	5	4	5	5	42	Bueno	5	4	5	5	4	4	5	4	36	Bueno	4	5	5	5	4	4	4	5	31	Bueno	105	Bueno
30	5	5	5	5	5	5	5	5	45	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	35	Bueno	115	Bueno

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo

M	D 1: Relevancia								D 2: Eficacia								D 3: Pertinencia								VARIABLE 2	
	1	2	3	4	5	6	ST		7	8	9	10	11	12	ST		13	14	15	16	17	18	ST		TOTAL	NIVEL
1	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	72	Adecuado
2	3	3	4	4	3	4	21	Medio	3	4	4	2	2	4	19	Medio	2	3	4	4	4	4	21	Medio	61	Medio
3	3	3	4	4	4	3	21	Medio	3	3	3	4	4	3	20	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	65	Medio
4	3	3	4	4	4	4	22	Medio	3	3	4	4	4	4	22	Medio	3	3	4	4	4	4	22	Medio	66	Medio
5	4	4	5	4	4	4	25	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	5	5	4	4	4	4	26	Adecuado	75	Adecuado
6	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	5	5	4	4	26	Adecuado	4	4	4	4	5	4	25	Adecuado	75	Adecuado
7	5	3	5	4	4	5	26	Adecuado	3	5	4	5	5	3	25	Adecuado	5	5	4	4	4	4	26	Adecuado	77	Adecuado
8	3	2	4	4	4	4	21	Medio	2	4	3	4	3	2	18	Medio	3	4	2	3	4	4	20	Medio	59	Medio
9	4	4	4	3	4	4	23	Adecuado	3	4	4	4	4	3	22	Medio	4	4	4	3	3	3	21	Medio	66	Medio
10	4	3	3	3	3	3	19	Medio	3	3	3	3	3	2	17	Medio	3	3	3	3	4	3	19	Medio	55	Medio
11	4	4	4	3	4	4	23	Adecuado	3	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	4	3	4	4	4	23	Adecuado	69	Adecuado
12	5	5	5	4	5	5	29	Adecuado	4	5	5	4	4	4	26	Adecuado	4	5	5	4	4	5	27	Adecuado	82	Adecuado
13	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	90	Adecuado
14	4	5	5	4	5	5	28	Adecuado	5	5	5	5	4	5	29	Adecuado	4	5	4	5	5	4	27	Adecuado	84	Adecuado
15	5	5	5	4	5	5	29	Adecuado	4	5	4	5	5	5	28	Adecuado	5	4	4	5	5	5	28	Adecuado	85	Adecuado
16	5	5	5	4	5	5	29	Adecuado	4	5	4	5	5	5	28	Adecuado	5	4	4	5	5	5	28	Adecuado	85	Adecuado
17	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	4	5	4	5	5	5	28	Adecuado	5	5	3	5	5	5	28	Adecuado	86	Adecuado
18	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	90	Adecuado
19	4	4	4	5	4	5	26	Adecuado	5	5	4	5	5	4	28	Adecuado	5	4	4	5	5	4	27	Adecuado	81	Adecuado
20	5	5	4	4	5	5	28	Adecuado	4	4	4	5	5	5	27	Adecuado	5	5	5	5	5	4	29	Adecuado	84	Adecuado
21	5	5	5	4	4	5	28	Adecuado	5	5	5	5	4	4	28	Adecuado	4	5	5	5	5	5	29	Adecuado	85	Adecuado
22	4	5	5	4	4	5	27	Adecuado	4	5	4	5	4	5	27	Adecuado	5	5	4	5	5	5	29	Adecuado	83	Adecuado
23	5	5	4	5	5	5	29	Adecuado	4	5	4	5	5	5	28	Adecuado	4	5	4	5	5	5	28	Adecuado	85	Adecuado
24	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	90	Adecuado
25	4	5	4	5	4	5	27	Adecuado	5	5	5	4	5	4	28	Adecuado	5	5	4	5	5	4	28	Adecuado	83	Adecuado
26	5	5	4	5	5	5	29	Adecuado	4	4	5	5	5	5	28	Adecuado	5	4	5	5	5	4	28	Adecuado	85	Adecuado
27	5	5	5	5	4	4	28	Adecuado	5	5	4	5	4	5	28	Adecuado	4	5	5	5	5	5	29	Adecuado	85	Adecuado
28	4	4	5	4	5	4	26	Adecuado	4	5	4	5	5	5	28	Adecuado	5	5	4	5	5	5	29	Adecuado	83	Adecuado
29	5	4	5	4	5	5	28	Adecuado	4	5	4	4	5	4	26	Adecuado	5	5	3	5	5	5	28	Adecuado	82	Adecuado
30	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	90	Adecuado

Anexo 7: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ESCOLAR	,135	30	,175	,934	30	,063 (normal)
CALIDAD SERVICIO EDUCATIVO	,233	30	,000	,870	30	,002 (no normal)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ITURRIA HUAMAN ROBERT ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión escolar y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 89550 de Nuevo Chimbote, Áncash, 2022.", cuyo autor es GUTIERREZ CALLAN MARIA PAULINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

CHIMBOTE, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ITURRIA HUAMAN ROBERT ALBERTO DNI: 32953342 ORCID: 0000-0001-6029-2015	Firmado electrónicamente por: ROBITURRIA el 07- 08-2022 14:09:10

Código documento Trilce: TRI - 0399409