



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión escolar y calidad de servicio de una institución educativa
privada, La Molina, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Ramos Mamani, Estela Hilda (orcid.org/0000-0003-2353-7399)

ASESORES:

Dr. Córdova García, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

Mtra. Cabanillas Pomiano, Amparo Violeta (orcid.org/0000-0002-0174-631X)

Dr. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

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

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis amados padres Francisca y Marcelino, como muestra de mi gratitud y reconocimiento por ser mi fuente de inspiración y mi roca en los momentos difíciles. Su confianza en mí y su amor incondicional me han dado la fuerza necesaria para seguir mis sueños. A Dios por guiar mis pasos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a mi maestro Ulises Córdova García por su guía experta, paciencia y exigencia continúa a lo largo de todo este proceso. De igual manera mi gratitud a todos los maestros de la Universidad Cesar Vallejo que desinteresadamente compartieron su tiempo y conocimiento conmigo. También a mis compañeros de estudio en especial a Luis y María Antonieta por su colaboración, discusiones estimulantes y por compartir conmigo sus ideas e intercambio de conocimientos.

Por último, agradecer a la Institución Educativa que me brindó su apoyo necesario para llevar a cabo mi investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CORDOVA GARCIA ULISES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión escolar y calidad de servicios de una institución educativa privada, La Molina, 2023", cuyo autor es RAMOS MAMANI ESTELA HILDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CORDOVA GARCIA ULISES DNI: 06658910 ORCID: 0000-0002-0931-7835	Firmado electrónicamente por: UCORDOVAG el 03- 08-2023 17:27:13

Código documento Trilce: TRI - 0609604





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMOS MAMANI ESTELA HILDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión escolar y calidad de servicios de una institución educativa privada, La Molina, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RAMOS MAMANI ESTELA HILDA DNI: 09752765 ORCID: 0000-0003-2353-7399	Firmado electrónicamente por: ERAMOSMA1 el 03-08- 2023 19:43:41

Código documento Trilce: INV - 1243125

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados descriptivos	25
4.2. Análisis inferencial	31
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Estadísticos descriptivos variable Gestión Escolar y sus dimensiones	25
Tabla 2 Estadísticos descriptivos variable Calidad de Servicio y sus dimensiones	28
Tabla 3 Prueba de normalidad de la hipótesis variable Gestión Escolar y variable Calidad de Servicio y sus dimensiones	31
Tabla 4 Prueba de correlación para la hipótesis general	32
Tabla 5 Prueba de correlación para la hipótesis específica 1	32
Tabla 6 Prueba de correlación para la hipótesis específica 2	33
Tabla 7 Prueba de correlación para la hipótesis específica 3	33
Tabla 8 Prueba de correlación para la hipótesis específica 4	34
Tabla 9 Prueba de correlación para la hipótesis específica 5	35
Tabla 10. Matriz de consistencia	59
Tabla 11. Operacionalización de la variable: Gestión escolar	63
Tabla 12. Operacionalización de la variable: Calidad de servicio	64
Tabla 13. Ficha del instrumento de Gestión Escolar	65
Tabla 14. Ficha del instrumento sobre la calidad del servicio educativo	66
Tabla 15. Estadística de confiabilidad de los instrumentos	112

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Niveles variable Gestión Escolar y sus dimensiones	27
Figura 2 Niveles variable Calidad de Servicio y sus dimensiones	30

RESUMEN

Gestión escolar y calidad de servicio son aspectos fundamentales para una educación óptima, ya que requieren una planificación cuidadosa y atención constante. El objetivo general fue establecer la relación que existe entre gestión escolar y calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023. Tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, método hipotético-deductivo y transversal. Se efectuó validez y confiabilidad de los dos instrumentos. La población fue de 96 padres de familia realizando un análisis descriptivo y SPSS vs 26.

Los hallazgos mostraron que la gestión escolar presenta un nivel muy bueno en 63.5 % y bueno en 36.5 % y para la dimensión estratégica se evidencia un nivel muy bueno en un 64.5 % y bueno en un 35.4 %, en cuanto a la dimensión administrativa presenta un nivel muy bueno en un 44.8 %, bueno en un 44.8 % y regular en un 10.4 %, para la dimensión pedagógica presenta un nivel muy bueno en un 62.5 %, buena en un 31.3%, regular en un 5.2 % y solo el 2.1 % deficiente. Se concluyó que existe relación entre gestión escolar y calidad de servicio, con una significancia de .000, la cual establece una relación significativa con magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .695).

Palabras clave: Gestión escolar, educación, pedagogía, servicio.

ABSTRACT

School management and quality of service are fundamental aspects for an optimal education, as they require careful planning and constant attention. The general objective was to establish the relationship between school management and service quality in a private educational institution, La Molina, 2023. It had a quantitative approach, non-experimental design, descriptive, hypothetical-deductive and cross-sectional method. The validity and reliability of the two instruments were tested. The population consisted of 96 parents, performing a descriptive analysis and SPSS vs. 26.

The findings showed that school management presents a very good level in 63.5% and good in 36.5% and for the strategic dimension a very good level in 64.5% and good in 35.4%, for the administrative dimension it presents a very good level in 44.8%, good in 44.8% and regular in 10.4%, for the pedagogical dimension it presents a very good level in 62.5%, good in 31.3%, regular in 5.2% and only 2.1% deficient. It was concluded that there is a relationship between school management and quality of service, with a significance of .000, which establishes a significant relationship with a moderate magnitude and direct direction (Rho: .695).

Keywords: Socialization, Ability, Learning, University Student, Higher Education.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión escolar y la calidad de servicio son aspectos esenciales, las cuales certifican una educación óptima, así mismo requieren de una planificación cuidadosa y una atención constante, para lograr resultados satisfactorios en los estudiantes, el centro educativo y la sociedad. Por lo mismo, los principales fundamentos de la variable, establecidos por las Normas de Calidad ISO, son la base sobre la que se sustenta la gestión educativa. Estos principios incluyen la distribución centrada en el usuario, la orientación en los procedimientos, la participación de los colaboradores y del conjunto estudiantil, la mejora constante y la orientación de sistemas gerenciales (Ropa, 2014).

A nivel mundial se conoce que el sistema educativo de España tiene serias carencias en la calidad educativa, por ello, considerando sus características, los centros educativos como institución, su independencia y la verbalización por el liderazgo de la junta educativa, se transforman en una necesidad dentro del servicio educativo (Bolívar, 2019). También, la pandemia afectó el sistema educativo, sobre todo en la gestión escolar, donde las instituciones educativas tuvieron que modificar la enseñanza – aprendizaje de los estudiantes, por lo que la gestión escolar involucraba liderar y organizar a la plana docente y los recursos de los que se disponía para enfrentar los desafíos cotidianos de la tarea escolar y, de este modo, no se vean afectados los estudiantes (Pacco y Dávila, 2022).

Hace años, gran parte de las naciones latinoamericanas ignoraban las consecuencias de una mala gestión escolar, implementando métodos para la reducción de horarios en la prestación de servicios, el resultado de esto fue que, debido a los cambios macrosociales realizados a gran escala, el sistema educativo entró en un proceso más rápido de desarticulación, obteniendo un déficit en la eficacia laboral (García et al. 2018), por otro lado la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2020) sostuvieron que una adecuada gestión escolar debe disminuir los niveles de desigualdad, discriminación, pobreza y desercion escolar, con el único propósito de lograr el

desarrollo integral de los estudiantes, así como garantizar su acceso a la educación básica regular hasta la culminación de su trayectoria educativa.

La situación actual no se encuentra en un contexto excepcional en el Perú, puesto que es evidente el déficit de liderazgo en el área directiva, generando una inadecuada gestión escolar de las organizaciones educativas, consecuencia de esto, son las desigualdades educativas entre los sectores urbanos y rurales, teniendo dificultades en las áreas como matemáticas, ciencias, comunicación y comprensión lectora, por ello son monitoreadas a través del Ministerio de Educación (Pacco y Dávila, 2022). Asimismo, existen dificultades en la gestión escolar, debido a que son dirigidos por especialistas que no poseen los conocimientos básicos sobre lo que representa dirigir una institución educativa en sus diferentes áreas (Morales, 2017).

En Lima, se evaluó la relación entre la virtualidad y la calidad de servicios, donde se evidencia que las estrategias empleadas por los docentes influirán en la calidad de servicios, de esta manera se evidencia el nivel de gestión escolar que lleva a la escuela, por lo tanto, es de suma importancia que esta gestión brinde capacitaciones constantes a la plana docente, impulse el aprendizaje independiente de los estudiantes al utilizar herramientas tecnológicas adecuadas (Zavala, 2022).

Respecto al nivel local, en una IE privada del distrito de la Molina se observó el retiro de estudiantes matriculados del nivel inicial por estar descontentos con la calidad del servicio educativo. Asimismo, se ejecutó una incorrecta planificación financiera, ya que la administración de la institución no cuenta con un cronograma establecido para la realización de acciones de la institución, se conoce también que en la publicidad presentada durante los primeros meses del año promocionaron la incorporación del curso de computación, el cual hasta la fecha no se ha ejecutado. Por otro lado, la IE no cuenta con un laboratorio de cómputo, proyectores ni medios pedagógicos para una óptima clase, a conclusión de ello las madres de familia comunicaron un descontento con las distintas áreas de la institución educativa.

Por ello, la investigación tiene como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución

educativa privada, La Molina 2023?, y respecto a los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía por parte de una institución educativa privada, La Molina, 2023?

Asimismo, la investigación brinda aportes significativos, la cual tiene una justificación teórica, práctica y metodológica. Con referencia a la primera justificación, el estudio examina la gestión escolar y la calidad del servicio educativo, la cual se pueden aplicar diversas teorías y enfoques de investigación. En cuanto a la justificación práctica, el escrito proporcionará información valiosa para optimizar la eficacia de la enseñanza dada. Con respecto a la justificación metodológica, en la tesis se usarán métodos, procesos y metodologías y se validarán sus instrumentos.

Respecto al objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023. En cuanto a los objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la gestión escolar y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Finalmente, su hipótesis general es: Existe relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada y las hipótesis específicas son: existe relación entre la gestión escolar y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Indagando en estudios internacionales realizados anteriormente, se presentó el estudio realizado en Ecuador por parte de Román (2019) donde su objetivo fue evaluar los procesos de gestión escolar de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Interamericana en base al estándar establecido por el Ministerio de Educación Ecuatoriano, respecto a su metodología tuvo un enfoque cuantitativo. Sus hallazgos indicaron que se evaluó el cumplimiento de los estándares de calidad de la gestión escolar de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Interamericana del 46,30 %, con el fin de determinar este hallazgo se examinó la puntuación establecida, incrementando la valoración del indicador con la suma de estándares que se encuentran ubicados en este descriptor. Llegando a la conclusión de que, al aplicar la auditoría educativa, el 46,30 % de los alumnos tienen una gestión escolar y las áreas que más tienen un cumplimiento con las educativas con un 16,67 %, por eso la plana docente deben optar por medidas que refuercen dichas falencias y optimizar su grado educativo.

Álvaro (2020) tuvo como fin determinar la relación directa de ambas variables, con una metodología descriptiva – correlacional, de tipo cuantitativa, sus hallazgos fueron que, existe relación moderada entre las variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis del estudio, respecto a los resultados de la gestión escolar fueron que en la dimensión gestión administrativa la categoría que resalta es la “siempre” representada por el 56,25 % de los directivos, con referencia a la gestión pedagógica la categoría más señalada fue “casi siempre”, por la cual tuvo el 25 % de directores, respecto a la dimensión convivencia la categoría más importante fue “casi siempre” en el cual tuvo 25 % de los directores, y en seguridad escolar la más señalada fue “siempre”, representada por 43,75 % de los directores, concluyendo que existe poca semejanza entre las variables de estudio.

En el estudio realizado en Colombia por Mercado y Escobar (2022) tuvieron la finalidad de analizar la influencia de la gestión escolar en la calidad educativa, de tipo descriptiva, explicativa, con enfoque cuantitativo; los hallazgos obtenidos por los autores indican que, hay relación alta y directa entre las variables, es decir, cuando existen niveles altos en gestión escolar, la calidad educacional también es alta, por lo

que los hallazgos del estudio indican un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.778, lo cual asevera que existe un 99 % de confianza y una relación directa entre las variables. Concluyendo que, se busca replantear algunas directrices o políticas educativas para optimizar los niveles de calidad educativa.

Arroyave y Hurtado (2019) tuvieron como finalidad determinar las brechas existentes entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio educativo, donde su metodología fue de tipo descriptivo. Sus hallazgos indican que así existan resultados en contra respecto a algunas dimensiones, los alumnos tienen como fortaleza las dimensiones de capacidad de respuesta con una brecha negativa de $-0,49$, indicando que a los docentes y personal administrativo les falta compromiso en la prestación del servicio y la calidad de servicio presenta una brecha negativa de $-11,47$ en cuanto a cada una de sus dimensiones. Concluyendo que, el indicador de nivel de calidad del servicio, y el posicionamiento de las dimensiones con su respectivo umbral de satisfacción, generando en las directivas de la institución educativa una perspectiva más amplia de lo que significa la calidad de servicio, para que de ese modo utilicen estrategias precisas para mejorar su servicio.

Por último, en el estudio de Sánchez y Delgado (2020), se planteó diversos objetivos de conocer las gestiones escolares y su relación con el aprendizaje, con una metodología descriptiva, de enfoque cualitativo, donde se obtuvieron hallazgos de que el 60 % de estudios afirman que las gestiones educativas son vitales para la mejora del aprendizaje de los estudiantes y el 40 % confirman que la metodología de enseñanza de los docentes es esencial para un aprendizaje significativo.

En cuanto a los estudios previos nacionales, destaca la investigación de Sáenz (2022) cuyo propósito fue evaluar el nivel de relación entre variables, mediante un muestreo no probabilístico de 30 padres de familia, con una metodología de tipo cuantitativo correlacional, donde el coeficiente de correlación fue de $(R=0.8662)$. Por ello llegó a la conclusión de que existe un nivel alto y significativo entre las variables, es decir, si existe una buena gestión escolar, también habrá una mejor calidad de servicio; en dicha dimensión se evidenció un grado alto y

significativo, donde a mejor gestión escolar existirá un mejor desempeño en el área administrativa; la dimensión de gestión escolar estratégica y la calidad empática tuvo un resultado de correlación alta, la autora sugiere mayores investigaciones en distintos niveles educativos.

Según Valverde (2023) donde su objetivo fue identificar las causas de las estrategias directivas y la calidad de servicio; de tipo cuantitativo, con un enfoque explicativo – no experimental, donde sus resultados demostraron que existe relación entre las variables, teniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman con un p valor = $0.00 < 0.01$ y un índice de 0.721, llegaron a la conclusión de que existe una relación significativa, positiva y alta entre las variables.

En el estudio realizado por Huarcaya (2021) donde su finalidad fue analizar el grado de relación entre las variables tuvo una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo correlacional, con un muestreo de 62 alumnos, donde sus hallazgos fueron que se encontró relación moderada entre las variables, el instrumento utilizado se validó mediante un juicio de expertos, así mismo, referente a su confiabilidad se efectuó el alfa de Cronbach el cual tuvo un resultado positivo en ambas variables: 0,856 para la variable gestión escolar y 0,752 para la variable calidad del servicio educativo, concluyendo que a mejor gestión escolar, mejora la calidad del servicio educativo en dicha institución.

Guevara (2020) en su investigación, cuya finalidad fue evaluar el nivel entre la gestión escolar y el desempeño profesional, tuvo una metodología cuantitativa correlacional, los hallazgos fueron que se encontró relación alta y significativa entre las variables, donde los hallazgos fueron: $r = 0,8700$; es decir que, si la gestión escolar es buena, existe un buen desempeño por parte del docente, concluyendo que existe relación entre las variables de estudio.

Respecto a Cueto et al. (2020) el fin del escrito fue evaluar la calidad del servicio en instituciones educativas de Chaclacayo – Lima, utilizaron como metodología un enfoque cuantitativo, descriptivo, donde por medio de la evaluación de tres cuestionarios pudieron realizar la recopilación de datos estadísticos, los

hallazgos del estudio mostraron, en cuanto a la calidad del servicio educativo, que distintos centros educativos se hallan en el nivel “medio”, en los siguientes criterios: satisfacción al cliente (50.23 %), liderazgo educativo (51.37 %), planeación estratégica aplicada a la educación (48.30 %). Concluyendo de que la calidad de servicio se encuentra en un nivel intermedio con un 51 % con base en la población de clientes internos como externos.

La investigación parte de la teoría de la organización educativa que muchas veces se conceptualiza a partir de la propia experiencia educativa y de cómo se organiza cuando no está totalmente desarrollada. Por tanto, con el pasar de los años, esta teoría ha sido explicada de diversas maneras, comenzando por la educación, pero muy rara vez se le asocia con una institución educativa. Por ello, en muchas actividades que se realizan sobre la base de la gestión educativa, permaneciendo implícitas en lugar de explícitas; además, surge la confusión cuando los docentes presentan diferentes conceptos educativos y tratan de transmitir lo logrado sin mostrar primero su actuar (Gray, 1980).

Del mismo modo, se sabe que la teoría de la organización escolar se fundamenta sobre el conocimiento de la institución escolar como objeto de estudio, es decir, analizando cómo deben interactuar los distintos elementos que conforman al centro educativo. En este sentido, la teoría de la organización escolar no se limita solamente a descubrir el fenómeno organizativo, sino también en conocer cómo debería estar organizada en beneficio de las necesidades sociales (Matilde, 2022).

Por ello, existe la teoría clásica, donde se encuentra el pensamiento de Frederick Taylor, la cual concibe a la organización escolar como una estructura mecánica en la que las personas son piezas claves para el funcionamiento del proceso. Igualmente, se relaciona con Elton Mayo, quién resaltó más que nada la relevancia entre las relaciones sociales y la productividad con la finalidad de que estas se den en base a la participación activa, el entendimiento o alguna relación que lleguen a tener en común. A su vez, Robert Merton comentó en su modelo que el elemento primordial es la confianza, ya que permite una buena relación entre los

agentes de la institución educativa, tales como docentes, directores, auxiliares y entre otros; también, identificar las normas de convivencia que otorga la institución y crear una mayor integración efectiva entre los miembros de la comunidad educativa (Matilde, 2022).

En la misma línea, la teoría de la gestión escolar es el conjunto de actividades planificadas e interrelacionadas que tienen por finalidad entregar los resultados previstos, incluido el logro de resultados de aprendizaje, y garantizar la accesibilidad y continuidad de la educación básica bajo la guía pedagógica del director. Además, la consolidación del rol directivo implica orientar los esfuerzos de gestión hacia las áreas de actividad gerencial, identificadas en áreas con una adecuada estructura de desempeño gerencial, de acuerdo con otras características y necesidades de los estudiantes, la institución y la comunidad (Sverdlick et al., 2022).

Fernández (2002, como se citó en Cantón, 2003) manifestó que la organización de las escuelas está conformada por varios niveles complejos: nivel de adherencia (elementos particulares, maestros); nivel de organización (primer plano para la interrelación entre individuos) y nivel de sistema. Para Gray (1980) las dos exigencias principales de la teoría educativa son que debe tener en consideración los problemas y cuestiones de cada miembro, y los problemas y cuestiones de las relaciones de la estructura organizativa con el progreso de la sociedad a través de los años. Es decir, la organización educativa debe preocuparse por el aprendizaje de los estudiantes teniendo en cuenta sus problemas personales y sociales, y por el progreso de la sociedad teniendo en cuenta las necesidades que esta requiere.

Con referencia a nuestro estudio, sabemos que, la escuela es un establecimiento educativo, donde los profesores educan y los alumnos aprenden. Las escuelas son establecimientos formales de aprendizaje, autorizados, donde las técnicas o ejecución de los aprendizajes deben ser conforme a lo formulado por el MINEDU, a partir de fundamentos de aprendizaje, aprendizajes uniformes, plan educativo, concentración en el tiempo, ejecución de pruebas, hasta aprendizajes extraescolares. En otro sentido más amplio, las escuelas son organismos donde se

imparten conocimientos, donde el objetivo fundamental es prepararlos para la vida, a partir de la cual se ensambla el progreso (Ridwan, 2021). Por lo mismo, la educación es una necesidad fundamental de las personas, sin educación la sociedad no se desarrollaría, porque la educación es una de las bases fundamentales en el progreso de una nación (Safitri et al., 2019).

La gestión escolar puede interpretarse como un proceso de actividades que utilizan recursos humanos y no humanos (Budi et al., 2020); así mismo, se conoce que la educación es la base primordial de cualquier cambio, ya que juega un papel importante en el aspecto social y político, así como en el conocimiento y las habilidades humanas (Oikonomidou y Konstantinidis, 2020).

Dentro de la gestión escolar, el aprendizaje basado en proyectos es fundamental para ser atendido por los centros educativos en sus diferentes niveles, ya que es una labor útil para investigar y dar soluciones a los problemas, en cuanto a la propuesta, a los responsables de coordinar el cambio y al personal que se ocupa de las instituciones. Además de observar las características de los estudiantes, el diálogo en el aula también es fundamental, puesto que el intercambio de conocimientos forma parte de la relación que existe entre docente y estudiante. Asimismo, el docente ayuda al estudiante en la disciplina y respeta sus límites y las diferencias en su clase (De Freitas, 2022). Así mismo, los directores deben ser capaces de innovar en el desarrollo de sus escuelas y convertirse en formuladores de políticas innovadoras. A pesar de que el cambio en dirección de educación que antes era centralizada a descentralizada es muy bueno para mejorar la labor de la escuela (Wibowo et al., 2021).

Se conoce también que las actividades y el aprendizaje en las escuelas pueden ayudar al proceso de desarrollo de los estudiantes. Allí son varios los factores que deben ser considerados en el progreso de los estudiantes con respecto al aprendizaje y proceso en la escuela. Los factores son la disponibilidad de educadores calificados y personal educativo de acuerdo con sus especialidades; instalaciones proporcionadas por la escuela, materiales apropiados, metodologías y

habilidades de aprendizaje para los estudiantes; adecuada gestión del tiempo, así como organizaciones que sean capaces de desarrollar o mejorar la creatividad de los estudiantes (Trisela, 2022).

Todas las escuelas son administradas por regulaciones similares, directrices, planes de estudio y normas que emanan del Ministerio de Educación. En cualquier caso, una percepción sobre lo que significa escuela es que nos lleva a razonar que cada uno tiene un estilo específico de asociación y actividad, que han ido organizando a largo plazo (Rodríguez, 2000). Así mismo, la gestión no solo tiene que ser eficaz, sino también correcta, por la movilización de todos los componentes de la organización, importante para organizar sus esfuerzos en actividades agradables, de tal medida, permite la consecución de objetivos compartidos, que se habrán organizado previamente con sus resultados adecuadamente evaluados para contar con la importante crítica que permite tomar opciones ideales, Naranjo (2020), por otro lado, la gestión escolar se puede hacer en varios niveles de jerarquía, que se ven afectados por diferentes factores como la economía, política, asociaciones globales, financiación para la educación, etc. Para avanzar en los cambios públicos ventajosos para el sistema escolar, la propuesta de que se establecen tiene un fundamento y un curso de concientización para aplicar, con un desarrollo desde el principio hasta los hallazgos obtenidos para el estudio (Carrillo, 2018).

El uso de las TIC para mejorar la gestión escolar está muy determinado, entre otros, por actitudes hacia la tecnología de los residentes de la escuela, cultura escolar, liderazgo de los directores, disponible infraestructura y otros factores. Las instalaciones de TIC es propiedad de las escuelas, pueden desempeñar un papel positivo o negativo dependiendo de quién los use. Las TIC tendrán un impacto negativo si no se controla su utilización, en él, por el contrario, mejorará el rendimiento cuando la utilización esté de acuerdo con los objetivos establecidos (Daryanto et al., 2019).

La gestión escolar ultimadamente ha separado los ejercicios administrativos de las actividades técnicas, docentes y pedagógicos, centrándose en supervisores,

que afirma la presencia de un conjunto de actividades homólogas con una forma profundamente objetiva y normal, una cadena de tiendas o una clínica médica, donde mueven proyectos funcionales de recursos tangibles y monetarios, así como el control de una actividad de administraciones y ciclos (García et al., 2018). Finalmente, la gestión educativa y la escolar son conceptos clave para entender cómo la gestión trabaja en la promoción de la docencia, se basa en las actividades efectuadas por los diferentes órganos de gobierno (municipal, estatal y federal) para materializar políticas públicas y lineamientos educativos nacionales (Oliveira y De Souza, 2021).

Por otro lado, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2021) manifestó que se trata de un conjunto de ciclos administrativos y habilidades de liderazgo que buscan cumplir la optimización de los estudiantes y garantizar su admisión a la escolaridad hasta el término de su formación escolar. Lo cual se logra mediante la junta de circunstancias de trabajo, de la administración de la práctica estudiantil y del bienestar educativo. Por lo tanto, la gestión educativa identifica los elementos básicos del desarrollo de la calidad en las escuelas al involucrar a la integración de la sociedad escolar de manera óptima, la cual está conformada por el director, docentes, personal y estudiantes (Agus, 2019). Sin embargo, los docentes son las personas más influyentes para optimizar el aprendizaje de los estudiantes, por ello, el establecimiento del acompañamiento pedagógico (Haji y Zailani, 2019).

Es así que, el MINEDU (2023) indicó, que las dimensiones de la gestión escolar, se colocan dentro de la gestión de las instituciones educativas de acuerdo a las prioridades establecidas por los gestores académicos, para lograr cumplir sus objetivos, estas se presentan de la siguiente forma:

(a) Estratégica: es liderada en las IIEE por la plana directiva y operativizada por los integrantes de las instituciones, las cuales interactúan en actividades, para alcanzar la colaboración de la corporación estudiantil; (b) Administrativa: es liderada por el comité de gestión de condiciones operativas y operativizada por los que gestionan los recursos humanos, financieros, materiales y la planificación estudiantil;

(c) Pedagógica: es liderada por el comité de gestión pedagógica y operativizada por los integrantes de la IE, el cual se enfoca en el progreso integral de los escolares mediante planes y estrategias educativas que les permitan obtener habilidades, conocimientos y valores y (d) Comunitaria: es liderada por el comité de gestión del bienestar y operativizada por los integrantes de la IE, la cual busca fortalecer la colaboración de la comunidad en la gestión escolar, fomentando la inclusión, el respeto y la comunicación.

De igual forma, la teoría de la calidad de servicio se basa más que nada en la suposición de que las recomendaciones dadas en el desarrollo de la producción conducen a cambios para obtener mejores resultados; puesto que, se estaría cumpliendo los requisitos o expectativas que tienen los clientes sobre el servicio para satisfacer sus necesidades (Deming, 1986).

Dicho esto, se logra vincular con la teoría de la calidad del servicio educativo, según Harf et al., (2021), abarcaron la creación interna de todas las condiciones fundamentales para dar un servicio de calidad en las instituciones, cumpliendo con lo requerido por estudiantes y docentes, es decir, necesidades, expectativas y resolución de problemas, donde todo se realiza de manera correcta desde que inicia hasta que termina el servicio; tratándose incluso de que la responsabilidad sobre la calidad de una organización es de todos, no solo de los controladores. En conclusión, se deduce que una institución educativa va a tener una buena calidad de servicio cuando tenga una buena calidad educativa para suplir las necesidades de los estudiantes y de la comunidad.

Continuando con las teorías referentes a la calidad de servicio, se conoce que los servicios educativos a menudo no son tangibles y difíciles de medir porque resultan en forma de transformación del conocimiento, habilidades para la vida y modificaciones del comportamiento de los estudiantes. Por lo tanto, la definición de calidad de la educación varía de una cultura a otra (Abenawe, 2022). Lo cual, parte del Conductismo, la Revista Unir (2021) mencionó que, en la educación, el conductismo tiene numerosas aplicaciones y sus procedimientos son

excepcionalmente habituales en el aula principal para trabajar la obtención de información sobre los alumnos y su forma de comportarse o mentalidad en clase.

Cabe señalar que el aprendizaje social sigue un modelo de correspondencia ascendente en el que el educador se sitúa por encima del alumno, y del mismo modo el alumno espera una educación y servicio óptimos, el cual le ayude a crecer. Conociendo que el instructor espera el trabajo de productor dinámico que necesita ajustar la forma de comportarse de sus alumnos y para ello debe darles las actualizaciones adecuadas constantemente. Al mejorar la calidad de la educación, la gestión escolar debe prestar atención a las instalaciones e infraestructura existentes en las escuelas, si las instalaciones y la infraestructura están de acuerdo con la calidad y las finalidades de la educación (Imam, 2021)

También Boulding et al. (1993) manifestaron que la calidad de servicio y la percepción de los clientes fueron examinados como puntos claves para analizar las necesidades básicas que necesita el consumidor en cuanto al servicio recibido. Su explicación básica se produjo por causa de las prácticas de gozo con distintos encuentros de servicio se despliegan y cambian a una cualidad global con plazo alargado, dado que, es a través del cúmulo de valoraciones determinadas (Alén y Fraiz, 2006), para realizar una educación eficiente y eficaz, los proveedores de educación formal deben estar equipados con conocimiento de la gestión y administración de la escuela, oficina, habilidades gerenciales, habilidad de gestores de proyectos, gestión y planificación educativa, capacidades de seguimiento y evaluación (Fathurrochman et al., 2021).

Por ello, la calidad del servicio consta de todas las formas de actividades realizadas por las instituciones para satisfacer las perspectivas de los consumidores. Por lo cual, el servicio se define como los servicios prestados por la institución en forma de conveniencia, precisión, hospitalidad, rapidez, destreza y habilidad, encaminados a la corrección y actitudes en la prestación de servicios para la satisfacción del consumidor. La calidad se puede ver comparando las percepciones de los consumidores, sobre el servicio que realmente se le brinda (Nidhomul, 2019).

Por otro lado, Schmelkes (2010) mencionó que el movimiento hacia una mejor calidad educativa parte de la motivación detrás de cumplir con el destinatario, la persona que juzga sobre la calidad de servicio que se da. Para lograr esto, es importante averiguar más sus necesidades, sus suposiciones, sus preocupaciones, sus decepciones en cuanto a la ayuda que se ofrece. Del mismo modo, es fundamental que el destinatario conozca y participe en lo que se está tratando de hacer para trabajar en la naturaleza del servicio, la Gestión de la Calidad apunta a la supervivencia de las organizaciones a través de la satisfacción del consumidor Chagas et al. (2019), asimismo, la calidad del servicio y la satisfacción se han vuelto vitales en la elaboración y estimación de servicios en la industria (Galan, 2019).

Además, la calidad la hacen los individuos, directiva, técnicos, administración, por ejemplo, maestros, que, conociendo la utilización, de las estrategias de calidad vigente con el fin de que puedan aplicarlas durante todo el tiempo que trabajen en su gestión. De hecho, incluso los estudiantes y sus apoderados son los interesados en un marco de calidad, la cual está hecha por individuos que están sensibilizados, preparado, persuadidos y listos para aplicar una progresión de reglas razonables que traten de ahorrar esfuerzos y lograr resultados. Es así que muchos directores de instituciones creen que ya hacen el rol instructivo lo mejor posible, pero en realidad no tienen la menor idea de las diversas oportunidades de cambio que les brinde la formación de un marco con el que se conservara un dominio sobre toda la asociación, una superación persistente y particularmente la realización, tanto de los estudiantes como el de su alrededor (Senlle y Gutiérrez, 2004). En la actualidad los clientes son cada vez más hábiles en sus solicitudes y demandando cada vez más altos estándares de servicio. Si la calidad del servicio observada por los estudiantes durante la lección es satisfactoria, entonces, directa o indirectamente, la imagen del servicio será generalizada porque la complacencia que sienten los alumnos y egresados se trasladará a estudiantes y futuros estudiantes en una cadena (Fortunata y Nagian, 2020).

Respecto a la educación, los estudiantes y padres de hoy buscan instituciones que proporcionen ellos con experiencias educativas únicas, memorables y

personales. Además, es un cliente que busca una educación programa que lo preparará para una carrera exitosa en el futuro (Tukirana et al., 2021). La calidad parece ser una alta prioridad para la política educativa fabricante, y mejorar la calidad es probablemente la más difícil tarea que atraviesan los centros escolares. En este sentido, la gestión de la calidad se considera un poderoso vehículo para apoyar la gestión de la calidad en los centros educativos (Kranioti y Broni, 2023).

Así mismo, Budiyanthi et al. (2019) indicaron que, en la prestación de servicios, la eficacia es un mecanismo esencial que tiene que ser analizado, fundamentalmente en la formación y la alineación. La calidad del servicio es importante dado que presenta un impacto en la formación de la humanidad. Así mismo, la calidad del servicio proporciona un impulso para aumentar la necesidad de educación formal de la comunidad, haciendo las escuelas un sector estratégico y se puede esperar que produzcan recursos humanos de calidad (Sen, 2022).

Empleando conceptos de la calidad en el proceso educativo, Pérez (2000, como se citó en Carrión, 2014) conceptualiza tres enfoques:

- a)** Enfoque absoluto: Infiere en la idea de las cosas, para nuestra situación influye en la ayuda instructiva. La naturaleza de la ayuda como cualidad, categoría, clase, fenomenal, alta estructura; en lugar de las palabras descriptivas de mala, pequeño o bajo. Alude a la grandeza de la ayuda, que es, en realidad, la plena propiedad de las características que definen o retratan la ayuda educativa.
- b)** Enfoque relativo: Se percibe como una cuestión de grado en la propiedad de las características o la construcción de las características; la ayuda instructiva se da de un constante valor, el cual se distribuye en grados al contrastar los servicios escolares. La calidad como marco de inteligencia infiere: a) conexión mediante objetivos y hallazgos (irrevocabilidad), b) solidez mediante objetivos, metas, y resultados (viabilidad y viabilidad) y c) inteligibilidad mediante ciclos, medios y hallazgos (eficacia).

- c) Enfoque integral: Habilidad en la realización de la ayuda, gran o sorprendente artículo, a través de ciclos de competencia, agradable tanto para sus beneficiarios, inmediatos y tortuosos, como para los distintos funcionarios de la asociación encargados de realizarla.

Por ello, la norma ISO 9001:2015 caracteriza a la gestión de calidad como componentes que deben tener una organización para alcanzar un marco convincente que le ayude a supervisar y trabajar en la naturaleza de sus bienes o servicios. Dicho concepto aclara que la gestión de calidad es un sistema estratégico y los resultados normales, todos los niveles jerárquicos deben estar involucrados. Así, la norma trata de trabajar con la optimización de métodos de gestión de la calidad en un esfuerzo conjunto con las necesidades del cliente, adelantando así las reglas para la realización de un programa de calidad que aumente el valor de cada persona estrechamente involucrada (Cervantes et al., 2018). Medir la calidad del servicio también es importante para mejorar la calidad de la educación en las escuelas secundarias del sector público. La administración de las escuelas públicas solo se orienta en optimizar la calidad de la educación (Manzoor, 2018).

Hay que mencionar que, Viveros (2002, como se citó en García et al., 2018) indicaron que la calidad se fundamenta en 13 principios:

1. Realizar las actividades de manera óptima desde el principio.
2. Compensar las carencias del consumidor.
3. Indagar en soluciones y no justificar faltas.
4. Ser altamente optimista.
5. Alcanzar un óptimo trato con todos.
6. Ser pertinente al momento de cumplir actividades.
7. Ser preciso.
8. Ayudar con gentileza.
9. Educarse en conocer las faltas y tener resarcirlos.
10. Ser obediente para instruirse y dar lección a otros.
11. Ser sistemático y establecido con los métodos y el equipo de trabajo.

12. Ser comprometidos y dar compañerismo en el resto.

13. Facilitar lo difícil, desburocratizando procedimientos

Los estándares anteriores tienen un lugar ideal en los ciclos y asociaciones que suceden en las escuelas, y los directivos como también educadores, tutores y estudiantes realmente querrán ver para lograr preparación de objetivos y responsabilidad.

Respecto a la definición conceptual, Torres y Luna (2016) mencionaron que en el momento en que aludimos a los servicios, la calidad debe ser percibida como un ciclo incorporado. Este ciclo comienza con ideas obtenidas a través de estudios de mercado y que los supervisores estén preparados en cuanto a los supuestos de los clientes, que así se trabaja con la correspondencia con diferentes clientes de la administración a la luz de sus propias necesidades y encuentros, sin perjuicio de lo que la organización los transmita. Del mismo modo, la calidad del servicio es la consecuencia de un procedimiento de estudios en el que los consumidores contrastan su percepción del servicio y los resultados con lo que esperan, así mismo es el grado de perfección esperado y el control de la perfección es satisfacer los deseos del cliente (Fortunata y Toni, 2020), conociendo que la complacencia de los consumidores define la calidad, puesto que las necesidades y perspectivas de los consumidores son siempre cambiante, la organización tiene que adaptarse y responder a esos cambios (Nursuhana y Shu, 2019).

La educación es un aspecto importante del desarrollo, y ningún país puede lograr el progreso económico sostenible sin una inversión sustancial en desarrollo humano. No obstante, la educación y la salud son determinantes importantes del desarrollo social, dado que es un procedimiento que ayuda a la transformación de la estructura social al aumentar la capacidad de la sociedad para alcanzar sus inspiraciones. Por lo tanto, la sostenibilidad de los progresos logrados hasta ahora y que se prevé lograr por un país, ciertamente será imposible si el país carece de educación de calidad en cualquier nivel educativo (Mamun, 2023).

Es por ello que la mayoría de los centros educativos alrededor del mundo han experimentado una transformación significativa debido a la demanda pública de servicios de calidad. A la luz de esto, se pueden desarrollar conscientemente estrategias competitivas hacia la prestación de servicios educativos de calidad. Esto se logra mediante la integración del plan de servicios de educación de calidad en el marco general de gestión institucional. En el aspecto educativo focalizado en el cliente, solo tiene sentido que la prestación de servicios educativos de calidad sea muy crucial. Tomando la universidad como organización, los alumnos, apoderados y la comunidad en su conjunto forman la clientela a la que se dirigen todos los servicios de calidad. Por lo tanto, la única forma que se encontró para mejorar la confianza de las partes interesadas antes mencionadas en el sistema educativo es a través de sistemas sólidos de garantía de calidad (Amoako y Asamoah, 2020).

Para Parasuraman et al. (1985, como se citó en Vega, 2021) se refirieron al ideal o expectativa de los clientes que decidirá la razonabilidad en vista de su discernimiento, entonces, en ese punto, se declara que los modelos presentados serán cierto o cuantificable, por otro lado, el abstracto empezará desde la experiencia del consumidor. Asimismo, referente a los servicios de calidad, se caracteriza bajo la presunción de que todos los individuos de la organización y todas las perspectivas relacionadas con la asociación, están involucradas para lograrlo. Muliati et al. (2022) sospechan que varios factores son la causa de la calidad de la educación, son las políticas y la implementación de la educación que utiliza el análisis de insumo-producto, pero no es implementado de manera integral y se enfoca demasiado en los aspectos de entrada, incluso aunque el proceso educativo establece en mayor parte el alcance de sus objetivos esperados salidas educativas. El siguiente factor que suele ser un obstáculo en el proceso de brindar educación es la intervención de la sociedad en la consumación de Educación. La participación de la comunidad en general todavía se identifica con el aporte o apoyo (financiamiento).

Para Ramos et al. (2020) el modelo Servperf nos admite calcular el nivel de calidad de toda organización, la cual ofrezca una asistencia donde las evaluaciones de los consumidores con referencia a la prestación de servicios y así forma trazar

habilidades viables que favorezcan a la organización y al consumidor. Se conoce también que las dimensiones más apreciadas por los consumidores de una organización son la seguridad, empatía y fiabilidad, las cuales solicitan una confianza directa con el consumidor. Por ello se debe atender cada ejercicio que lo incluya dado que una óptima rutina en el servicio es equivalente a una óptima promoción para la organización, por otro lado, Ibarra y Casas (2015) mencionaron que la calidad de servicio se comprende por cinco dimensiones de acuerdo con el modelo Servperf

- (a) Elementos tangibles: Calcula la forma de los recintos, del equipamiento y el aspecto de los colaboradores.
- (b) Fiabilidad: Calcula la cabida del centro educativo para efectuar sus promesas de manera eficaz.
- (c) Capacidad de respuesta: Calcula la voluntad de asistencia para padres de familia, la rapidez y la eficacia del servicio.
- (d) Seguridad: Calcula el juicio y la cortesía de los colaboradores, junto a su cabida para infundir familiaridad.
- (e) Empatía: Calcula la atención prestada, la habilidad de alcance a la averiguación, la cabida al oír y comprender insuficiencias.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación tuvo como paradigma positivista, para Park et al. (2020) dicho paradigma tiene el fin de explicar, tener control del fenómeno, el positivismo se enfoca en el método hipotético-deductivo para comprobar a priori hipótesis que usualmente se plantean cuantitativamente. Al respecto, su enfoque es cuantitativo, dado que sus datos se procesan de manera estadística, tal cual como lo menciona Ríos (2017), se basa mediante números que resultan de contar o medir las variables.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La exploración es de tipo básico, Ríos (2017) indicó que dicho tipo de estudio es teórico y busca resumir información, especulaciones, normas y reglamentos. Es el motivo de las investigaciones, ensayos, pero no los fomenta.

3.1.2 Diseño de investigación:

Su diseño es no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifestaron que el diseño no maniobra las variables y se visualiza en un ambiente natural, y de corte transversal dado que su aplicación se dará en un tiempo exacto. Asimismo, tuvo un alcance descriptivo correlacional, lo cual Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indicaron que se relacionan por parte de un patrón predecible para un conjunto de individuos, finalmente se consideró el método hipotético deductivo, Park et al. (2020) se explayan al indicar que el método hipotético-deductivo es un juicio circular que comienza con la teoría de la literatura a construir comprobable hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Se trata de una particularidad o propiedad de un objeto o fenómeno que se mide o cuantifica, y que puede adquirir diferentes valores o niveles en función de las condiciones o contextos en los que se examina, la operacionalización permite precisar conceptualmente las variables y garantiza la validez y fiabilidad de los hallazgos de la indagación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Variable 1: Gestión escolar

Definición conceptual: El MINEDU (2021) indicó que se trata de un grupo de ciclos administrativos y habilidades de liderazgo que tienen el fin de cumplir las metas de los alumnos y garantía de su admisión a la escolaridad hasta el término de su trayecto escolar. Lo cual se logra mediante la junta de circunstancias de trabajo, de la administración de la práctica pedagógica y de la gestión del bienestar educativo.

Definición operacional: El MINEDU (2023) indicó, las dimensiones de la gestión escolar: definidas en el artículo 1, las cuales orientan la gestión de las instituciones educativas de acuerdo a las prioridades establecidas por los gestores académicos, para alcanzar cumplir sus objetivos: Estratégica, Administrativa, Pedagógica y Comunitaria. (Ver anexo 2)

Indicadores: Es una propiedad visible medible y característico para indicar las variaciones y obtener un análisis propio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Escala de medición: Tipo Likert con cuatro opciones de respuesta; Nunca (1), En ocasiones (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Parasuraman et al. (1993) indicaron que se refiere al ideal o expectativa de los clientes que decidirá la razonabilidad en vista de su discernimiento, entonces, en ese punto, se declara que todo modelo objetivo será cierto o cuantificable, así mismo el abstracto comenzará de la opinión del consumidor.

Definición operacional: La calidad de servicio tienen como dimensiones: 1) Elementos tangibles, 2) Fiabilidad, 3) Capacidad de respuesta, 4) Seguridad y 5) Empatía. Se elaboró 23 preguntas. (Ver anexo 2)

Indicadores: Es una propiedad visible medible y característico para indicar las variaciones y obtener un análisis propio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Escala de medición: Tipo Likert con cuatro opciones de respuesta; Nunca (1), Raras veces (2), Frecuentemente (3), Siempre (4)

3.3. Población

3.3.1 Población

La población se compuso por 96 padres de familia de una institución educativa privada del distrito de La Molina, por lo que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalaron que es un grupo de individuos los cuales se asemejan o tienen especificaciones similares.

Criterios de inclusión: Apoderados con hijos de inicial y primaria, apoderados que brinden la accesibilidad para ser encuestados

Criterios de exclusión: Padres de otros centros educativos del distrito de La Molina, padres de familia con hijos que no estén en primaria, padres de familia que no brinden la accesibilidad para ser encuestados, se excluirán a toda la plana docente, administrativa, docentes de talleres y finalmente a los estudiantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: es un proceso para registrar información de la variable de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se usó como técnica la encuesta, la cual es una técnica de recaudación de investigación pertinente de las variables.

Instrumento: en el presente estudio, el instrumento se basó en cuestionarios, para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el cuestionario es un documento formado por un grupo de interrogantes referentes a las variables de estudio, la cual ayudara a responder a cada uno de los Items propuestos en el estudio.

Validez: mide la variable de un instrumento. Existen tres tipos de validez: a) Validez de contenido, b) Validez de criterio, y c) Validez de constructo, los cuales se vinculan congruentemente con distintos conceptos correlacionados teóricamente (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Ambos cuestionarios presentan validación mediante juicio de expertos que contó de 3 expertos con grado de maestría quienes unánimemente reportaron la validez de contenido del instrumento. (Ver Anexo 4)

Confiabilidad: grado en el cual un instrumento provoca hallazgos estables y relacionados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Luego de la aplicación a 20 padres de familia como muestra de la prueba piloto, los hallazgos fueron 0,900 para la gestión escolar y 0,953 para la calidad de servicio. (Ver Anexo 7)

3.5. Procedimientos

Mediante el procesamiento del estudio, concretamente en la recolección de información, se iniciará formalizando el permiso de las entidades del lugar a investigar; lo cual indica que se presentará una carta de autorización al director de la IE. Los cuestionarios serán mostrados a los miembros que participarán en el estudio mediante una reunión presencial, después de mostrarle dicho documento e indicarles la finalidad del estudio, el consentimiento informado y el proceso de llenado de los instrumentos. Los apoderados completaron los instrumentos de medición los cuales median la percepción sobre las variables mencionadas.

3.6. Método de análisis de datos

Con la averiguación adquirida, se realizó un análisis descriptivo mediante la recopilación, comprensión y aprobación de información para ciertos activos mecánicos, por ejemplo, el programa tipo hoja de cálculo: Excel, programación SPSS 26, entre diferentes procesadores de información, con el fin de anotar los datos entregados por los padres de familia, que permitieron plasmar los factores comprometidos en términos de cualidades, cuya codificación fue completada de manera autónoma por el individuo a cargo del escrito.

Del mismo modo se empleó la estadística inferencial, la cual efectúa generando la muestra de la población, se usa para estimar parámetros y experimentar hipótesis (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La actual indagación empleó el análisis de correlación Rho de Spearman, para determinar la prueba de hipótesis. (Anexo 10)

3.7. Aspectos éticos

Para el avance del escrito nos basaremos a los aspectos éticos establecidos por la UCV, ponderados en la Resolución 062 – 2023 – VI - UCV, así como con los

principios expuestos en la APA (American Psychological Association) estándar y los modelos especificados en la guía del proyecto de estudio (exploración cuantitativa). Por otra parte, el estudio se completará asegurando la consideración de las personas que participan y forman equipo durante el tiempo dedicado a este trabajo, en este sentido, se considera la mediación deliberada y el consentimiento informado, así como la privacidad de las personas en cuestión. Asimismo, el analista debe exhibir responsabilidad, moral y virtudes en el trabajo de exploración (exactitud del examen y el informe de la prueba encontrada).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Estadísticos descriptivos variable gestión escolar y sus dimensiones

	Niveles	f	%
Variable Gestión Escolar	Bueno	35	36.5
	Muy bueno	61	63.5
Dimensión Estratégica	Bueno	34	35.4
	Muy bueno	62	64.6
Dimensión Administrativa	Regular	10	10.4
	Bueno	43	44.8
	Muy bueno	43	44.8
Dimensión Pedagógica	Deficiente	1	1.0
	Regular	5	5.2
	Bueno	30	31.3
	Muy bueno	60	62.5
Dimensión Comunitaria	Regular	2	2.1
	Bueno	28	29.2
	Muy bueno	66	68.8

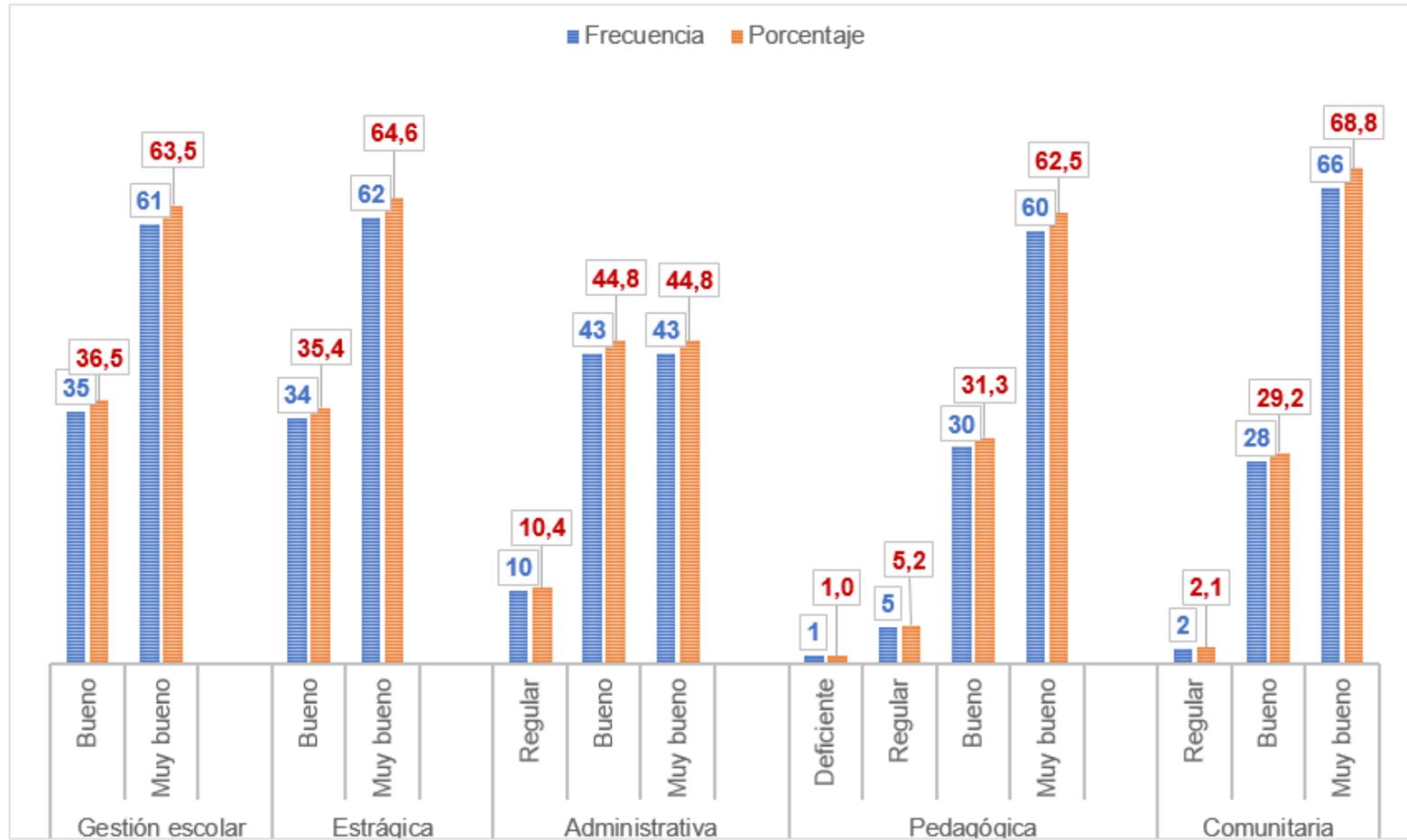
Nota. Análisis Estadístico SPSS V.26 (2023).

Luego de preceder con el análisis descriptivo en cuanto a los niveles obtenidos de los instrumentos, referente a lo anterior se observan los hallazgos obtenidos, donde la variable gestión escolar presenta niveles de categoría muy bueno en un 63.5 % y bueno en un 36.5 %, asimismo, para la dimensión estratégica también se evidencia niveles de categoría muy bueno en un 64.5 % y bueno en un 35.4 %, en cuanto a la dimensión administrativa presenta niveles de categoría muy bueno en un 44.8 %, bueno en un 44.8 % y regular en un 10.4 %, para la dimensión pedagógica presenta niveles de categoría muy bueno en un 62.5 %, buena en un 31.3 %, regular en un 5.2 % y solo el 2.1 % deficiente, finalmente, la dimensión

comunitaria presenta niveles de categoría muy bueno en un 68.8%, bueno en un 29.2 % y el 2.1 % regular.

Figura 1

Niveles variable gestión escolar y sus dimensiones



Nota. La figura representa el índice porcentual de las variables y dimensiones.

Tabla 2*Estadísticos descriptivos variable calidad de servicio y sus dimensiones*

	Niveles	f	%
Variable calidad del servicio educativo	Regular	8	8.3
	Bueno	47	49.0
	Muy bueno	41	42.7
Dimensión elementos tangibles	Regular	9	9.4
	Bueno	46	47.9
	Muy bueno	41	42.7
Dimensión fiabilidad	Regular	16	16.7
	Bueno	40	41.7
	Muy bueno	40	41.7
Dimensión capacidad de respuesta	Deficiente	1	1.0
	Regular	10	10.4
	Bueno	51	53.1
	Muy bueno	34	35.4
Dimensión seguridad	Regular	3	3.1
	Bueno	45	46.9
	Muy bueno	48	50.0
Dimensión empatía	Deficiente	1	1.0
	Regular	10	10.4
	Bueno	48	50.0
	Muy bueno	37	38.5

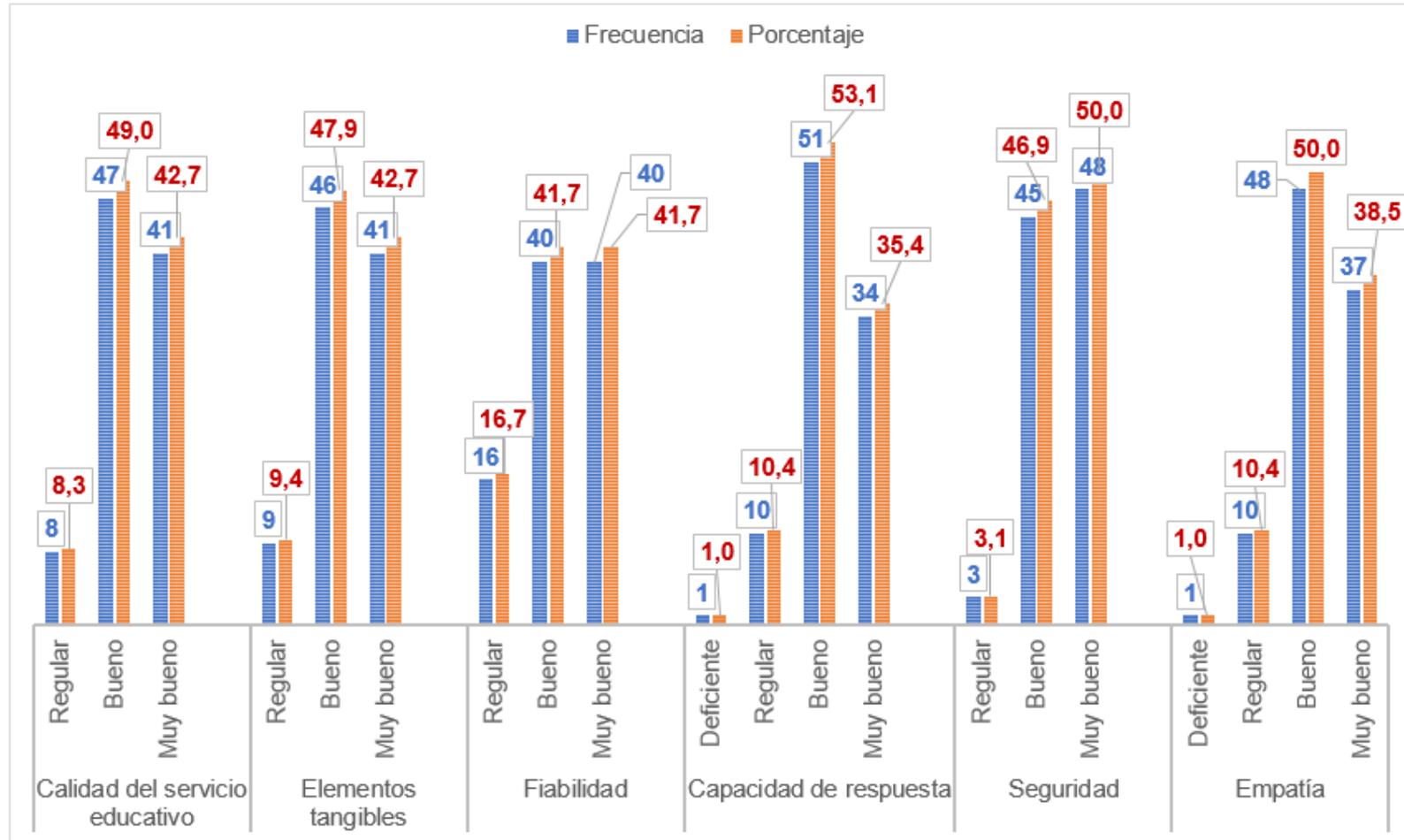
Nota. Análisis Estadístico SPSS V.26 (2023).

De igual manera, los hallazgos del instrumento calidad de servicio educativo muestra que la variable presenta niveles de categoría muy bueno en un 42.7 %, bueno en un 49 % y regular con un 8.3 %, asimismo, para la dimensión elementos tangibles también se evidencia niveles de categoría muy bueno en un 42.7 %, bueno en un 47.9 % y regular de 9.4 %, en cuanto a la dimensión fiabilidad presenta niveles de categoría muy bueno en un 41.7%, bueno en un 41.7 % y regular en un 16.7 %, para la dimensión capacidad de contestación presenta grados de categoría

muy bueno en un 35.4 %, buena en un 53.1 %, regular en un 10.4 % y solo el 1 % deficiente, para la dimensión seguridad presenta niveles de categoría muy bueno en un 50 %, bueno en un 46.9 % y regular en un 3.1 %, finalmente, la dimensión empatía presenta niveles de categoría muy bueno en un 38.5 %, bueno en un 50 %, regular en un 10.4 % y solo el 1 % deficiente.

Figura 2

Niveles variable calidad de servicio y sus dimensiones



Nota. La figura representa el índice porcentual de las variables y dimensiones.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad de la hipótesis variable gestión escolar y variable calidad de servicio y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión escolar	.410	96	.000
Calidad del servicio educativo	.280	96	.000
Elementos tangibles	.277	96	.000
Fiabilidad	.266	96	.000
Capacidad de respuesta	.279	96	.000
Seguridad	.328	96	.000
Empatía	.263	96	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Previo a aplicación de los estadísticos de correlación que permitieron determinar la existencia de relación, primero se realizó la prueba de normalidad para determinar la estadística que permite la inferencia, en tal sentido y cumpliendo el criterio de una muestra superior a los 50 casos se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov con la corrección de Lilliefors tal y como se observa en la tabla anterior donde se puede observar que los niveles de significancia de las variables y dimensiones sometidas a prueba es inferior al .050 por lo que se concluye que los datos no presentan normalidad, estableciendo así el uso de estadística no paramétrica en este caso Rho de Spearman, conociendo que si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alternativa y si $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula .

Tabla 4*Prueba de correlación para la hipótesis general*

		Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coefficiente de correlación	,695**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

H0: No existe relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tal y como se visualiza en los hallazgos anteriores se evidencia que con un valor de significancia (0.000) se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .695) por lo que la decisión estadística es admitir la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula solucionando que: Existe relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tabla 5*Prueba de correlación para la hipótesis específica 1*

		Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coefficiente de correlación	,662**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

H0: No existe relación entre la gestión escolar y los elementos tangibles de una institución educativa privada, La Molina, 2023

H1: Existe relación entre la gestión escolar y los elementos tangibles de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tal y como se visualiza en los hallazgos de la tabla 5 se evidencia que con un valor de significancia (0.000) se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .662) por lo que la decisión estadística es admitir la hipótesis alterna y contradecir la hipótesis nula solucionando que: existe relación entre la gestión escolar y los elementos tangibles de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tabla 6

Prueba de correlación para la hipótesis específica 2

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coefficiente de correlación	.620**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

H0: No existe relación entre la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, La Molina, 2023

H1: Existe relación entre la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tal y como se observa en los hallazgos anteriores se muestra que con un valor de significancia (0.000) se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .620) por lo que la decisión estadística es admitir la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula solucionando que: Existe relación entre la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tabla 7

Prueba de correlación para la hipótesis específica 3

			Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coefficiente de correlación	.621**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

H0: No existe relación entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tal y como se observa en los hallazgos anteriores se muestra que con un valor de significancia (0.000) se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .621) por lo que la decisión estadística es admitir la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula solucionando que: existe relación entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tabla 8

Prueba de correlación para la hipótesis específica 4

			Seguridad
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coefficiente de correlación	,640**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

H0: No existe relación entre la gestión escolar y la seguridad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión escolar y la seguridad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tal y como se observa en los hallazgos anteriores se muestra que con un valor de significancia (0.000) se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .640) por lo que la decisión estadística es admitir la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula solucionando que: existe relación entre la gestión escolar y la seguridad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tabla 9*Prueba de correlación para la hipótesis específica 5*

			Empatía
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coeficiente de correlación	,587**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

H0: No existe relación entre la gestión escolar y la empatía de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

H1: Existe relación entre la gestión escolar y la empatía de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

Tal y como se visualiza en los hallazgos anteriores se muestra un valor de significancia (0.000) se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .587) por lo que la decisión estadística es admitir la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula solucionando que: existe relación entre la gestión escolar y la empatía de una institución educativa privada, La Molina, 2023.

V. DISCUSIÓN

Referente a la hipótesis general, los hallazgos mostraron que hay relación mediante la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, mediante un valor de significancia (0.000) ello establece una correlación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .695). Así mismos existen estudios relacionados a las variables como los de Sáenz (2022), Huarcaya (2021); Cueto et al. (2020); Mercado y Escobar (2022) y Diaz (2020) mostraron resultados similares entre la gestión escolar y la calidad de servicio en una IE.

Los hallazgos indicaron que Sáenz (2022) llegó a la conclusión de que hay un nivel alto y significativo mediante la gestión escolar y la calidad de servicio, es decir, que, al tener una gestión escolar óptima, existirá mejores calidades de servicio; en dicha dimensión se evidenció un grado alto y significativo, donde a mejor gestión escolar existirá un mejor desempeño en el área administrativa; la dimensión de gestión escolar estratégica y la calidad empática tuvo un resultado de correlación. En el estudio de Huarcaya (2021) concluyó que a mejor gestión escolar, mayor calidad de servicio educativo.

Asimismo, Cueto et al. (2020) tuvieron hallazgos referente a la calidad del servicio educativo, donde se halló un nivel “medio”, referente a sus criterios evaluados: satisfacción al cliente (50.23 %), liderazgo educativo (51.37 %), planeación estratégica aplicada a la educación (48.30 %). Concluyendo de que la calidad de servicio se encuentra en un nivel intermedio con un 51 % con base en la población de clientes internos como externos.

Siguiendo con los antecedentes similares a nuestro estudio se halló el realizado por Mercado y Escobar (2022) quienes demostraron en sus hallazgos que, hay relación alta y directa de las variables, se refiere a que, cuando existe niveles mejorados de gestión, la calidad educativa incrementara, los hallazgos de este estudio indicaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0. 778, lo cual asevera que existe 99 % de confianza y se muestra una relación directa mediante

variables. Concluyendo que, se busca replantear algunas directrices o políticas educativas para optimizar los grados de calidad educativa.

Por lo mismo Diaz (2020) manifestó que tuvo como resultados indicios como fueron el valor_p calculado el cual fue de 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.291 por ello se concluye que existe una correlación significativa entre gestión escolar y calidad de servicio, determinando una relación positiva baja, por medio de la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas.

Se relaciona también la teoría de la calidad de servicio en la gestión escolar, la cual parte del conductismo, el cual la Revista Unir (2021) mencionó que, en la educación, el conductismo tiene numerosas aplicaciones y sus procedimientos son excepcionalmente habituales en el aula principal para trabajar la obtención de información sobre los alumnos y su forma de comportarse o mentalidad en clase. Cabe señalar que el aprendizaje social sigue un modelo de correspondencia ascendente en el que el educador se sitúa por encima del estudiante, y del mismo modo el estudiante espera una educación y servicio óptimos, los cuales les ayude a crecer. El instructor espera el trabajo de productor dinámico que necesita ajustar la forma de comportarse de sus estudiantes y para ello debe darles las actualizaciones adecuadas constantemente.

Se relaciona también con Schmelkes (2010) quien mencionó que el movimiento hacia una mejor calidad educativa parte de la motivación detrás de cumplir con el destinatario, la persona que juzga sobre la calidad de servicio que se da. Para lograr esto, es importante averiguar más sus necesidades, sus suposiciones, sus preocupaciones, sus decepciones en cuanto a la ayuda que se ofrece.

En la hipótesis específica 1, los hallazgos demostraron que, hay analogía mediante la gestión escolar y los elementos de una IE privada, dado que tiene un valor de significancia (0.000) donde se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .662).

Así mismos existen estudios relacionados a las variables como los de Sánchez y Delgado (2020), donde se obtuvieron hallazgos como de que el 60 % de estudios afirman que las gestiones educativas son vitales para la mejora del aprendizaje, el 40 % confirman que la metodología de enseñanza de los maestros es esencial para un aprendizaje adecuado, ello de la mano de elementos de aprendizaje como materiales, libros, cuadernos, etc. Concluyendo que la gestión educativa, es relevante para optimizar la enseñanza en los alumnos de los centros escolares; todo esto debe afianzarse por parte de las personas y los aspectos tangibles para que los maestros brinden servicios óptimos.

Los mencionados estudios concuerdan con Gray (1980) en su teoría de la organización escolar, la cual en muchas ocasiones se conceptualizan en su propia experiencia educativa y como esta podría estar organizada, así la misma no esté completamente desarrollada. Parte desde la educación, pero muy pocas veces esta se ha relacionado con la organización educativa. Respecto a ello, en muchas de las asunciones que se han efectuado en base a la administración educativa siguen siendo implícitas más que explícitas y se presentan confusiones al momento de que un educador presenta distintos conceptos educativos y buscan comunicarse sin mostrar con anterioridad sus asunciones.

En la hipótesis específica 2, los hallazgos demostraron que, hay relación mediante la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, dado que tiene un valor de significancia (0.000) la cual se establece una analogía estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .620).

Así mismos existen estudios relacionados a las variables como los de Román (2019) donde sus hallazgos indicaron que se evaluó el cumplimiento en general de los estándares de calidad de la gestión escolar de la unidad educativa particular bilingüe interamericana en un 46,30 %, con el fin de establecer este hallazgo se examinó la calificación establecida, incrementando la valoración del indicador con la suma de patrones que se encuentran ubicados en el mencionado descriptor.

Llegando a la conclusión de que, al aplicar la auditoría educativa, el 46,30 % de los estudiantes tienen una gestión escolar y las áreas que más tienen un cumplimiento son las educativas con un 16,67 % dado que son los que prestan servicio de calidad y en óptimas condiciones, por eso la plana directiva deben tomar medidas para resarcir falencias que se presenten en el camino y optimizar su nivel educativo.

Asimismo (Ridwan, 2021) se relaciona con el presente estudio dado que menciona que la escuela es un establecimiento educativo, donde los profesores educan y los alumnos aprenden. Las escuelas son establecimientos formales de aprendizaje, autorizados (oficialmente legítimos), donde las técnicas o ejecución de los aprendizajes deben ser conforme a las destrezas del Ministerio de Educación Nacional, a partir de fundamentos de aprendizaje, atuendos de aprendizaje, plan educativo, concentración en el tiempo, ejecución de pruebas, hasta ejercicios extra de aprendizaje (extraescolares). En otro sentido más amplio, las escuelas son organismos donde se imparten conocimientos, donde el objetivo fundamental es enseñar la vida del país, a partir de la cual se ensambla el progreso y se relaciona con Gray (1980) dado que menciona que, las dos exigencias vitales de dicha teoría educativa es que debe tener en consideración las problemáticas y pautas de cada miembro, y los problemas de las relaciones de la estructura organizativa con el crecimiento de la sociedad. Gran parte de las teorías de la organización educativa se basan solamente al medio que aparece como tangible, pero esto no es sino el desarrollo de fantasías sociales.

En la hipótesis específica 3, los resultados demostraron que, hay relación entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una IE privada, dado que tiene un valor de significancia (0.000) se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .621).

Asimismo, existen estudios relacionados a las variables como los de Arroyave y Hurtado (2019); Álvaro (2020) y Guevara (2020).

Por lo que sus hallazgos indicaron que Arroyave y Hurtado (2019) tuvieron hallazgos en donde así existan descubrimientos negativos en distintas dimensiones, los alumnos tienen como gran fortaleza las dimensiones de capacidad de respuesta, garantía y confiabilidad. Concluyendo que, el indicador de nivel de calidad del servicio, y el posicionamiento de las dimensiones con su respectivo umbral de satisfacción, generan en las directivas de la institución una perspectiva más amplia de la situación de calidad que afronta el servicio, lo que a su vez permite la generación y la posibilidad de toma de decisiones estratégicas con focalización táctica. Guevara (2020) manifestó en su investigación, que sus hallazgos fueron que se encontró relación alta y significativa de las variables, donde los hallazgos fueron: $r = 0,8700$; es decir que, si la gestión escolar es buena mediante la capacidad de respuesta, existe un buen desempeño por parte del docente, consumando que se encontró relación entre ambas variables.

Asimismo, Álvaro (2020) indicó que sus hallazgos fueron que, existe relación moderada mediante las variables, por lo tanto, confirmaría la hipótesis del estudio, la variable de gestión escolar aplicado en el área de gestión pedagógica los resultados fueron que en la dimensión gestión administrativa la categoría que resalta es la “siempre” optada por 56,25 % de los directivos, respecto a la gestión pedagógica la categoría más usada fue “casi siempre”, por la cual optó el 25 % de la plana directiva, respecto a la dimensión convivencia la categoría más importante fue “casi siempre”, por ello se observó que el 25 % de directores, y en la dimensión seguridad escolar la más señalada fue “siempre”, optada por 43,75 % de los directores, concluyendo que el principal punto es la que plantea la investigación es que hay una relación mediante moderada y fuerte con significación estadística. Esta correlación es positiva, es decir a mayor respuesta de asertividad con respecto a la gestión educativa, la opinión sobre la calidad de la educación será más positiva. ($p < 0.05$).

Por otro lado nuestro estudio concuerda con la teoría de Corredor (2000) quien manifiesta que es muy difícil cuando está ligado a decidir el rendimiento educativo, en donde se visualiza la influencia de una determinada dirección y

evaluación adecuada para concretar el rendimiento académico. Dentro de la gestión escolar, el trabajo por proyectos es fundamental para ser atendido por los establecimientos escolares en los diferentes niveles, ya que es una labor útil para investigar y dar soluciones, en cuanto a la propuesta, a los responsables de coordinar el cambio y al personal que se ocupa de las instituciones.

En la hipótesis específica 4, los resultados demostraron que, hay relación entre la gestión escolar y la seguridad de una I. E. Privada, dado que tiene un valor de significancia de .000 se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .640).

Los resultados concuerdan con el estudio de Álvaro (2020) en donde el fin de su estudio fue, determinar la relación directa de sus variables, concluyendo que la premisa mas señalada fue la seguridad escolar con la premisa “siempre”, representada por 43,75 % de los directores, concluyendo que existe poca semejanza entre las variables de estudio. Del mismo modo, Ibarra y Casas (2015) mencionaron que la calidad de servicio se comprende por cinco dimensiones, entre las principales se encuentra la seguridad la cual calcula el juicio y la cortesía de los colaboradores, junto a su cabida para infundir familiaridad.

En la hipótesis específica 5, los resultados demostraron que, hay relación entre la gestión escolar y la empatía de una I. E. Privada, dado que tiene un valor de significancia de .000 se establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .587). Los hallazgos concuerdan con la teoría de Ramos et al. (2020) quien en su modelo Servperf quien menciona que las dimensiones más apreciadas por los consumidores de una organización son la seguridad, empatía y fiabilidad, las cuales solicitan una confianza directa con el consumidor. Por ello se debe atender cada ejercicio que lo incluya dado que una óptima rutina en el servicio es equivalente a una óptima promoción para la organización

Por otro lado nuestro estudio concuerda con la teoría de Corredor (2000) quien manifiesta que es muy difícil cuando está ligado a decidir el rendimiento educativo, en donde se visualiza la influencia de una determinada dirección y

evaluación adecuada para concretar el rendimiento académico. Dentro de la gestión escolar, el trabajo por proyectos es fundamental para ser atendido por los establecimientos escolares en los diferentes niveles, ya que es una labor útil para investigar y dar soluciones, en cuanto a la propuesta, a los responsables de coordinar el cambio y al personal que se ocupa de las instituciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En cuanto al objetivo general, se estableció que hay relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada. Asimismo, tiene un valor de significancia (0.000) dado que establece una analogía estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .695). Es decir que a mayor calidad de servicio por parte de la institución mejor será la gestión escolar.

Segunda:

Respecto al objetivo específico 1, se determinó que hay relación mediante la gestión escolar y los elementos tangibles de una institución educativa privada. Así mismo, tiene un valor de significancia (0.000) la cual establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .662), dicha relación se da ya que a mejores elementos tangibles usados mejor será la gestión escolar por parte de los docentes

Tercera:

En referencia al objetivo específico 2, se estableció que hay relación mediante la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, La Molina, 2023. Así mismo, tiene un valor de significancia (0.000) que establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .620). Es decir, la fiabilidad aporta de manera significativa a la gestión escolar.

Cuarta:

En referencia al objetivo específico 3, se fijó que hay relación entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una institución educativa privada. Así mismo, tiene un valor de significancia (0.000) la cual establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .621). Es decir, a mejor capacidad de respuesta la gestión escolar se dará de manera óptima.

Quinta:

En referencia al objetivo específico 4, se fijó que hay relación entre la gestión escolar y la seguridad de una institución educativa privada. Así mismo tiene un valor de significancia (0.000) la cual establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .640). Es decir, mediante la seguridad de una institución educativa mejor será la gestión escolar.

Sexta:

En referencia al objetivo específico 5, se estableció que existe relación mediante la gestión escolar y la empatía de una institución educativa privada. Así mismo tiene un valor de significancia (0.000) la cual establece una relación estadísticamente significativa con una magnitud de relación moderada y de dirección directa (Rho: .587). Es decir, al mostrar empatía con los alumnos y padres de familia mejor será la gestión escolar.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda seguir promoviendo la buena disposición de los colaboradores del centro educativo de tal forma que la gestión escolar sea lo más óptima posible y que la calidad del servicio que brinda siga siendo la idónea, asimismo la institución educativa como tal debe comprometerse a seguir los lineamientos que expone a los apoderados al momento del procedimiento de matrícula.

Segunda:

Se sugiere que la institución educativa continúe implementando elementos que ayuden al estudiante a seguir su proceso de educación de manera óptima, tales como computadoras, laptops, etc.; los cuales ayuden a su desarrollo tecnológico. También es importante, la adquisición de mobiliario de calidad adecuado a los requerimientos y exigencias de los estudiantes.

Tercera:

Se propone que los colaboradores de la institución educativa, continúen brindando un servicio adecuado a los apoderados, es decir brinden respuestas adecuadas, con amabilidad, tengan resolución de problemas de manera rápida y sobre todo sean empáticos.

Cuarta:

Se propone que el área de secretaria, continúe brindando una comunicación veraz, brinde respuestas eficientes y sobre todo rápidas a los alumnos y apoderados.

Quinta:

Se advierte que la institución educativa realice actividades para que los alumnos y apoderados presenten confianza en sus delegados escolares, y que de esa manera puedan interactuar y contarle si necesitan apoyo escolar o personal.

Sexta:

Se propone a los colaboradores, directivos y profesores, continúen mostrando empatía al momento de explicar sus experiencias de aprendizaje en una constante interacción con sus estudiantes y padres para fortalecer la comunicación.

REFERENCIAS

- Abenawe, C. (2022). Quality education in selected secondary schools in Ibanda district Uganda [Educación de calidad en escuelas secundarias seleccionadas en el distrito de Ibanda Uganda]. *Journal of social sciences*, 8(1), 197-215. https://www.researchgate.net/profile/Kiu-Publication-Extension/publication/365676299_Quality_Education_in_Selected_Secondary_Schools_in_Ibanda_District_Uganda/links/637e1d6054eb5f547cf8f83e/Quality-Education-in-Selected-Secondary-Schools-in-Ibanda-District
- Agus, N. (2019). Service quality and educational leadership at elementary schools in Sleman district [Calidad de servicio y liderazgo educativo en escuelas primarias en el distrito de Sleman]. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 511, 162-165. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201221.034>
- Alén, M., y Fraiz, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120878011.pdf>
- Álvaro, F. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las Instituciones Educativas de Nivel Básico. *Ciencia y Educación*, 1(1), 44-55. <https://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/6/9>
- Amoako, I., y Asamoah, K. (2020). Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities in Ghana [Indicadores de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de calidad en algunas universidades seleccionadas de Ghana]. *Higher Education South Africa (HESA)*, 34(5), 61-72. <https://doi.org/10.20853/34-5-4252>
- Arroyave, J., y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- Barba, L., y Delgado, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo: Aporte para la calidad educativa. *Educare*, 25(1), 284-309. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v25i1.1462>
- Berdugo, C., Barbosa, R., y Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición

- de la calidad percibida del servicio bancario. *DYNA*, 83(197), 213-222.
<https://doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>
- Bolívar, A. (2019). Políticas de gestión escolar desde una perspectiva comparada: La “Excepción Ibérica”. *FEDEA*. <https://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2019-22.pdf>
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., y Zeithaml, V. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27. <https://doi.org/10.2307/3172510>
- Budi, B., Burhanuddin, F., y Maisyaroh, F. (2020). Comparative effect of the supervision of the principal and quality of organizational management in school education [Efecto comparativo de la supervisión del director y calidad de gestión organizacional en la educación escolar]. *Revista Internacional De Filosofía Y Teoría Social*, 25(10), 368-380.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4155681>
- Budiyanti, H., Siolemba, S., Djajadi, M., y Astuty, S. (2019). Does service quality in education and training process matters? [¿Importa la calidad del servicio en los procesos de educación y formación?]. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1), 41-55.
<https://doi.org/10.7160/eriesj.2020.130104>
- Buenrostro, S. (2003). Educación en Japón. *Revista Electrónica Sinéctica*(23), 87-91.
<https://sinectica.iteso.mx/index.php/SINECTICA/article/view/307>
- Caballero, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. *Universidad de Granada*, 20, 175-197. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20375/calidad_satisfaccion.pdf
- Cantón, I. (2003). La estructura de las organizaciones educativas y sus múltiples implicaciones. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17(2), 139-165. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27417209.pdf>
- Carrillo, L. (2018). La gestión escolar. *Punto de vista*, 1-12.
http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/LecturasFalt/Gestios_escolar.pdf
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P., y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en

- una Institucion de educacion superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*(11), 27-40. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Chagas, P., Silva, D., Silveira, F., Miranda, B., y Molinar, F. (2019). Analysis of the data on the quality expectation in school services, from the student's perception [Análisis de los datos sobre la expectativa de calidad en los servicios escolares, desde la percepción de los estudiantes]. *Independent Journal of Management & Production*, 10(4). <https://doi.org/10.14807/ijmp.v10i4.758>
- Cóndor, B., y Remache, M. (2019). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *Revista Cátedra*, 2(1), 116-131. <https://doi.org/10.29166/catedra.v2i1.1436>
- Corredor, C. (2000). La gestión escolar: Los proyectos pedagógicos y la evaluación en el contexto venezolano. *Accion pedagógica*, 9(1), 24-32. http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/17012/art4_12v9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueto, R., Geraldo, L., y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Daryanto, D., Rina, F., Massus, S., y Siswantari, S. (2019). Effect of perceived ease of use of ICT on stakeholder service quality in Vocational High School in West Java [Percepción del uso de las TIC en la calidad de los servicios prestados a los interesados en la escuela secundaria de West Java]. *Journal of Physics: Conference Series*, 1402(7), 1-6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1402/7/077079>
- De Freitas, A. (2022). Multiple Intelligences in the English Learning Context: Challenges in Class Planning [Inteligencias Múltiples en el Aprendizaje del Inglés: Desafíos en la Planificación de las Clases]. *Research scenarios in Special and Inclusive Education*, 10(3). <https://doi.org/10.25749/sis.26961>
- De La Cruz, A., y Álvarez, V. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. *Revista Muro de la Investigación*, 2(2), 97-108. <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.754>

- Deming, E. (1986). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos. https://kupdf.net/download/libro-deming-completopdf_59a06584dc0d60565e184970_pdf
- Diario Gestión. (19 de Febrero de 2020). *Gestión*. <https://gestion.pe/peru/menos-del-1-de-colegios-publicos-y-privados-cuentan-con-certificados-de-calidad-a-nivel-nacional-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Díaz, E. (2020). *Gestión directiva y calidad del servicio educativo en la IE Toribio de Luzuriaga y Mejía – San Juan de Lurigancho, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54090/Diaz_DE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fajardo, E., Romero, H., Plata, L., y Ramirez, M. (2018). Determinantes de la calidad de la educación en Colombia a nivel secundario: Una aplicación del análisis de correspondencia canónica. *Revista espacios*, 39(15), 25-34. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n15p25.pdf>
- Fathurrochman, I., Sudarwan, D., Syaiful, A., y Nina, K. (2021). The school principals' role in education management at the regional level: An analysis of educational policy in the Industrial Revolution 4.0 [El papel de los directores en la gestión educativa a nivel regional: Un análisis de la política educacional]. *Proceedings of the International Conference on Educational Sciences and Teacher Profession*(532), 237-242. <http://repository.iaincurup.ac.id/709/1/Proceeding%20Atlantis%20Press-125953382.pdf>
- Fortunata, R., y Toni, N. (2020). The influence of service quality, tuition fee and promotion on student decisions to continue study in postgraduate of PrimaIndonesia University [La influencia de la calidad del servicio, la matrícula y la promoción en Decisiones de Estudiantes]. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 3(2), 829-837. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.910>
- Galan, R. (2019). Effect of service quality on students satisfaction in Tanzania higher education [Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción de los

- estudiantes en la educación superior de Tanzania]. *Business Education Journal*, 2(2), 1-8. <https://cbe.ac.tz/bej/index.php/bej/article/view/165/88>
- García, F., Juárez, S., y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*(2), 206-216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Gray, H. (1980). Teoría de las organizaciones educativas. *Revista De Educacion*, 41-53. <https://www.semanticscholar.org/paper/Teor%C3%ADa-de-las-organizaciones-educativas-Gray/874bea633d99dd821f834a3e4b9c71124353ed0e>
- Guevara, J. (2020). *La gestión escolar y el desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nro. 149 de Ventanilla - Callao*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5596/Jhovana%20GUEVARA%20MARI%c3%91AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haji, N., y Zailani, M. (2019). Professional values influence on the teachers' quality of islamic secondary school [Influencia de los valores profesionales en la calidad de los docentes de la escuela secundaria islámica]. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 7(2), 295-304. <http://journal.scadindependent.org/index.php/jipeuradeun/article/view/415/376>
- Harf, R., Azzerboni, D., Zorzoli, N., y Sánchez, S. (2021). *Nuevos escenarios educativos. Otra gestión para otra enseñanza. 50 iniciativas*. Norveduc. https://www.google.com.pe/books/edition/Nuevos_escenarios_educativos/TaMmEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huarcaya, S. (2021). *Gestión escolar y calidad del servicio educativo de la institución educativa 1218 "San Luis María de Montfort"- Chaclacayo, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59805/Huarcaya_SSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ibarra, L., y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Imam, I. (2021). School management strategies in improving the quality of education with leading programs based on islamic boarding schools [Estrategias de gestión escolar para mejorar la calidad de la educación con programas líderes basados en internados islámicos]. *Jurnal soko guru*, 1(3). <http://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/sokoguru/article/view/60/36>
- Klimovsky, G. (1971). El método hipotético deductivo y la lógica. *Memoria Académica*. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.177/pm.177.pdf>
- Kranioti, A., y Broni, G. (2023). Teachers' Views on the Role of Leadership in the Implementation of Total Quality Management [Puntos de vista de los profesores sobre el papel del liderazgo en la Implementación de Gestión de Calidad Total]. *Education Journal*, 12(1), 38-43.
- Mamani, I., Huarancca, D., Vilca, A., Apaza, E., y Contreras, R. (2022). Gestión escolar y calidad educativa: En las instituciones educativas del nivel primario–Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 6(6), 7866-7883. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3958/6011>
- Mamun, U. (2023). Quality of government secondary school services in regional Bangladesh [Calidad de los servicios públicos de las escuelas secundarias en la región de Bangladesh]. *Heliyon*, 9. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9851878/pdf/main.pdf>
- Manzoor, A. (2018). Assessment of service quality in public secondary schools of Punjab based on ServQual quality determinants [Evaluación de la calidad del servicio en las escuelas secundarias públicas de Punjab en función de los determinantes de calidad de ServQual]. *Industrial Engineering Letters*, 8(2), 9-19. <https://iiste.org/Journals/index.php/IEL/article/view/41864/43110>
- Matilde, M. (03 de Febrero de 2022). *Eres mamá*. <https://eresmama.com/la-teoria-de-la-organizacion-escolar-y-sus-caracteristicas/>
- Mercado, M., y Escobar, L. (2022). *Gestión escolar y calidad educativa: Análisis*

- comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia* [Tesis de Maestría, Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9675/la%20gestion%20e%20scolar%20en%20la%20calidad%20educativa.pdf?sequence=1>
- MINEDU. (2021). *Guía para la gestión escolar en IIEE y programas educativos de educación básica – oficio múltiple*. Ministerio de Educación. <https://www.ugelsanchezcarrion.gob.pe/?p=13981>
- MINEDU. (2023). *Guía para la Gestión Escolar en instituciones y programas educativos de la educación básica*. Ministerio de Educación. <https://observatorio.minedu.gob.pe/almacenamiento/2023/03/guia-gestion-escolar.pdf>
- MINEDU. (2016). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>
- Ministerio de educación. (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa. Gestión Escolar, Desempeño Profesional directivo y Desempeño Profesional Docente*. MinEduc. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Manual-para-la-implementacion-de-los-estandares-de-calidad-educativa.pdf>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, F. (2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12872/morales_a_f.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muliati, A., Sihotang, W., y Octaviany, R. (2022). Effectiveness of school resources management in improving the quality of education [Eficacia de la gestión de los recursos escolares para mejorar la calidad de la educación]. *East Asian*

- Journal of Multidisciplinary Research*, 1(5), 901-916.
<https://doi.org/10.55927/eajmr.v1i6.480>
- Naranjo, N. (2020). Enfoques de la gestión escolar: Una aproximación desde el contexto Latinoamericano. *Rastros y Rostros del saber*, 2(1), 64–73.
<https://revistas.uptc.edu.co/index.php/rastroscopyrostros/article/view/9266>
- Nidhomul, H. (2019). The effect of service quality, facilities and promotion on the interest of new students [El efecto de la calidad del servicio, las instalaciones y la promoción en el interés de los nuevos estudiantes]. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 323-330. <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i2.1447>
- Nursuhana, A., y Shu, Y. (2019). Overview of Deming criteria for total quality management conceptual framework design in education services [Descripción general de los criterios de Deming para el diseño del marco conceptual de gestión de la calidad total en los servicios educativos]. *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), 12-20.
[https://www.jesjournal.com/uploads/2/6/8/1/26810285/50032019_\[12-20\].pdf](https://www.jesjournal.com/uploads/2/6/8/1/26810285/50032019_[12-20].pdf)
- Oikonomidou, M., y Konstantinidis, I. (2020). The effect of administrative actions on satisfaction of primary and secondary public school principals. *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 4(1), 21-27. <https://d-nb.info/1210445808/34>
- Oliveira, A., y De Souza, M. (2021). Understanding the practice of school management through the perspective of sociomateriality [Comprender la práctica de Gestión Escolar a través de la Perspectiva de la Sociomaterialidad]. *Journal Organizações & Sociedade*, 28(96), 130-155.
<https://doi.org/10.1590/1984-92302021v28n9606EN>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo, 2020, América Latina y el Caribe: Inclusión y educación: Todos y todas sin excepción*. Unesco. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374615>
- Ortega, R. (2022). *Modelo de gestión escolar para mejorar el clima organizacional en una Institución Educativa Privada de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5b3b92a9-8267-485c-8f58-9139695fb53a/content>

- Ortiz, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia*(19), 93-110. <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846096005.pdf>
- Pacco, R., y Dávila, O. (2022). La gestión escolar: Una revisión de las investigaciones. *Revista de ciencia latina*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2809
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1993). The nature and determinants of customer expectation of service. [La naturaleza y los determinantes de las expectativas de servicio del cliente.]. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
- Pariona, R. (2018). *Gestión escolar y calidad del servicio en la Institución Educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30132/pariona_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Park, Y., Konge, L., y Artino, A. (2020). The positivism paradigm of research [El paradigma del positivismo de la investigación]. *Academic medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges*, 9(5). https://hsrc.himmelfarb.gwu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1075&context=smhs_hs_facpubs
- Pérez, C., y Morales, S. (2012). El fracaso escolar en España: Un análisis por Comunidades Autónomas. *Revista de Estudios Regionales*(94), 39-69. <https://www.redalyc.org/pdf/755/75524558002.pdf>
- Quintana, Y. (2019). 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>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

- Ridwan, R. (2021). The effect of leadership on performance: Analysis of School Management Ability and Attitude [El efecto del liderazgo en el desempeño: Análisis de la Capacidad y Actitud de Gestión Escolar]. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2). <https://ojs.pseb.or.id/index.php/jmeb/article/view/220/126>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rodríguez, N. (2000). Gestión escolar y calidad de la enseñanza. *Educere*, 4(10), 39-46. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35641006.pdf>
- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque historicocultural. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 10(1), 1-28. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., y Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Román, E. (2019). *Auditoría de calidad a la gestión escolar de la unidad educativa particular interamericana* [Tesis de Licenciatura, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9017/1/14662.pdf>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67–73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Sáenz, F. (2022). *La Gestión Escolar y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Inicial 352 Virgen de la Merced de Ancón – Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7159/Flor%20de%20Maria%20SAENZ%20LOPEZ%20DE%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Safitri, A., Hartini, S., y Mohammad, S. (2019). Effect of marketing strategy and service quality against the decisions of parents [Efecto de la estrategia de

- marketing y la calidad Contra las Decisiones de los Padres]. *Ilomata International Journal of Management*, 1(1), 31-37.
<https://www.ilomata.org/index.php/ijm/article/view/31/31>
- Sánchez, M., y Delgado, J. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas. *Ciencia latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196
- Schmelkes, S. (2010). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. ACUDE. <https://gobiernodeguadalupe.gob.mx/trans2/Bibliografias/Aspectos%20de%20la%20funci%C3%87%C3%BCn/4.-bam-hacia-mejor-calidad-escuelas-schmelkes.pdf>
- Sen, H. (2022). Impact of service quality on customer satisfaction: A case study in educational institutions [Impacto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Cliente: Un Estudio de Caso en Instituciones Educativas]. *International Journal of Business and Social Science*, 2(1). <https://journal.adpebi.com/index.php/IJBS/article/download/104/183>
- Senlle, A., y Gutiérrez, N. (2004). Calidad en los servicios educativos. *Díaz de Santos*. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Serrano, J., y Pons, R. (2011). El Constructivismo hoy: Enfoques constructivistas en educación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1). <https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v13n1/v13n1a1.pdf>
- Sverdlick, I., Austral, R., Bloch, M., y Sánchez, M. (2022). *La complejidad de la gestión escolar: Saberes y prácticas. Los desafíos de la inclusión*. Noveduc. https://books.google.com.pe/books?id=ith0EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Torres, J., y Luna, I. (2016). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*(62), 1270-1293. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Trisela, L. (2022). The effect of service quality and student satisfaction on student loyalty [El efecto de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en la lealtad de los estudiantes]. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 179-199.

<https://doi.org/10.24912/jm.v26i2.900>

- Tukirana, M., Henriette, P., y Sunaryoa, W. (2021). Obtaining customer satisfaction by managing customer expectation, customer perceived quality and perceived value [Obtener la satisfacción del cliente mediante la gestión de las expectativas del cliente, la calidad percibida por el cliente y el valor per] . *Uncertain Supply Chain Management* , 9, 481–488. https://www.growingscience.com/uscm/Vol9/uscm_2021_3.pdf
- Unir. (26 de Noviembre de 2021). *El aprendizaje conductista en el aula: ¿cómo aplicarlo de forma eficaz?* Unir Revista: <https://www.unir.net/salud/revista/aprendizaje-conductista/>
- Valverde, M. (2023). *Estrategias directivas y gestión de calidad de servicio de docentes en instituciones educativas privadas, Guayaquil, Ecuador, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108858/Valverde_RMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, M. (2019). *Gestión institucional y calidad en el servicio educativo en la Institución Educativa Privada María Reina del nivel secundaria de la UGEL 06 del distrito de Ate Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3241/TM%20AD-Gp%204472%20V1%20-%20Vargas%20Gomez%20MAria%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vázquez, G. (2015). La calidad de la educación. *Latinoamérica. Revista de Estudios Latinoamericanos*, 93-124. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64039200004>
- Vega, T. (2021). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo, según percepción de los padres de familia de escuelas públicas, Huaraz – 2020* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64682/Vega_MT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vezub, L. (2012). Las políticas de acompañamiento pedagógico como estrategia de

desarrollo profesional docente. *Revista Del IICE*(30), 103-124.
<https://doi.org/10.34096/riice.n30.149>

Wibowo, A., Sailah, I., Muljono, P., Indriyanto, B., y Syamsul, S. (2021). The improving of effectiveness school-based enterprise: A structural equation modeling in vocational school management [La mejora de la eficacia empresarial basada en la escuela: un modelo de ecuación estructural en la gestión de escuelas de formación]. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(1), 161-173.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1285470.pdf>

Zavala, C. (2022). *Educación virtual y calidad educativa en los estudiantes de secundaria de una Institución educativa privada Callao* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83322/Zavala_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXOS 01: Matriz de consistencia

Tabla 10. Matriz de consistencia

Título: “Gestión escolar y calidad de servicios de una institución educativa privada, La Molina 2023 ”

Autora: Ramos Mamani Estela Hilda

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión escolar				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023?	Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023.	Hipótesis general: Existe relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio de una institución educativa privada, La Molina, 2023.	Variable 1: Gestión escolar				
Problemas Específicos: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y los elementos tangibles de una institución educativa privada, La Molina, 2023?	Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Establecer la relación que existe entre la gestión escolar y los elementos tangibles de una institución educativa privada, La Molina, 2023.	Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 Existe relación entre la gestión escolar y los elementos tangibles de una institución educativa privada, La Molina, 2023.	1. Estratégica	. -Visión y misión , -Convivencia -Liderazgo -Clima de confianza -Cumplimiento de la normatividad	1,2,3,4,5,6,7,8	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) En ocasiones (3) Casi siempre (4) Siempre	Puntuación general de: 66-80 Muy bueno 51-65 Bueno 36-50 Regular 20-35 Deficiente
Administrativa	-Recursos materiales -Control de la información -Manejo contable -Seguridad -Higiene	9,10,11,12,13					
Pedagógica	-Estilos para conducir la clase -Condiciones para el aprendizaje.	14,15,16,17					
Comunitaria	-Participación de los padres en reuniones	18,19,20,21,22					

<p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, La Molina, 2023?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una institución educativa privada, La Molina, 2023?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la seguridad de una institución educativa privada, La Molina, 2023?</p> <p>Problema específico 5</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la empatía de una institución educativa privada, La Molina, 2023?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.</p>	<p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación entre la gestión escolar y la fiabilidad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.</p>		<p>-Información sobre el aprendizaje</p> <p>-Apoyo al aprendizaje en el hogar.</p>			
	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una institución educativa privada, La Molina, 2023.</p>	<p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación entre la gestión escolar y la capacidad de respuesta de una institución educativa privada, La Molina, 2023.</p>	Variable 2: Calidad de servicio				
	<p>Objetivo específico 4</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la seguridad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.</p>	<p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe relación entre la gestión escolar y la seguridad de una institución educativa privada, La Molina, 2023.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
	<p>Objetivo específico 5</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la</p>	<p>Hipótesis específica 5</p> <p>Existe relación entre la gestión escolar y la empatía de una institución educativa</p>	Elementos tangibles	<p>-Instalación de equipos y recursos.</p> <p>-Instalaciones físicas de infraestructura.</p> <p>-Acceso recreativo.</p> <p>-Imagen interpersonal.</p>	1,2,3,4,5	<p>Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta:</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Raras veces</p> <p>(3) Frecuentemente</p> <p>(4) Siempre</p>	<p>Puntuación general de:</p> <p>76-92 Muy bueno</p> <p>59-75 Bueno</p> <p>41-58 Regular</p> <p>23-40 Deficiente</p>
			Fiabilidad	<p>-Comunicación honesta.</p> <p>Atención oportuna al cliente.</p> <p>-Servicio eficiente.</p> <p>-Solución de problemas en estudiantes.</p>	6,7,8,9		
		Capacidad de respuesta	<p>-Informe veraz</p> <p>-Atención eficiente.</p> <p>- Servicio</p> <p>-Información rápida.</p>	10,11,12,13,14			

2023?	empatía de una institución educativa privada, La Molina, 2023.	privada, La Molina, 2023.	Seguridad	-Trato cordial. -Atención al cliente. -Confianza. Credibilidad.	15,16,17,18		
			Empatía	Atención personalizada. Atención grupal.	19, 20,21,22,23		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental- Transversal Correlacional causal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población Padres de familia de una Institución educativa del distrito de La Molina</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 96 padres de familia de una institución educativa privada del distrito de La Molina.</p>	<p>Variable 1: Gestión escolar</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Morales (2017) Monitoreo: Se aplicará a los padres de familia de la Institución Educativa Ámbito de Aplicación: Institución educativa del distrito de La Molina Forma de Administración: Virtual (Google forms)</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor Parasuraman, et al. (1985, como se citó en Vega, 2020) Monitoreo: Se aplicará a los padres de familia de la Institución Educativa Ámbito de Aplicación: Institución educativa del distrito de La Molina Forma de Administración: Virtual (Google forms)</p>	<p>Estadística descriptiva: Uso del programa SPSS V27 para describir tablas y figuras</p> <p>Estadística inferencial: Uso del programa SPSS V27 para contrastar las hipótesis.</p>

**Anexo 2. Operacionalización de variables****Tabla 11.** Operacionalización de la variable: gestión escolar

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Estratégica	Visión y misión	1	Escala tipo Likert, con los siguientes niveles de respuesta: 1. Nunca 2. En ocasiones 3. Casi siempre 4. Siempre	Muy bueno
	Convivencia	2,3,4		[66-80]
	Liderazgo	5		Bueno
	Clima de confianza	6		[51-65]
	Cumplimiento de la normatividad	7,8		Regular
	Recursos materiales	9		[36-50]
Administrativa	Control de la información	10	Deficiente	
	Manejo contable	11	[20 - 35]	
	Seguridad	12		
	Higiene	13		
Pedagógica	Estilos para conducir la clase	14,15		
	Condiciones para el aprendizaje.	16,17		
Comunitaria	Participación de los padres en reuniones	18,19		
	Información sobre el aprendizaje	20,21		
	Apoyo al aprendizaje en el hogar.	22		

Tabla 12. Operacionalización de la variable: calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalación de equipos y recursos.	1	Escala tipo Likert, con los siguientes niveles de respuesta: 1 Nunca 2 Raras veces 3 Frecuentemente 4 Siempre	Muy bueno [76-92]
	Instalaciones físicas de infraestructura.	2		Bueno [59-75]
	Acceso recreativo	3,4		Regular [41-58]
	Imagen interpersonal	5		Deficiente [23 - 40]
Fiabilidad	Comunicación honesta.	6		
	Atención oportuna al cliente.	7		
	Servicio eficiente	8		
Capacidad de respuesta	Solución de problemas en estudiantes.	9		
	Informe veraz	10		
	Atención eficiente.	11		
	Servicio	12		
	Información rápida	13.14		
Seguridad	Trato cordial	15		
	Atención al cliente.	16		
	Confianza	17		
	Credibilidad	18		
Empatía	Atención personalizada	19.20		
	Atención grupal	21,22		
		,23		



Anexo 3. Fichas de instrumentos

Tabla 13. Ficha del instrumento de gestión escolar

Ficha Técnica	
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión escolar
Nombre / Autores:	Flora Morales adaptada por Estela Ramos
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Conocer el nivel de gestión escolar
Población	Padres de familia de una institución educativa de La Molina
Número de ítem	22
Forma de aplicación	Directa
Normas de aplicación	El padre de familia marcará su respuesta en cada ítem
Niveles Rango	Según la obtención del puntaje directo 66-80 Muy bueno 51-65 Bueno 36-50 Regular 20-35 Deficiente
Escala	Tipo Likert de cuatro posibles respuestas de Nunca (1), En ocasiones (2), Casi siempre (3) Siempre (4)
Administración	Individual
Tiempo	Promedio de 30 minutos



Tabla 14. *Ficha del instrumento sobre la calidad del servicio educativo*

Ficha Técnica	
Nombre del instrumento	Encuesta sobre la calidad del servicio educativo
Nombre / Autores	Parasuraman adaptada por Estela Ramos
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Conocer la percepción de la calidad del servicio educativo
Población	Padres de familia de una IE de La Molina
Número de ítem	23
Forma de aplicación	Directa
Normas de aplicación	El padre de familia marcará su respuesta
Niveles Rango	Según la obtención del puntaje directo 76-92 Muy bueno 59-75 Bueno 41-58 Regular 23-40 Deficiente
Escala	Tipo Likert de cuatro posibles respuestas de Nunca (1), Raras veces (2), Frecuentemente (3) Siempre (4)
Administración	Individual
Tiempo	Un promedio de 15 minutos



Anexo 4. Validez de los instrumentos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de gestión escolar”, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Consuelo Del Pilar Clemente Castillo		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, humanidades		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Escolar
Autora:	Estela Hilda Ramos Mamani
Procedencia:	La Molina - Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Privada, La Molina
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. Conocer el nivel de gestión escolar de la institución educativa mencionada



4. Soporte teórico:

La gestión escolar se fundamenta con la teoría de Corredor (2020) quien manifestó que es muy difícil cuando está ligado a decidir el rendimiento educativo, en donde se visualiza la influencia de una determinada dirección y evaluación adecuada para concretar el rendimiento académico. Dentro de la gestión escolar, el trabajo por proyectos es fundamental para ser atendido por los establecimientos escolares en los diferentes niveles, ya que es una labor útil para investigar y dar soluciones, en cuanto a la propuesta, a los responsables de coordinar el cambio y al personal que se ocupa de las instituciones.

El MINEDU (2021) indica que se trata de un conjunto de ciclos administrativos y habilidades de liderazgo que tienen el fin de cumplir las metas de los alumnos y garantía de su admisión a la escolaridad hasta el término de su trayecto escolar. Lo cual se logra mediante la junta de circunstancias de trabajo, de la administración de la práctica pedagógica y de la gestión del bienestar educativo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión escolar	D. Estratégica	Es liderada en las II.EE. por el equipo directivo y operativizada por los integrantes de los Centros Educativos los cuales interactúan en actividades, para alcanzar la colaboración de la corporación educativa en la toma de decisiones estratégicas (Minedu, 2023).
	D. Administrativa	Es liderada por el Comité de gestión de condiciones operativas y operativizada por los que gestionan los recursos humanos, financieros, materiales y la planificación (Minedu, 2023).
	D. Pedagógica	Es liderada por el Comité de gestión pedagógica y operativizada por los integrantes de la IE los cuales se enfocan en el desarrollo integral de los estudiantes a través de planes y estrategias educativas que les permiten obtener habilidades, conocimientos y valores (Minedu, 2023).
	D. Comunitaria	Es liderada por el Comité de gestión del bienestar y operativizada por los integrantes de la IE los cuales buscan fortalecer la participación de la comunidad en la gestión fomentando la inclusión, el respeto y la comunicación (Minedu, 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario de gestión escolar**” elaborado por Flora Morales, en el año 2017 y adaptado por Estela Ramos en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: D. Estratégica, D. Administrativa, D. Pedagógica, D. Comunitaria.

- **Primera dimensión:** D. Estratégica
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer que estrategias maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Visión y misión	El director informa a los padres de familia sobre la misión de futuro de la institución educativa.	4	4	4	
Convivencia	En la institución educativa, los docentes, director y demás trabajadores atienden con amabilidad	4	4	4	
	Al comentar con su hijo o hija, existe disciplina de los alumnos en el aula.	4	4	4	
	Los docentes brindan atención a todos sus estudiantes de manera igualitaria.	4	4	4	
Liderazgo	El director muestra liderazgo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Clima de confianza	La institución educativa brinda confianza pertinente al momento de dejar a su hijo.	4	4	4	
Cumplimiento de la normatividad	El director brinda información a los padres de familia sobre el plan de trabajo de la Institución educativa	4	4	4	
	Los profesores asisten regularmente a la Institución educativa	4	4	4	



- **Segunda dimensión:** D. Administrativa
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer los procedimientos administrativos que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales.	La institución educativa brinda mobiliario en buen estado y recursos didácticos tecnológicos a sus alumnos.	4	4	4	
Control de la información	Cuando usted acude al área administrativa de la I.E. encuentra la documentación solicitada con facilidad.	4	4	4	
Manejo contable	La institución educativa cuenta con un plan de contingencia para enfrentar gastos inesperados	4	4	4	
Seguridad	La institución educativa brinda confianza sobre el cuidado de sus alumnos.	4	4	4	
Higiene	La institución educativa presenta ambientes limpios, el patio, los servicios higiénicos, etc	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** D. Pedagógica
- **Objetivos de la Dimensión** Conocer los procedimientos pedagógicos que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilos para conducir la clase	Los docentes dictan sus clases de manera atractiva y motivadora.	4	4	4	
	Los docentes utilizan materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Condiciones para el aprendizaje	Los docentes crean condiciones favorables de aprendizaje para sus hijos.	4	4	4	
	Los docentes realizan evaluaciones adecuadas para el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	



- **Cuarta dimensión:** D. Comunitaria
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer los procedimientos comunitarios que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación de los padres en reuniones	Se desarrollan reuniones de padres de familia en la institución educativa en beneficio de los niños.	4	4	4	
	Los padres participan en actividades y reuniones de la institución educativa.	4	4	4	
Información sobre el aprendizaje	Los docentes brindan información sobre el aprendizaje y comportamiento del alumno.	4	4	4	
	Los padres de familia realizan un control sobre las tareas escolares de su menor hijo.	4	4	4	
Apoyo al aprendizaje en el hogar	Los padres de familia brindan ayuda a sus hijos al momento de realizar sus actividades.	4	4	4	

.....
Firma del evaluador.

DNI: 40528957



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo**”, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, humanidades
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

4. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo
Autora:	Estela Hilda Ramos Mamani
Procedencia:	La Molina - Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Privada, La Molina
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. Conocer la percepción de la calidad del servicio educativo



4. Soporte teórico:

La calidad de servicio se fundamenta con la teoría de Boulding et al. (1993) manifestaron que los conocimientos de la calidad y las reflexiones de complacencia fueron examinados como semblantes primordiales para analizar las direcciones deseadas por el consumidor. De manera inicial, varios autores indican a la satisfacción como una referencia de la calidad de servicio recepcionado.

Parasuraman et al. (1993) indican que la calidad de servicio se refiere al ideal o expectativa de los clientes que decidirá la razonabilidad en vista de su discernimiento, entonces, en ese punto, se declara que todo modelo objetivo será cierto o cuantificable, así mismo el abstracto comenzará de la opinión del consumidor.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Mide la apariencia de los recintos, del equipamiento y el aspecto de los colaboradores
	Fiabilidad	Mide la capacidad del centro educativo para cumplir sus promesas de manera eficaz.
	Capacidad de respuesta	Mide la voluntad de asistencia a los padres de familia, la rapidez y la agilidad del servicio.
	Seguridad	Mide el conocimiento y la cortesía de los colaboradores, junto a su capacidad para infundir confianza y seguridad
	Empatía	Mide la atención prestada, la facilidad de alcance a la información, la cabida al escuchar y comprender las necesidades

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo**” elaborado por Parasuraman. en el año 1985 y adaptado por Estela Ramos en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer que elementos tangibles se manejan en la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación de equipos y recursos	La institución educativa cuenta con aulas, laboratorio, centro de informática y laboratorio, pedagógicamente implementados.	4	4	4	
Instalaciones físicas de infraestructura	Existe coherencia entre la apariencia física de las aulas de la institución educativa con el servicio educativo que brinda.	4	4	4	
Liderazgo	El director muestra liderazgo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Acceso recreativo	La institución educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes	4	4	4	
	La Institución educativa cuenta con mobiliario escolar adecuado (mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes	4	4	4	
Imagen inter personal	Los docentes, asistentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer como los clientes perciben el servicio brindado por parte de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación honesta	La institución educativa cumple las promesas que ofreció	4	4	4	



Atención oportuna al cliente.	La institución educativa cumple con el horario de atención al padre de familia.	4	4	4	
Servicio eficiente.	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan.	4	4	4	
Solución de problemas en estudiantes	La Institución Educativa muestra interés para solucionar los conflictos entre estudiantes oportunamente.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión** Conocer el manejo de medios de comunicación por parte de la I.E. hacia los padres de familia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información verás	El personal directivo y docente responde de manera adecuada a los problemas educativos que se suscitan en la institución educativa.	4	4	4	
Atención eficiente	El personal de la institución educativa brinda un servicio rápido a sus clientes.	4	4	4	
Servicio	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan	4	4	4	
Información rápida.	El personal de la institución educativa cuenta con la información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente.	4	4	4	
	En la institución educativa se promueve la capacitación y formación profesional para la mejora del servicio educativo.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer como se maneja el tema de seguridad dentro y fuera de la I.E.

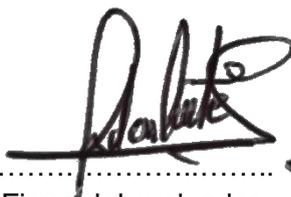
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	El personal de la institución educativa brinda un trato cordial y amable al cliente.	4	4	4	



Atención al cliente	Los padres de familia sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.	4	4	4	
Confianza.	El personal que labora en la institución educativa inspira confianza en el trabajo que realizan.	4	4	4	
Credibilidad	El personal de la institución educativa demuestra ser competentes en el servicio educativo que brindan.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer el nivel de empatía dentro y fuera de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	La institución educativa brinda una atención individualizada de los estudiantes.	4	4	4	
	La institución educativa adecua el horario de trabajo según las expectativas del padre de familia.	4	4	4	
Atención grupal	El personal que labora en la institución educativa muestra apertura a la escucha y al diálogo con los padres de familia.	4	4	4	
	La Institución Educativa se preocupa por satisfacer las demandas de aprendizaje que plantean los padres de familia	4	4	4	
	El personal de institución educativa atiende nuestras inquietudes como padres de familia.	4	4	4	



Firma del evaluador.

DNI: 40528957



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de gestión escolar”, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Ulises Córdova García
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión escolar
Autora:	Estela Hilda Ramos Mamani
Procedencia:	La Molina - Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Privada, La Molina
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. Conocer el nivel de gestión escolar de la institución educativa mencionada



4. **Soporte teórico:**

La gestión escolar se fundamenta con la teoría de Corredor (2020) quien manifestó que es muy difícil cuando está ligado a decidir el rendimiento educativo, en donde se visualiza la influencia de una determinada dirección y evaluación adecuada para concretar el rendimiento académico. Dentro de la gestión escolar, el trabajo por proyectos es fundamental para ser atendido por los establecimientos escolares en los diferentes niveles, ya que es una labor útil para investigar y dar soluciones, en cuanto a la propuesta, a los responsables de coordinar el cambio y al personal que se ocupa de las instituciones.

El MINEDU (2021) indica que se trata de un conjunto de ciclos administrativos y habilidades de liderazgo que tienen el fin de cumplir las metas de los alumnos y garantía de su admisión a la escolaridad hasta el término de su trayecto escolar. Lo cual se logra mediante la junta de circunstancias de trabajo, de la administración de la práctica pedagógica y de la gestión del bienestar educativo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión escolar	D. Estratégica	Es liderada en las I.E.E. por el equipo directivo y operativizada por los integrantes de los Centros Educativos los cuales interactúan en actividades, para alcanzar la colaboración de la corporación educativa en la toma de decisiones estratégicas (Minedu, 2023).
	D. Administrativa	Es liderada por el Comité de gestión de condiciones operativas y operativizada por los que gestionan los recursos humanos, financieros, materiales y la planificación (Minedu, 2023).
	D. Pedagógica	Es liderada por el Comité de gestión pedagógica y operativizada por los integrantes de la IE los cuales se enfocan en el desarrollo integral de los estudiantes a través de planes y estrategias educativas que les permiten obtener habilidades, conocimientos y valores (Minedu, 2023).
	D. Comunitaria	Es liderada por el Comité de gestión del bienestar y operativizada por los integrantes de la IE los cuales buscan fortalecer la participación de la comunidad en la gestión fomentando la inclusión, el respeto y la comunicación (Minedu, 2023).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cuestionario de gestión escolar” elaborado por Flora Morales. en el año 2017 y adaptado por Estela Ramos en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: D. Estratégica, D. Administrativa, D. Pedagógica, D. Comunitaria.

- **Primera dimensión:** D. Estratégica
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer que estrategias maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Visión y misión	El director informa a los padres de familia sobre la misión de futuro de la institución educativa.	4	4	4	
Convivencia	En la institución educativa, los docentes, director y demás trabajadores atienden con amabilidad	4	4	4	
	Al comentar con su hijo o hija, existe disciplina de los alumnos en el aula.	4	4	4	
	Los docentes brindan atención a todos sus estudiantes de manera igualitaria.	4	4	4	
Liderazgo	El director muestra liderazgo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Clima de confianza	La institución educativa brinda confianza pertinente al momento de dejar a su hijo.	4	4	4	
Cumplimiento de la normatividad	El director brinda información a los padres de familia sobre el plan de trabajo de la Institución educativa	4	4	4	
	Los profesores asisten regularmente a la Institución educativa	4	4	4	



- **Segunda dimensión:** D. Administrativa
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer los procedimientos administrativos que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales.	La institución educativa brinda mobiliario en buen estado y recursos didácticos tecnológicos a sus alumnos.	4	4	4	
Control de la información	Cuando usted acude al área administrativa de la I.E. encuentra la documentación solicitada con facilidad.	4	4	4	
Manejo contable	La institución educativa cuenta con un plan de contingencia para enfrentar gastos inesperados	4	4	4	
Seguridad	La institución educativa brinda confianza sobre el cuidado de sus alumnos.	4	4	4	
Higiene	La institución educativa presenta ambientes limpios, el patio, los servicios higiénicos, etc	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** D. Pedagógica
- **Objetivos de la Dimensión** Conocer los procedimientos pedagógicos que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilos para conducir la clase	Los docentes dictan sus clases de manera atractiva y motivadora.	4	4	4	
	Los docentes utilizan materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Condiciones para el aprendizaje	Los docentes crean condiciones favorables de aprendizaje para sus hijos.	4	4	4	
	Los docentes realizan evaluaciones adecuadas para el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	



- **Cuarta dimensión:** D. Comunitaria
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer los procedimientos comunitarios que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación de los padres en reuniones	Se desarrollan reuniones de padres de familia en la institución educativa en beneficio de los niños.	4	4	4	
	Los padres participan en actividades y reuniones de la institución educativa.	4	4	4	
Información sobre el aprendizaje	Los docentes brindan información sobre el aprendizaje y comportamiento del alumno.	4	4	4	
	Los padres de familia realizan un control sobre las tareas escolares de su menor hijo.	4	4	4	
Apoyo al aprendizaje en el hogar	Los padres de familia brindan ayuda a sus hijos al momento de realizar sus actividades.	4	4	4	

Firma del evaluador.

DNI: 06658910



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo**”, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

7. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Ulises Córdova García		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo
Autora:	Estela Hilda Ramos Mamani
Procedencia:	La Molina - Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Privada, La Molina
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. Conocer la percepción de la calidad del servicio educativo



4. Soporte teórico:

La calidad de servicio se fundamenta con la teoría de Boulding et al. (1993) manifestaron que los conocimientos de la calidad y las reflexiones de complacencia fueron examinados como semblantes primordiales para analizar las direcciones deseadas por el consumidor. De manera inicial, varios autores indican a la satisfacción como una referencia de la calidad de servicio recepcionado.

Parasuraman et al. (1993) indican que la calidad de servicio se refiere al ideal o expectativa de los clientes que decidirá la razonabilidad en vista de su discernimiento, entonces, en ese punto, se declara que todo modelo objetivo será cierto o cuantificable, así mismo el abstracto comenzará de la opinión del consumidor.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Mide la apariencia de los recintos, del equipamiento y el aspecto de los colaboradores
	Fiabilidad	Mide la capacidad del centro educativo para cumplir sus promesas de manera eficaz.
	Capacidad de respuesta	Mide la voluntad de asistencia a los padres de familia, la rapidez y la agilidad del servicio.
	Seguridad	Mide el conocimiento y la cortesía de los colaboradores, junto a su capacidad para infundir confianza y seguridad
	Empatía	Mide la atención prestada, la facilidad de alcance a la información, la cabida al escuchar y comprender las necesidades

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo**” elaborado por Parasuraman. en el año 1985 y adaptado por Estela Ramos en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer que elementos tangibles se manejan en la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación de equipos y recursos	La institución educativa cuenta con aulas, laboratorios, centro de informática y laboratorio, pedagógicamente implementados.	4	4	4	
Instalaciones físicas de infraestructura	Existe coherencia entre la apariencia física de las aulas de la institución educativa con el servicio educativo que brinda.	4	4	4	
Liderazgo	El director muestra liderazgo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Acceso recreativo	La institución educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes	4	4	4	
	La Institución educativa cuenta con mobiliario escolar adecuado (mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes	4	4	4	
Imagen inter personal	Los docentes, asistentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer como los clientes perciben el servicio brindado por parte de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación honesta	La institución educativa cumple las promesas que ofreció	4	4	4	



Atención oportuna al cliente.	La institución educativa cumple con el horario de atención al padre de familia.	4	4	4	
Servicio eficiente.	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan.	4	4	4	
Solución de problemas en estudiantes	La Institución Educativa muestra interés para solucionar los conflictos entre estudiantes oportunamente.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión** Conocer el manejo de medios de comunicación por parte de la I.E. hacia los padres de familia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información verás	El personal directivo y docente responde de manera adecuada a los problemas educativos que se suscitan en la institución educativa.	4	4	4	
Atención eficiente	El personal de la institución educativa brinda un servicio rápido a sus clientes.	4	4	4	
Servicio	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan	4	4	4	
Información rápida.	El personal de la institución educativa cuenta con la información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente.	4	4	4	
	En la institución educativa se promueve la capacitación y formación profesional para la mejora del servicio educativo.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer como se maneja el tema de seguridad dentro y fuera de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	El personal de la institución educativa brinda un trato cordial y amable al cliente.	4	4	4	



Atención al cliente	Los padres de familia sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.	4	4	4	
Confianza.	El personal que labora en la institución educativa inspira confianza en el trabajo que realizan.	4	4	4	
Credibilidad	El personal de la institución educativa demuestra ser competentes en el servicio educativo que brindan.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer el nivel de empatía dentro y fuera de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	La institución educativa brinda una atención individualizada de los estudiantes.	4	4	4	
	La institución educativa adecua el horario de trabajo según las expectativas del padre de familia.	4	4	4	
Atención grupal	El personal que labora en la institución educativa muestra apertura a la escucha y al diálogo con los padres de familia.	4	4	4	
	La Institución Educativa se preocupa por satisfacer las demandas de aprendizaje que plantean los padres de familia	4	4	4	
	El personal de institución educativa atiende nuestras inquietudes como padres de familia.	4	4	4	


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE POSGRADO
 Dr. Ulises Córdova García
 DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

.....
 Firma del evaluador.

DNI: 06658910



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de gestión escolar**”, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

9. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ADOLFO SILVA NARVASTE
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DEMANDA SOCIAL Y MARKETING
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

10. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Escolar
Autora:	Estela Hilda Ramos Mamani
Procedencia:	Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Privada, La Molina



Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. Conocer el nivel de gestión escolar de la institución educativa mencionada
-----------------------	---

4. Soporte teórico:

La gestión escolar se fundamenta con la teoría de Corredor (2020) quien manifestó que es muy difícil cuando está ligado a decidir el rendimiento educativo, en donde se visualiza la influencia de una determinada dirección y evaluación adecuada para concretar el rendimiento académico. Dentro de la gestión escolar, el trabajo por proyectos es fundamental para ser atendido por los establecimientos escolares en los diferentes niveles, ya que es una labor útil para investigar y dar soluciones, en cuanto a la propuesta, a los responsables de coordinar el cambio y al personal que se ocupa de las instituciones.

El MINEDU (2021) indica que se trata de un conjunto de ciclos administrativos y habilidades de liderazgo que tienen el fin de cumplir las metas de los alumnos y garantía de su admisión a la escolaridad hasta el término de su trayecto escolar. Lo cual se logra mediante la junta de circunstancias de trabajo, de la administración de la práctica pedagógica y de la gestión del bienestar educativo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión escolar	D. Estratégica	Es liderada en las II.EE. por el equipo directivo y operativizada por los integrantes de los Centros Educativos los cuales interactúan en actividades, para alcanzar la colaboración de la corporación educativa en la toma de decisiones estratégicas (Minedu, 2023).
	D. Administrativa	Es liderada por el Comité de gestión de condiciones operativas y operativizada por los que gestionan los recursos humanos, financieros, materiales y la planificación (Minedu, 2023).
	D. Pedagógica	Es liderada por el Comité de gestión pedagógica y operativizada por los integrantes de la IE los cuales se enfocan en el desarrollo integral de los estudiantes a través de planes y estrategias educativas que les permiten obtener habilidades, conocimientos y valores (Minedu, 2023).
	D. Comunitaria	Es liderada por el Comité de gestión del bienestar y operativizada por los integrantes de la IE los cuales buscan fortalecer la participación de la comunidad en la gestión fomentando la inclusión, el respeto y la comunicación (Minedu, 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario de gestión escolar**” elaborado por Flora Morales. en el año 2017 y adaptado por Estela Ramos en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.



<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: D. Estratégica, D. Administrativa, D. Pedagógica, D. Comunitaria.

- **Primera dimensión:** D. Estratégica
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer que estrategias maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Visión y misión	El director informa a los padres de familia sobre la misión de futuro de la institución educativa.	4	3	4	
Convivencia	En la institución educativa, los docentes, director y demás trabajadores atienden con amabilidad	4	4	4	
	Al comentar con su hijo o hija, existe disciplina de los alumnos en el aula.	4	4	4	
	Los docentes brindan atención a todos sus estudiantes de manera igualitaria.	4	4	4	
Liderazgo	El director muestra liderazgo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Clima de confianza	La institución educativa brinda confianza pertinente al momento de dejar a su hijo.	4	4	4	
Cumplimiento de la normatividad	El director brinda información a los padres de familia sobre el plan de trabajo de la Institución educativa	4	4	4	
	Los profesores asisten regularmente a la Institución educativa	4	3	4	



- **Segunda dimensión:** D. Administrativa
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer los procedimientos administrativos que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos materiales.	La institución educativa brinda mobiliario en buen estado y recursos didácticos tecnológicos a sus alumnos.	4	4	4	
Control de la información	Cuando usted acude al área administrativa de la I.E. encuentra la documentación solicitada con facilidad.	4	4	4	
Manejo contable	La institución educativa cuenta con un plan de contingencia para enfrentar gastos inesperados	4	4	4	
Seguridad	La institución educativa brinda confianza sobre el cuidado de sus alumnos.	4	4	4	
Higiene	La institución educativa presenta ambientes limpios, el patio, los servicios higiénicos, etc	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** D. Pedagógica
- **Objetivos de la Dimensión** Conocer los procedimientos pedagógicos que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilos para conducir la clase	Los docentes dictan sus clases de manera atractiva y motivadora.	4	4	4	
	Los docentes utilizan materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos.	4	4	4	
Condiciones para el aprendizaje	Los docentes crean condiciones favorables de aprendizaje para sus hijos.	4	4	4	



Los docentes realizan evaluaciones adecuadas para el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
--	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión: D. Comunitaria**
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer los procedimientos comunitarios que maneja la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación de los padres en reuniones	Se desarrollan reuniones de padres de familia en la institución educativa en beneficio de los niños.	4	4	4	
	Los padres participan en actividades y reuniones de la institución educativa.	4	4	4	
Información sobre el aprendizaje	Los docentes brindan información sobre el aprendizaje y comportamiento del alumno.	4	4	4	
	Los padres de familia realizan un control sobre las tareas escolares de su menor hijo.	4	4	4	
Apoyo al aprendizaje en el hogar	Los padres de familia brindan ayuda a sus hijos al momento de realizar sus actividades.	4	4	4	

.....
Firma del evaluador.

DNI: 10041560



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo**”, La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ADOLFO SILVA NARVASTE	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DEMANDA SOCIAL Y MARKETING	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Calidad del Servicio Educativo
Autora:	Estela Hilda Ramos Mamani
Procedencia:	Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Privada, La Molina
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. Conocer la percepción de la calidad del servicio educativo



4. **Soporte teórico:**

La calidad de servicio se fundamenta con la teoría de Boulding et al. (1993) manifestaron que los conocimientos de la calidad y las reflexiones de complacencia fueron examinados como semblantes primordiales para analizar las direcciones deseadas por el consumidor. De manera inicial, varios autores indican a la satisfacción como una referencia de la calidad de servicio recepcionado.

Parasuraman et al. (1993) indican que la calidad de servicio se refiere al ideal o expectativa de los clientes que decidirá la razonabilidad en vista de su discernimiento, entonces, en ese punto, se declara que todo modelo objetivo será cierto o cuantificable, así mismo el abstracto comenzará de la opinión del consumidor.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Mide la apariencia de los recintos, del equipamiento y el aspecto de los colaboradores
	Fiabilidad	Mide la capacidad del centro educativo para cumplir sus promesas de manera eficaz.
	Capacidad de respuesta	Mide la voluntad de asistencia a los padres de familia, la rapidez y la agilidad del servicio.
	Seguridad	Mide el conocimiento y la cortesía de los colaboradores, junto a su capacidad para infundir confianza y seguridad
	Empatía	Mide la atención prestada, la facilidad de alcance a la información, la cabida al escuchar y comprender las necesidades

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario sobre la calidad del servicio educativo**” elaborado por Parasuraman. en el año 1985 y adaptado por Estela Ramos en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer que elementos tangibles se manejan en la I.E. para una óptima gestión escolar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalación de equipos y recursos	La institución educativa cuenta con aulas, laboratorios, centro de informática y laboratorio, pedagógicamente implementados.	3	4	4	
Instalaciones físicas de infraestructura	Existe coherencia entre la apariencia física de las aulas de la institución educativa con el servicio educativo que brinda.	4	4	4	
Liderazgo	El director muestra liderazgo en la Institución Educativa.	4	3	4	
Acceso recreativo	La institución educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes	4	4	4	
	La Institución educativa cuenta con mobiliario escolar adecuado (mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes	3	4	4	
Imagen inter personal	Los docentes, asistentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer como los clientes perciben el servicio brindado por parte de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación honesta	La institución educativa cumple las promesas que ofreció	4	3	4	



Atención oportuna al cliente.	La institución educativa cumple con el horario de atención al padre de familia.	4	4	4	
Servicio eficiente.	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan.	4	4	4	
Solución de problemas en estudiantes	La Institución Educativa muestra interés para solucionar los conflictos entre estudiantes oportunamente.	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión** Conocer el manejo de medios de comunicación por parte de la I.E. hacia los padres de familia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información verás	El personal directivo y docente responde de manera adecuada a los problemas educativos que se suscitan en la institución	4	4	4	
Atención eficiente	El personal de la institución educativa brinda un servicio rápido a sus clientes	4	3	4	
Servicio	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan	4	4	4	
Información rápida.	El personal de la institución educativa cuenta con la información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente.	4	4	4	
	En la institución educativa se promueve la capacitación y formación profesional para la mejora del servicio educativo.	4	3	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer como se maneja el tema de seguridad dentro y fuera de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	El personal de la institución educativa brinda un trato cordial y amable al cliente.	4	4	4	



Atención al cliente	Los padres de familia sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.	4	4	4	
Confianza.	El personal que labora en la institución educativa inspira confianza en el trabajo que realizan.	4	4	4	
Credibilidad	El personal de la institución educativa demuestra ser competentes en el servicio educativo que brindan.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Conocer el nivel de empatía dentro y fuera de la I.E.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	La institución educativa brinda una atención individualizada de los estudiantes.	4	3	4	
	La institución educativa adecua el horario de trabajo según las expectativas del padre de familia.	4	4	4	
Atención grupal	El personal que labora en la institución educativa muestra apertura a la escucha y al diálogo con los padres de familia.	4	3	4	
	La Institución Educativa se preocupa por satisfacer las demandas de aprendizaje que plantean los padres de familia	4	4	4	
	El personal de institución educativa atiende nuestras inquietudes como padres de familia.	4	4	4	

Firma del evaluador.

DNI: 10041560



Anexo 5. Instrumentos de Recolección de información



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de gestión escolar

Apreciado (a) padre o madre de familia, por medio del presente cuestionario se desea saber su percepción de gestión escolar. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Es por ello, que solicitamos su participación, respondiendo a todas las preguntas. Marque con una (x) de acuerdo a cómo ve a la Institución Educativa en la cual estudia su hija o hijo.

1	2	3	4
Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre

Consentimiento informado:

Declaro conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de información y las formas de participación. Reconozco que la información que provea en la investigación es estrictamente confidencial y anónima. El cual será usada con fines educativos. Es así; que presto libremente mi voluntad a participar o no participar, por lo tanto:

() Acepto () No acepto

N°	DESCRIPCIÓN	INSTRUMENTO			
		Cuestionario con escala: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. En ocasiones, 4. Casi siempre			
		VALORACIÓN			
		1	2	3	4
DIMENSIÓN: ESTRATÉGICA					
Indicador: Visión y misión					
1	El director informa a los padres de familia sobre la misión de futuro de la institución educativa.				
Indicador: Convivencia					
2	En la institución educativa, los docentes, director y demás trabajadores atienden con amabilidad				
3	Al comentar con su hijo o hija, existe disciplina de los alumnos en el aula.				
4	Los docentes brindan atención a todos sus estudiantes de manera igualitaria.				



Indicador: Liderazgo					
5	El director muestra liderazgo en la Institución Educativa.				
Indicador: Clima de confianza					
6	La institución educativa brinda confianza pertinente al momento de dejar a su hijo.				
Indicador: Cumplimiento de la normatividad.					
7	El director brinda información a los padres de familia sobre el plan de trabajo de la Institución educativa				
8	Los profesores asisten regularmente a la Institución educativa				
DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA			VALORACIÓN		
Indicador: Recursos materiales					
9	La institución educativa brinda mobiliario en buen estado y recursos didácticos tecnológicos a sus alumnos.				
Indicador: Control de la información					
10	Cuando usted acude al área administrativa de la IE encuentra la documentación solicitada con facilidad.				
Indicador: Manejo contable					
11	La institución educativa. cuenta con un plan de contingencia para enfrentar gastos inesperados				
Indicador: Seguridad					
12	La institución educativa brinda confianza sobre el cuidado de sus alumnos.				
Indicador: Higiene					
13	La institución educativa presenta ambientes limpios, el patio, los servicios higiénicos, etc.				
DIMENSIÓN: PEDAGÓGICA			VALORACIÓN		
Indicador: Estilos para conducir la clase					
14	Los docentes dictan sus clases de manera atractiva y motivadora.				
15	Los docentes utilizan materiales didácticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos.				
Indicador: Condiciones para el aprendizaje.					
16	Los docentes crean condiciones favorables de aprendizaje para sus hijos.				
17	Los docentes realizan evaluaciones adecuadas para el aprendizaje de los estudiantes.				
DIMENSIÓN: COMUNITARIA			VALORACIÓN		
Indicador: Participación de los padres en reuniones.					
18	Se desarrollan reuniones de padres de familia en la institución educativa en beneficio de los niños.				
19	Los padres participan en actividades y reuniones de la institución educativa.				
Indicador: Información sobre el aprendizaje.					
20	Los docentes brindan información sobre el aprendizaje y comportamiento del alumno.				
21	Los padres de familia realizan un control sobre las				



	tareas escolares de su menor hijo.				
Indicador: Apoyo al aprendizaje en el hogar.					
22	Los padres de familia brindan ayuda a sus hijos al momento de realizar sus actividades.				

Gracias por tu participación.

**Cuestionario de calidad de servicio**

Apreciado (a) padre o madre de familia, por medio del presente cuestionario se desea saber su percepción de calidad de servicio, es decir cómo se sintió realmente al recibir el servicio por parte de la IE. Cabe resaltar la información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Instrucciones: Lea la pregunta y conteste con una calificación del 1 a 4 considerado que:

1	2	3	4
Nunca	Raras veces	Frecuentemente	Siempre

Consentimiento informado:

Declaro conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de información y las formas de participación. Reconozco que la información que provea en la investigación es estrictamente confidencial y anónima. El cual será usada con fines educativos. Es así; que presto libremente mi voluntad a participar o no participar, por lo tanto:

() Acepto () No acepto

N°	DESCRIPCIÓN	Expectativa (E) VALORACIÓN			
		1	2	3	4
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
Indicador: Instalación de equipos y recursos.					
1	La institución educativa cuenta con aulas, con laboratorios y centro de informática y laboratorio, pedagógicamente implementados.				
Indicador: Instalaciones físicas de infraestructura.					
2	Hay coherencia entre la apariencia física de las aulas de la institución educativa con el servicio educativo que brinda.				
Indicador: Acceso recreativo					
3	La institución educativa cuenta con espacios adecuados para la recreación de los estudiantes.				
4	La Institución educativa cuenta con mobiliario escolar				



	adecuado (mesas, sillas, estantes) para brindar el servicio educativo a sus estudiantes.				
Indicador: Imagen inter personal					
5	Los docentes, asistentes y trabajadores administrativos muestran una buena presentación personal.				
DIMENSIÓN: FIABILIDAD			VALORACIÓN		
Indicador: Comunicación honesta.					
6	La institución educativa cumple las promesas que ofreció.				
Indicador: Atención oportuna al cliente.					
7.	La institución educativa cumple con el horario de atención al padre de familia.				
Indicador: Servicio eficiente.					
8	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan.				
Indicador: Solución de problemas en estudiantes					
9	La Institución Educativa muestra interés para solucionar los conflictos entre estudiantes oportunamente.				
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA			VALORACIÓN		
Indicador: información verás					
10	El personal directivo y docente responde de manera adecuada a los problemas educativos que se suscitan en la institución educativa.				
Indicador: Atención eficiente					
11	El personal de la institución educativa brinda un servicio rápido a sus clientes.				
Indicador: Servicio:					
12	La institución educativa brinda los servicios que ofrece de la forma cómo los clientes esperan.				
Indicador: Información rápida.					
13	El personal de la institución educativa cuenta con la información necesaria para solucionar problemas de forma eficiente.				
14	En la institución educativa se promueve la capacitación y formación profesional para la mejora del servicio educativo.				
DIMENSIÓN: SEGURIDAD			VALORACIÓN		
Indicador: Trato cordial.					
15	El personal de la institución educativa brinda un trato cordial y amable al cliente.				
Indicador: Atención al cliente.					
16	Los padres de familia sienten seguridad en la atención que recibirán de la institución educativa.				
Indicador: Confianza.					
17	El personal que labora en la institución educativa inspira confianza en el trabajo que realizan.				
Indicador: Credibilidad. .					



18	El personal de la institución educativa demuestra ser competentes en el servicio educativo que brindan.				
DIMENSIÓN: EMPATÍA		VALORACIÓN			
Indicador: Atención personalizada.					
19	La institución educativa brinda una atención individualizada de los estudiantes.				
20	La institución educativa adecua el horario de trabajo según las expectativas del padre de familia.				
Indicador: Atención grupal.					
21	El personal que labora en la institución educativa muestra apertura a la escucha y al diálogo con los padres de familia.				
22	La Institución Educativa se preocupa por satisfacer las demandas de aprendizaje que plantean los padres de familia				
23	El personal de institución educativa atiende nuestras inquietudes como padres de familia.				

Gracias por tu participación.

Anexo 6. Prueba piloto para la confiabilidad

Confiabilidad del instrumento Gestión escolar

ID	ESTRATÉGICA								ADMINISTRATIV A					PEDAGÓGIC A				COMUNITARIA					total	d 1	d 2	d 3	d 4
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22					
1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	67	2	1	1	1
2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	80	2	1	1	1
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	85	3	2	1	1
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	81	2	1	1	1
5	1	3	3	3	1	3	1	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	59	1	1	1	1
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	3	2	1	2
7	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	60	2	1	1	1
8	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	64	2	1	1	1
9	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	83	3	1	1	1
10	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79	3	1	1	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	3	2	1	2
12	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	78	3	1	1	1
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	83	3	1	1	1
14	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	1	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	63	2	1	1	1
15	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	56	2	1	1	1
16	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	72	2	1	1	1
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	83	3	1	1	1
18	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82	2	1	1	1
19	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	3	1	1	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	3	1	1	2

Escala: Cuestionario de Gestión Escolar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.900	22

Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

Escala: Cuestionario de Calidad de Servicio

ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					total	d1	d2	d3	d4	d5
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23							
1	1	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	73	14	12	16	16	15	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	89	19	16	20	16	18	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	86	18	16	18	14	20	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	75	17	11	15	11	15	
2	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	56	14	8	21	11	11	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	20	16	20	16	20	
1	2	3	4	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	52	13	10	9	11	9	
2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	14	9	11	11	15	
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	18	14	18	16	20	
2	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	81	16	13	17	16	19	
4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	17	15	20	16	20	
2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	69	15	13	15	11	14	
2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	80	15	14	18	16	17	
1	3	2	4	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	52	13	8	0	0	1	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	16	12	15	12	15	
1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	73	15	11	11	11	11	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	18	11	12	16	20	
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	75	16	12	16	15	16	
2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	84	17	14	18	16	19	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	19	11	20	16	20	



Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	20	100.0
Casos Excluido ^a	0	.0
Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.953	23



Anexo 7. Confiabilidad de instrumento

Rangos y magnitud de confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Rangos	Magnitud
0,81 - 1,00	Muy Alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Moderada
0,21 - 0,40	Baja
0,01 - 0,20	Muy Baja

Nota: Cronbach (1951)

Tabla 15

Estadística de confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N ° de ítems
Gestión escolar	0,900	22
Calidad de servicio	0,953	23

Nota: Estadística de confiabilidad_SPSS.v.27(2022)

Anexo 8. Base de datos

Base de datos de gestión escolar

ID	ESTRATÉGICA								ADMINISTRATIVA					PEDAGÓGICA				COMUNITARIA					total	d1	d2	d3	d4
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22					
1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	67	23	15	11	18
2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	80	27	19	16	18
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	85	31	20	16	18
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	81	28	19	16	18
5	1	3	3	3	1	3	1	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	59	19	12	12	16
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	30	20	16	20
7	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	60	20	13	11	16
8	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	64	22	14	13	15
9	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	83	30	19	15	19
10	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79	30	15	15	19
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	32	20	16	20
12	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	78	30	15	14	19
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	83	31	19	16	17
14	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	1	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	63	21	12	14	16
15	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	56	20	14	10	12
16	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	72	29	17	14	12
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	83	31	19	16	17
18	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82	29	18	16	19
19	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	30	18	16	20
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	32	19	16	20
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	72	27	16	12	17



22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	32	20	16	20	
23	1	3	2	4	2	3	1	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	66	20	13	16	17
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	85	30	20	16	19
25	3	2	2	2	3	4	2	4	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	62	22	11	12	17
26	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	62	25	14	10	13	
27	2	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	4	71	27	15	14	15
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	66	23	15	13	15	
29	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	67	25	16	12	14	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	85	31	19	16	19	
31	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	72	25	16	15	16
32	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	82	29	19	16	18
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	31	19	16	20	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	87	32	20	16	19
35	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	77	29	15	16	17
36	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	79	29	18	16	16
37	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	73	26	16	12	19
38	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	82	31	17	15	19	
39	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	66	26	14	12	14	
40	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	29	18	16	20	
41	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	68	25	16	10	17	
42	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	70	27	14	12	17	
43	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	71	24	15	13	19	
44	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	84	30	20	14	20	
45	1	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	24	15	12	15	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	86	32	19	16	19	
47	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	71	26	17	11	17	
48	2	3	2	3	4	4	3	4	2	4	1	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	63	25	15	9	14	
49	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	77	27	18	14	18	
50	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	69	25	12	13	19	
51	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	75	27	14	14	20	



52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	84	31	18	16	19	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	65	24	15	12	14
54	2	3	2	3	4	3	4	4	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	65	25	12	12	16	
55	2	3	2	2	3	4	2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	4	58	22	12	8	16	
56	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	73	28	16	12	17	
57	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	30	17	16	20	
58	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	71	26	16	12	17	
59	1	4	4	3	2	4	2	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	72	23	14	15	20	
60	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	22	16	16	20	
61	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	80	30	17	14	19	
62	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	70	25	17	15	13	
63	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	75	28	13	14	20	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	86	32	19	16	19	
65	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	81	30	18	15	18	
66	2	3	2	4	1	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	73	22	18	13	20	
67	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	58	21	13	11	13	
68	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	65	24	16	12	13	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	84	32	17	16	19	
70	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	78	29	16	16	17	
71	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	25	13	12	15	
72	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	77	29	16	14	18	
73	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	76	30	15	14	17	
74	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	76	28	19	11	18	
75	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	62	19	11	16	16	
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	66	25	15	12	14	
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	84	31	19	16	18	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	86	32	20	14	20	
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	84	31	18	15	20	
80	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	31	14	12	15	
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	72	25	16	13	18	
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	31	20	16	20	
83	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	65	24	13	12	16	



84	2	2	3	4	2	2	2	4	1	2	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	4	56	21	8	13	14
85	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79	29	15	15	20
86	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	1	3	4	2	1	1	1	4	4	2	2	4	63	28	14	5	16
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	84	31	19	15	19
88	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	82	29	19	16	18
89	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80	29	16	16	19
90	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	71	25	12	14	20
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	81	32	19	14	16
92	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	77	28	16	16	17
93	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	76	28	17	14	17
94	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	77	28	16	15	18
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	85	32	20	16	17
96	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	61	22	12	12	15

Base de datos de gestión escolar

ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA					total	d1	d2	d3	d4	d5
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23						
1	1	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	73	14	12	16	16	15
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	89	19	16	20	16	18
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	86	18	16	18	14	20
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	75	17	13	15	15	15
2	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	56	14	8	12	11	11
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	20	16	20	16	20
1	2	3	4	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	52	13	10	9	11	9
2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	14	9	14	13	15
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	18	14	18	16	20
2	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	81	16	13	17	16	19
4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	17	15	20	16	20
2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	69	15	13	15	12	14
2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	80	15	14	18	16	17
1	3	2	4	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	52	13	8	10	10	11
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	16	12	15	12	15
1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	73	15	12	15	16	15
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	18	16	20	16	20
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	75	16	12	16	15	16
2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	84	17	14	18	16	19
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	19	16	20	16	20
2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	70	17	13	15	12	13
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	18	16	20	16	20
3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	65	16	10	13	12	14



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	20	16	16	12	15
1	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	62	15	14	11	12	10
1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	67	15	12	15	13	12	
2	3	1	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	64	12	9	13	14	16	
2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	14	10	15	12	15	
3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	71	17	13	16	11	14	
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	85	17	15	19	16	18	
2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	74	18	11	16	15	14	
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	18	14	20	16	20	
4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	84	17	15	19	16	17	
3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	16	16	20	16	20	
2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	64	14	10	16	11	13	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	19	15	20	16	20	
3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	16	14	18	16	20	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	91	20	16	20	16	19		
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	15	12	15	12	15	
1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	75	17	14	14	15	15	
1	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67	14	11	14	13	15	
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	68	15	12	15	12	14	
1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	73	14	14	15	13	17	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	19	16	20	16	20	
2	2	2	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	59	13	8	11	12	15	
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	80	18	14	15	15	18	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	16	12	15	12	15	
1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	67	12	11	15	15	14	
2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	69	13	12	15	13	16	
1	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	67	14	12	15	12	14	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	78	16	12	17	16	17	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	18	16	19	16	20	
1	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	12	9	15	12	15	



1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	69	16	11	14	12	16	
2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61	15	10	12	12	12	
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74	18	12	16	13	15	
1	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	75	15	11	16	15	18	
1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	71	15	13	15	12	16	
1	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	72	15	11	16	15	15	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	71	16	12	15	13	15	
1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	76	15	14	16	15	16	
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	67	14	12	15	13	13
3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	18	12	16	12	15	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	86	16	16	19	16	19
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	84	19	14	19	13	19	
3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	74	19	14	13	13	15	
2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	16	11	15	12	15	
2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	50	13	8	10	8	11	
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	17	15	20	16	20	
2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84	15	14	20	15	20	
1	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	11	11	14	12	14	
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	81	17	14	17	13	20	
1	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	2	2	3	59	15	10	12	11	11	
2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	78	17	15	16	15	15	
2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55	11	9	9	12	14	
1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	61	11	11	13	12	14	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	85	19	16	18	15	17	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	86	18	15	18	15	20	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	85	18	16	18	15	18	
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	65	16	12	13	12	12	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	16	12	15	12	15	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	20	16	20	16	20	
2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67	15	11	13	13	15	
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	47	8	8	11	9	11	
3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	76	17	13	15	15	16	



1	4	3	4	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	4	3	3	3	1	1	1	3	1	52	15	11	6	13	7
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	90	20	15	20	16	19
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	18	15	20	16	20
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	84	17	15	17	16	19
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	11	12	15	12	15
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	79	19	13	15	16	16
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	73	14	13	16	14	16
2	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	67	14	11	15	13	14
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	76	19	12	16	13	16
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89	18	16	20	16	19
2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	58	12	8	14	11	13

Anexo 9. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión_escolar	.410	96	.000	.609	96	.000
Calidad_del_servicio_educativo	.280	96	.000	.759	96	.000
Elementos_tangibles	.277	96	.000	.764	96	.000
Fiabilidad	.266	96	.000	.786	96	.000
Capacidad_de_respuesta	.279	96	.000	.788	96	.000
Seguridad	.328	96	.000	.708	96	.000
Empatía	.263	96	.000	.788	96	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 10. Niveles y rango de la correlación

		Correlaciones						
		Gestión_escolar	Calidad_del_servicio_educativo	Elementos_tangibles	Fiabilidad	Capacidad_de_respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.695**	.662**	.620*	.621**	.640*	.587**
	Sig. (bilateral)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
	Coeficiente de correlación	.695**	1.000	.673**	.816*	.867**	.724*	.833**
	Sig. (bilateral)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000



Elementos_tangibles	N	96	96	96	96	96	96	96
	Coeficiente de correlación	.662**	.673**	1.000	.671*	.570**	.485*	.543**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.00
Fiabilidad	N	96	96	96	96	96	96	96
	Coeficiente de correlación	.620**	.816**	.671**	1.000	.781**	.637*	.771**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.00
Capacidad_de_respuesta	N	96	96	96	96	96	96	96
	Coeficiente de correlación	.621**	.867**	.570**	.781*	1.000	.699*	.927**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.00
Seguridad	N	96	96	96	96	96	96	96
	Coeficiente de correlación	.640**	.724**	.485**	.637*	.699**	1.000	.704**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.00
	N	96	96	96	96	96	96	96



Empatía	Coeficiente de correlación	.587**	.833**	.543**	.771*	.927**	.704*	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	96	96	96	96	96	96	96

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



Anexo 11.

Hipótesis general y específicos realizados en el programa SPSS vs26

Hipótesis general

			Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coeficiente de correlación	,695**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

Hipótesis específica 1

			Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coeficiente de correlación	,662**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

Hipótesis específica 2

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coeficiente de correlación	,620**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

Hipótesis específica 3

			Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coeficiente de correlación	,621**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96

Hipótesis específica 4

			Seguridad
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coeficiente de correlación	,640**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96



Hipótesis específica 5

			Empatía
Rho de Spearman	Gestión escolar	Coefficiente de correlación	,587**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	96



Anexo 12. Carta de presentación a la institución en donde se realizará la investigación.

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 23 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Teresa Susana Araujo Bazán.

Director (a):

IEP VIÑA ALTA.

Nº de Carta : 052 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 23 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **RAMOS MAMANI, ESTELA HILDA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Título de la investigación : **“GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA, LA MOLINA 2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Anexo 13. Carta de aceptación institucional



Institución Educativa Particular "Viña Alta"

De gestión comunal – APPPJVA – La Molina
R.D.R N° 06961 – 2010 - DRELM

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

La Molina 24 de mayo del 2023

SEÑORA

Dra. Consuelo del Pilar Clemente Castillo

Jefa de la Escuela de Posgrado de la UCV-Campus Lima Ate

Presente.-

ASUNTO: Autorización para la aplicación del instrumento de investigación de la Licenciada **Estela Hilda Ramos Mamani**.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la I.E.P. "Viña Alta" de la jurisdicción de La Molina.

Asimismo, hacer de su conocimiento que he visto por conveniente autorizar a la Licenciada **Estela Hilda Ramos Mamani**, la aplicación de la entrevista de la investigación sobre "Gestión escolar y calidad de servicio educativo en una institución educativa privada, La Molina 2023".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mis consideraciones y estima personal.

Atentamente.

