



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión educativa y calidad de servicio en trabajadores de la
institución educativa pública, Callao 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana (orcid.org/0009-0009-1178-0042)

ASESORA:

Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

CALLAO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi cónyuge, hijos como a todos mis maestros pues gracias a sus orientaciones me han ayudado de varias maneras durante mis estudios en términos de desarrollo tanto personal como profesional.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mi agradecimiento a la Dra. Panche, por su ayuda y paciencia durante nuestras consultas en persona y en línea. Gracias a mis compañeros por inspirarme a investigar y apoyar la educación en el Callao.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión educativa y calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa pública, Callao 2023", cuyo autor es RUA POMAHUACRE NOMALIZA ANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 21 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ DNI: 09586832 ORCID: 0000-0002-1629-1776 | Firmado electrónicamente por: PANCHEROB el 20- 08-2023 08:51:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0606308





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUA POMAHUACRE NOMALIZA ANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión educativa y calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa pública, Callao 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 |
|---|---|
| RUA POMAHUACRE NOMALIZA ANA : 42859112 ORCID: 0009-0009-1178-0042 | Firmado electrónicamente por: NRUAPO el 21-07-2023 11:46:39 |

Código documento Trilce: INV - 1336434



ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 10 |
| III. METODOLOGÍA | 26 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 26 |
| 3.2 Variables, Operacionalización | 27 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 31 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 32 |
| 3.5 Procedimiento | 33 |
| 3.6 Aspectos éticos | 34 |
| IV. RESULTADOS | 35 |
| V. DISCUSIÓN | 45 |
| V. CONCLUSIONES | 52 |
| VI. RECOMENDACIONES | 53 |
| REFERENCIAS | 54 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Distribución de frecuencias de la gestión educativa..... | 35 |
| Tabla 2. Distribución de frecuencias según las dimensiones de la gestión educativa..... | 36 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio | 37 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio | 38 |
| Tabla 5. Correlación entre las variables de estudio | 40 |
| Tabla 6. Correlación entre la gestión institucional y la calidad de servicio | 41 |
| Tabla 7. Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio | 42 |
| Tabla 8. Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio | 43 |
| Tabla 9. Correlación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio | 44 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N°1. Teorías de la administración con énfasis en las tareas y la estructura. UNAD 2023..... | 21 |
| Figura N°2. Operacionalización de la variable Gestión Educativa..... | 30 |
| Figura N°3. Operacionalización de la variable Calidad de servicio | 31 |
| Histograma 1. Distribución de frecuencias de la gestión educativa..... | 36 |
| Histograma 2. Distribución de frecuencias según las dimensiones de la gestión educativa..... | 37 |
| Histograma 3. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio..... | 38 |
| Histograma 4. Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio | 40 |

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio es determinar la conexión entre la gestión educativa y la calidad de los servicios en el personal de la institución educativa República de Venezuela, esto mediante métodos cuantitativos, es un estudio transversal correlacional básico, principalmente descriptivo, con un diseño no experimental que incluyó a 60 empleados de la institución educativa República de Venezuela.

Los instrumentos que fueron las encuestas se utilizaron como método de recopilación de datos. Se utilizaron herramientas para el estudio de la variable gestión educativa mediante la escala de Likert y calidad de servicio, este es analizado utilizando el alfa de Cronbach. En conclusión, se demostró la existencia de una conexión positiva, significativa (p -valor = 0.000) y fuerte (ρ = 0.718) entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año el año 2023.

Palabras clave: gestión educativa, calidad de servicio, institución educativa, trabajadores

Abstract

The main objective of this study is to determine the connection between educational management and the quality of services in the staff of the educational institution República de Venezuela, this through quantitative methods, it is a basic correlational cross-sectional study, mainly descriptive, with a non-specific design. experimental study that included 60 employees of the educational institution República de Venezuela.

The instruments that were the surveys were used as a method of data collection. Tools were used for the study of the educational management variable through the Likert scale and quality of service, this is analyzed using Cronbach's alpha. In conclusion, the existence of a positive, significant (p -value = 0.000) and strong (ρ = 0.718) connection between educational management and the quality of service in the educational institution República de Venezuela del Callao in the year was demonstrated. 2023.

Keywords: educational management, quality of service, educational institution, workers

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente se han introducido cambios administrativos para fortalecer la gestión y los servicios de calidad, durante cambios que crean nuevas propuestas, por ejemplo, se puede mencionar que la gestión educativa mostró una fuerte tendencia a partir de los años 70, según el Instituto de Ciencias HEGEL (2020). En América Latina y el Caribe, la lucha por elevar los niveles de vida ha llegado a un punto de inflexión. Nuestras iniciativas de política fiscal y pública deben ser más específicas a la luz de la complejidad del mundo actual si queremos avanzar hacia la igualdad de género.

La política partidaria y el ambiente mediático en las naciones latinoamericanas están agravando la pérdida de gobernabilidad económica; deben tomarse en consideración alternativas sociales, climáticas, energéticas y alimentarias sistémicas y no cíclicas. La naturaleza de la rama ejecutiva de la política gubernamental contrasta fuertemente con el deseo de establecer una base teórica y científica para ella (Dowbor, 2009).

Según el INDH, no existen suficientes análisis de impacto de las inversiones educativas en libros de texto y recursos para el aprendizaje en línea en Chile. Por otro lado, la pandemia logró suspender el Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE), que permite la comparación de resultados, lo que imposibilita el uso de pruebas estandarizadas. Solo medidas indirectas como el diagnóstico integrador del aprendizaje (DIA) no pueden determinar la situación del estado ni guiar las decisiones de política pública. El valor de las políticas públicas, sin embargo, es un tema de renovada discusión en Chile, el rol del Estado en general y la trascendencia del funcionamiento del sector público (administración estatal) y de las instituciones que puedan llevar a cabo y decidir sobre asuntos de interés público. Informe anual INDH (2022).

En los últimos diez años, solo un puñado de naciones latinoamericanas ha experimentado un crecimiento económico satisfactorio, que ha ido

acompañado de una disminución de pobreza como desigualdad, estos resultados alentadores, sin embargo, no han detenido la persistencia de la desigualdad de ingresos económicos. La disminución de la heterogeneidad productiva entre las naciones tampoco mostró mejoras apreciables, pero es claro que las actividades de desarrollo global están cambiando e impactando tanto en nuestra nación como en las naciones sudamericanas. Todo esto está asociado a mayores diferencias de productividad internas y externas, que a su vez reflejan la distancia tecnológica con los competidores globales.

Actualmente estos cambios son importantes en el ámbito de la gestión donde se generó un par de actividades desintegrados que son actividades administrativas y actividades de planificación, respecto a calidad en educación también fue pasando por problemas como consecuencia ya que aún no se definía en su totalidad funciones ni responsabilidades en cada área. La administración y gestión educativa, conlleva a la organización con instrucciones para posteriormente manipular información de manera asertiva y eficaz. Dicha instrucción evoluciona teniendo como objetivo facilitar el servicio de calidad, calidad en educación y gestión para superar la competitividad y que este sea accesible.

Siguiendo esta línea, se evidencia Calidad de Servicio a nivel institucional ya que la comunidad educativa lo expresa al salir de la atención. Cullen Internacional (proveedor de inteligencia regulatoria), hizo un análisis en América Latina y de acuerdo a ello se evidencia que muchos países están actualizando o ya actualizaron control sobre servicio de calidad y calidad sobre la experiencia. En ambos casos se orientan a la flexibilización de los objetivos como también de los indicadores, todo con el fin de aumentar la atención de calidad como apertura para el acceso a los servicios.

La evolución de la gestión facilitó a la comunidad en cada decisión y planteamientos metodológicos también en proyectos de inversión. Esta evolución se desarrolló en América Latina teniendo como resultados de esta evolución a fines del ciclo XX y actualmente las políticas educativas tienen actividades descentralizadas que conlleva al mejoramiento de la gestión en

proyectos de inversión por supuesto con características por reforzar ya que los resultados no son del todo positivos.

Según Defensoría del pueblo, las entidades públicas en el Perú, en su mayoría, ofrecen servicios que no satisfacen las necesidades o no superan la expectativa de la comunidad educativa ya sea por la lentitud, organización, coordinación, planificación, porque demoran en responder cuando se requiere atención por parte de dicha comunidad.

En este contexto, Callao evidencia evolución administrativa el ámbito social mediante actividades administrativas en las atenciones con calidad de servicio en los centros educativos por medio de actividades que favorezcan a la población chalaca sobre todo a la población estudiantil, este está pasando por un proceso de cambio.

Por otro lado, existen entidades en el Callao como a nivel nacional que no administran con disciplina y vocación la administración por ende las capacitaciones y actualizaciones a pesar de ser constantes en el personal no obtienen un resultado favorable reflejándose en la pésima gestión y también en la escasa calidad de servicio de dicha entidad. Este resultado desfavorable sucede muchas veces por descuido y desinterés de quien o quienes encabezan una institución a pesar de tener las herramientas pertinentes.

La Defensoría del Pueblo, menciona mediante un informe derivándolo a la oficina educativa DREC por ejemplo se evidencian en dicho informe la persistencia de las deficiencias a pesar de iniciado las clases. Esta institución visitó los colegios evidenciando diferentes situaciones de riesgo para los estudiantes que recibirán clases presenciales. Dichas observaciones fueron que presentan problemas graves siendo los más resaltantes e importantes la infraestructura por la antigüedad como también deterioro en las redes de agua y desagüe por último baja calidad de servicio de internet, dicho esto se dio las recomendaciones pertinentes en su momento para posteriores visitas. (Defensoría del pueblo, 2022).

Cabe resalta, en el Callao actualmente existen proyectos de inversión designados para infraestructura, educación y seguridad, dichos presupuestos son asignados según las necesidades. Se menciona como ejemplo al Comité Administrativo de Fondo Educativo (CAFED) que es quien desarrolla actividades de gestión educativa con presupuesto determinado por ejemplo se menciona a la actividad “DESARROLLO INTEGRAL DEL ESTUDIANTE CALLAO ARTE Y CULTURA”, beneficiando a 100 colegios y teniendo como objetivo primordial es fortalecer el integral desarrollo de los estudiantes del Callao. (pág. GoRe 2021).

En el Callao existen diferentes actividades para el desarrollo de una Gestión educativa, todas estas actividades contextualizadas a la realidad. Durante el retorno a clases por ejemplo de desarrollaron actividades de gestión por el bienestar de las estudiantes, el diario Gestión (2022) anuncia que en el colegio General Prado se está desarrollando las clases presenciales en un 100% de asistentes de la comunidad educativa, la autoridad regional durante su visita al colegio evidencio el normal desenvolvimiento de las clases presenciales.

En esta línea, cabe mencionar que esta gestión está en pleno y constante actualización conllevando en muchos casos a la insatisfacción de las personas que están vinculadas al colegio y esperan en otros casos su pronta atención.

La investigación titulada Calidad de servicio y como es percibido por el cliente de Villanova 2 Callao 2022, su conclusión evidencia conexión de significancia entre las variables de estudio, ya que los clientes consideran que sentirse bien atendidos conlleva a una estabilidad emocional y seguridad en el área de convivencia.

En este año 2023, el Gobierno Regional del Callao (GoRe 2023) implementó nuevas estrategias respecto a las nuevas gestiones educativas en las escuelas de Educación Básica Regular (EBR) mediante la Resolución Regional N°000106 Callao 30/03/2023. se expone mediante los lineamientos de Políticas públicas.

En concreto, estos lineamientos, que hacen referencia al liderazgo

educativo como calidad de servicio, se encuentran referidos en el Lineamiento 3: La definición del lineamiento 6, que llama a potenciar el proceso de modernización de la administración estatal para satisfacer eficazmente las necesidades del público en general al tiempo que aboga por estándares de servicio más altos y las oportunidades para que los jóvenes y los niños continúen su educación teniendo en cuenta su fragilidad y densidad cultural, y generando consensos para el desarrollo democrático. En este sentido, el lineamiento 10 habla de mejorar la evaluación del desempeño de la agencia dentro de los parámetros de la gestión por resultados, utilizando técnicas tecnológicas e indicadores.

Desde una perspectiva pública, el aporte de esta investigación consiste principalmente en la aplicación de una buena gestión educativa, que los líderes educativos deben poner en práctica para elevar el calibre de sus servicios hacia la comunidad educativa. Un nuevo enfoque del liderazgo, en este sentido se basa en aportes de investigación, teorías, conclusiones y recomendaciones, y como resultado, todas repercuten en los estudiantes e incluso en la sociedad, además de ayudar a mejorar la calidad de los servicios.

Las investigaciones son un medio para proporcionar contenido teórico, herramientas de investigación, suministros que abordan de manera práctica o parcial los problemas en el contexto de la educación. Además, la información, los hallazgos y la contribución metodológica de este estudio promoviendo estudios relacionados.

Los colegios deben de aceptar que hay debilidades siendo uno de ellos el desconocimiento de los modelos de calidad educativa y esto conlleva a una baja calidad de nivel educativo en los estudiantes, también otro punto es deficiencia en la calidad de servicio pues este también es base para la comunicación entre escuela y comunidad educativa.

Las insuficiencias en la gestión pedagógica del colegio incluyendo liderazgo educativo y la gestión de servicio de calidad educativa, existen actos de indisciplina, apoyo de los pedagogos a la enseñanza siendo estos no

siempre aceptado por los estudiantes, bajo nivel de éxito de los estudiantes y baja participación de la escuela en sociedad. Se desconoce qué tan efectivo es liderar la educación y qué calidad servicios que el colegio da. Daga Melendez, H. O. (2021)

El colegio República de Venezuela actualmente brinda servicios de educación primaria y secundaria, pero recientemente se ha presentado una deficiente comunicación en la gestión educativa y una lenta atención administrativa, lo que ha hecho que los usuarios se sientan incómodos e insatisfechos. Este comunicado está tomado de los usuarios indicando que le han prestado atención a una solicitud después de un largo día.

Se ve falta de monitoreo en algunas situaciones de aprendizaje, en el caso de las actividades administrativas tampoco se evidencia seguimiento a pesar que dichas actividades fueron planteadas en un documento y estos fueron incumplidas. Cuando la comunidad educativa solicita un inmueble o un presupuesto, no reciben respuesta inmediata a pesar que estas solicitudes se hacen con anticipación para su evaluación, aprobación y asignación, todo lo cual toma tiempo y no siempre se lleva a cabo. Hay una improvisación constante.

Esta investigación nace de las deficiencias evidenciadas en distintas áreas de una entidad, se evidenciaron problemas que aquejan el progreso de dicha institución, estos son por ejemplo, existen actividades culturales y educativas ineficaces en la gestión educativa que conllevan a la lectura y comprensión de tareas como de textos, resultando bajo en los puntajes de pruebas ECE. Siguiendo con el tema, los estudiantes dejan de asistir a clases por distintos motivos y frente esto no hay estrategias evidenciadas por parte de la institución, hay pocas expectativas de los aprendizajes de los estudiantes por ello surge la pregunta: "Si el estudiante no está interesado, ¿entonces qué?", ignorancia que lleva a algunos a creer que un estudiante es incapaz de aprender.

La gestión directiva es base de todo ya que es clave; se basa teóricamente teniendo como objetivo identificar científicamente las relaciones

que existen entre las estructuras problemáticas para ayudar a fundamentar las generalizaciones empíricas; metodológicamente, el estudio es importante porque se ajusta al método científico. La gobernanza descentralizada puede ser la culpable del fracaso de las iniciativas educativas y de las menores oportunidades para la movilidad social de los estudiantes.

Este estudio tiene un significado social porque ayudará a los educadores y trabajadores de la institución porque elevará el nivel de instrucción que se brinda en las instalaciones educativas puesto que la gestión educativa está pasando por determinados pasos teniendo como resultado insatisfacción en muchos casos como también es ineficiente en la calidad de servicio ya que este último conlleva a la atención inmediata y asertiva por parte de la institución.

Dado que la gestión educativa es la clave para una mejor gobernanza y también es ventajosa para la educación de calidad, este estudio pretende aportar varios beneficios al sistema educativo, que ayude a aclarar y definir. Los hallazgos de este estudio pueden conducir a nuevas recomendaciones para la mejora y satisfacción de la comunidad docente escolar, independientemente de la relación entre la calidad de los servicios educativos y la gestión. Para terminar, las prácticas docentes están desfasadas, y también se menciona la gran incertidumbre del trabajo docente, teniendo en cuenta la realidad compleja antes mencionada y en muchos casos incompatibles con el nivel de remuneración obtenido a cambio y en otros casos, optando por buscar nuevos horizontes de trabajo. no están preparados para trabajar en un entorno desfavorable.

Frente a esta problemática nos preguntamos ¿Qué relación existe entre gestión educativa y calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023?, Ante este problema, podemos obtener subproblemas 1) ¿Qué relación existe entre gestión institucional y los elementos tangibles?, ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la confiabilidad?, ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la capacidad de respuesta?, ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la seguridad?, ¿Qué relación existe entre gestión institucional y

la empatía?, 2) ¿Qué relación existe entre gestión pedagógica y los elementos tangibles?, ¿Qué relación existe gestión pedagógica y la confiabilidad?, ¿Qué relación existe entre gestión pedagógica y la capacidad de respuesta?, ¿Qué relación existe entre gestión pedagógica y la seguridad?, ¿Qué relación existe entre gestión pedagógica y la empatía?, 3) ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y los elementos tangibles?, ¿Qué relación existe gestión administrativa y la confiabilidad?, ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta?, ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la seguridad?, ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la empatía? y 4) ¿Qué relación existe entre gestión comunitaria y los elementos tangibles?, ¿Qué relación existe gestión comunitaria y la confiabilidad?, ¿Qué relación existe entre gestión comunitaria y la capacidad de respuesta?, ¿Qué relación existe entre gestión comunitaria y la seguridad?, ¿Qué relación existe entre gestión comunitaria y la empatía?

Teniendo en cuenta el problema, el presente trabajo busca precisar la relación entre gestión educativa con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 para posteriormente aportar con alternativas de mejora. En este contexto se plantea los siguientes objetivos específicos:

Precisar la relación entre gestión institucional con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023,

Precisar la relación entre gestión pedagógica con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023.

Precisar la relación entre gestión administrativa con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023.

Precisar la relación entre gestión comunitaria con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023.

Existen una hipótesis principal frente al problema, este afirma la existencia de la relación entre gestión educativa y calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023.

Se plantean las siguientes hipótesis específicas como parte de la investigación:

Existe relación entre gestión institucional con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023, también tenemos como hipótesis que existe relación entre gestión pedagógica con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023, otra hipótesis es que existe relación entre gestión administrativa con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023, por último la hipótesis que se plantea es que existe relación entre gestión comunitaria con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes revisados fueron seleccionados por sus fundamentaciones metodológicas y tipos de investigación, estos autores se caracterizan por su investigación profunda, sustentada y evidenciadas.

En este contexto en el ámbito internacional podemos mencionar a (Ganga, Alarcon , & Pedraja , 2019), publicó el artículo que lleva de titulación utilizando el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio: en el caso del juzgado de Garantía en el país exactamente en la ciudad de Puerto Montt, obteniendo resultados de las dimensiones: confiabilidad, empatía, seguridad, aspectos concretos siendo estos la más elevada y percibida con mejor calidad por las personas. El resultado arrojado indica la percepción satisfactoria por parte del consumidor respecto a un servicio de calidad no es alto; concluyendo que el aumento del interés respecto a la calidad es resaltante, este es estrategia que asegura éxitos y viabilidades en las organizaciones.

Gamas (2020) en su tesis titulada Fortalecimiento de las competencias directivas para la Gestión educativa en los centros escolares, se enfocó en una investigación mixta combinando la metodología cualitativa como cuantitativa, la población es de la escuela secundaria general transferida Rafael Martínez de Escobar conformada por la comunidad educativa ubicada en la comunidad Pomoca- México, Se empleó una herramienta de encuesta con 24 preguntas estilo escala de Likert. Se concluye que el 85% considera que las clases inician puntualmente, el 22.92% considera que no se inicia puntualmente.

En esta línea Carvajal-Zambrano & Cavagnaro-Murillo (2020), en su investigación titulada El liderazgo Transformacional en la Gestión Educativa en la Unidad Educativa Republica de Francia de Guayaqui 2020, Explorar las relaciones entre variables es el objetivo principal, con enfoque mixto, de método teórico aplicados, la medición es de método empírico, conforman la muestra censal los directivos y docentes (50), técnica encuesta con escala tipo Likert teniendo sus consecuencias examinadas de manera descriptiva

aplicativa con enfoque cuantitativo y cualitativo, estos resultados aportaron a la sistematización de las conclusiones como también recomendaciones como las propuestas.

Siguiendo con las investigaciones tenemos a Liscano, Molina y Nuñez (2021) en su investigación titulada *Strategic planning and quality of service for students at the universidad regional autónoma de los andes, Ecuador*. Su objetivo es investigar las relaciones entre las variables, cuantitativo es el enfoque, correlacional no experimental transversal, de tipo probabilístico, la obtención de información se realizó mediante Software estadístico SPSS. La utilización es de la *r* de Pearson a un nivel de significación de 0,005. La validez del instrumento demostró que de 0.852 para el primer instrumento y 0.883 para el segundo; concluyendo que sí existe entre las variables.

Siguiendo en esta línea en el ámbito internacional el artículo realizado y plasmado en una revista por Monzón, Illa-Sihuíncha, Ruiz, y Candia, (2022). En el trabajo de investigación titulado *Neuromanagement y responsabilidad social: Factores clave en la gestión educativa universitaria*. Este artículo trata sobre la responsabilidad social y del análisis del neuromanagement, los indicadores desempeño o clave del éxito en los jefes de práctica como también en profesores de la ULIMA, Perú; es no experimental, causal es su correlación como también de enfoque cuantitativo; se aplicó la encuesta como técnica concluyendo que las emociones sociales y la preocupación ambiental dan contenidos explicativos sobre temas neuromanagement y existiendo enlace de las destrezas emocionales psicológicas con el ejercicio de trabajo entorno a la gerencia educativa se hizo un estudio superior.

Torreblanca (2022) en su tesis doctoral titulada: *Cambios en la cultura de seguridad del paciente por la mejora en procesos de calidad de servicios*. Se investigó mediante la metodología mixta no experimental, en el Hospital Survey on Patient Safety Culture se aplicó el instrumento, a una población determinada como son los empleados en contacto directo con los pacientes. La fase cualitativa, de análisis de los pasos para cambio, el desarrollo de la investigación fue mediante grupos, planteamiento de preguntas y supervisión documental. Al comparar las respuestas se obtuvo resultados cuantitativos

mostrando una variación resaltante en la cultura de seguridad del paciente y este cambio fue positivo en todas las dimensiones del instrumento. Algunos resultados oscilan entre el 20% y hasta un 50% según departamento. La diferencia entre los departamentos que accedieron a la certificación ISO 9001:2015 y los que no lo hicieron se profundizó.

En este contexto, se revisaron antecedentes nacionales y estos fueron seleccionados según la línea de investigación, son los siguientes:

Aro (2019) con su trabajo de investigación titulado El CONEI y su influencia en la gestión educativa de la I.E. N° 50499 Justo Barrionuevo Alvarez del distrito de Oropesa – Cusco 2019. Esta investigación descriptiva –explicativo, de nivel correlacional, la población consiste en los integrantes educativos del colegio y su muestreo comprende cincuenta participantes del colegio, se extraen datos informativos empleando software estadístico SPSS y MINITAB. Concluye que sí existe relación muy alta entre la gestión educativa y el CONEI, esto se evidencio por los resultados: 0.919, 0.775, 0.845 y 0.880 respectivamente.

En esta línea Trigoso (2020) titula a su investigación “Gestión educativa y calidad de servicio en la institución educativa Ángel Custodio García Ramírez, Tarapoto 2020” donde se quiere investigar sobre el enlace que tienen las variables calidad de servicio con gestión educativa, tipo descriptivo paralelismo, no experimental de diseño descriptivo, teniendo como muestra 38 docentes. Después de recoger información del instrumento a base de cuestionario concluyendo que existe un enlace de gestión educativa con calidad de servicio, esto como consecuencia indica que mejor gestión educativa conlleva a mejor calidad de servicio también sucede al revés.

En esta línea citamos a Gonzales et (2020) en su investigación concluyoque un 69% de los colegios evaluados son reconocidas y el 54% de certificados se resolverán después afectando a 5854 estudiantes siendo este un promedio de 13% como consecuente existe la preocupación de 403 catedráticos investigadores equivalente a un 8%.

Del mismo modo Miranda (2021) investigo “La ejecución presupuestal y la calidad de gasto público en Emilima s.a. 2021”, su objetivo consiste en investigar si hay relación entre las variables. Es no experimental de método básica, cuantitativa, correlacional, la encuesta es la técnica aplicada siendo las preguntas son tipo LIKERT, arrojando los siguientes resultados: respecto a la ejecución presupuestal un 64% lo considera regularmente, eficiente un 34% y deficiente un 2%. La variable calidad de gasto público considera que es regular un 62%, el 33% manifiesta que es bueno y el 5% deficiente. Como conclusión evidencia de manera clara la influencia entre ambas variables resultando positivo en la posición de asociación ($p= 0,000$ y $RS = 0,719$).

En este contexto Paisig (2021) en su investigación Contrataciones de bienes y servicios y la ejecución presupuestal en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua. Saber el grado de conexión entre las variables es el objetivo, siendo este de tipo básica, no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo. Aplicando una encuesta tipo LIKERT aplicado a través de Google. Se concluye que hay conexión entre ejecución presupuestal con contrataciones de bienes y servicios con una correlacion 0,692 y con un nivel de significancia 0,05.

Del mismo modo Rodríguez (2021) en su investigación que lleva el nombre de “Calidad de servicio en el marketing educativo de una institución educativa publica Yanatile, Cusco, 2021”. Investigar sobre la influencia entre las variables es el objetivo, básicos es el tipo de investigación, tiene métodos descriptivos, correlacionales, cuantitativos y no experimentales. Se aplicó la encuesta que es el instrumento, es te tiene una confianza de Alfa de Cronbach. Teniendo la conclusión afirmativa referente a la existencia de influencia entre ambas variables de estudio siendo el valor de significancia $Sig.=0,000$ ($< a 0,05$) y de Chi-cuadrado=49,650. Ambas variables de la institución educativa pública Yanatile, Cusco tienen una fuerte correlación entre sí.

También Rosas (2021) investigo sobre Gestión educativa y calidad educativa en el colegio N° 1237 Ate, 2021, Una presentación de sus hallazgos

que establecen la conexión entre el liderazgo educativo y la excelencia académica, tipo básico, relaciones descriptivas, enfoques cuantitativos para diseños no experimentales. El instrumento es encuesta, 55 docentes conforman la muestra utilizando el Alfa de Cronbach. Como conclusión es evidente la relación entre las variables arrojando un resultado de 0,867 mostrándose para la segunda variable un 0,842. La estadística de Spearman refleja esto (sig. bilateral = 0,000 < 0. 000; significativa y Rho = 0,587**) Moderada.

Por otro lado, Meléndez (2022) en su investigación titulada Gestión de la cadena de suministros y calidad de servicio de una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022. Su objetivo es investigar la conexión entre calidad de servicio con gestión de suministros, no es experimental, el tipo de aplicación es relativamente descriptivo, la encuesta es la técnica utilizada validada con Alfa de Cronbach =0.75 interpretándola de excelente confiabilidad, la calidad del servicio se evaluó mediante la herramienta de Ventura (2021) y se encontró que la significación es $p=0,01$ y el coeficiente de correlación $Rho=0,719$ confirmando la conexión que tiene ambas variables de investigación.

La investigación de Ramos (2022) para su tesis de maestría, Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de una Institución Educativa Pública del Callao, 2022, Su objetivo es comprender cómo las variables en la investigación se relacionan entre sí, estuvieron 105 padres de alumnos de nivel secundario del quinto año, sólo 95 de ellos fueron incluidos en la muestra, es no experimental, cuantitativo, básico y descriptivo en un sentido amplio. Se concluye que un Rho de Spearman de 643 y un valor de p de 0,000 0,05. Concluyendo que hay una correlación significativa entre ambas variables. Encontrándose que las dimensiones de ambas variables se correlacionan de la misma manera, el 54% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la calidad del servicio es buena.

La investigación que lleva como título "Gestión educativa y desempeño laboral de los directores de instituciones educativas de la provincia de Aymaraes, 2022" de Soria N, Soria T, Ancco y Vera (2022), es descriptivo

teniendo como objetivo en su revista, determinar el impacto del liderazgo educativo en el trabajo de los directores de escuelas de la provincia de Aymaraes mediante un diseño cuantitativo y análisis descriptivo correlacional fue el objetivo de la investigación. Concluyendo que se obtuvo como resultado de la creencia de los directores ya que el 34,7 por ciento, el 46,7 por ciento y el 18,7 por ciento estuvieron representados por los niveles bajo, medio y alto, respectivamente.

En 2022, Quiroz publicó “Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en departamentos Villanova 2 en Callao”. El objetivo es demostrar cómo, en esta industria, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente están correlacionadas. La satisfacción del cliente y la calidad del servicio están estrechamente relacionadas, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0. 803, afirmando que existe una conexión esencial entre los dos.

Dichos fundamentos sobre la investigación fueron tomados en consideración por los autores quienes definen las dimensiones de las variables. Los fundamentos sobre los que se construye la investigación fueron tomados en consideración por los autores quienes definen las dimensiones de las variables, Taylor (1875) formula ahorrar materiales y suma eficiencia en el trabajo; el tiempo transcurrido, las actividades en la empresa, dejando delado la salud integral y los estímulos. Concluyó en su investigación que solo sería una actividad que agrega valor al éxito general de las personas y las empresas, ignorando la salud física y los incentivos de los trabajadores. Algunos autores han rechazado la práctica de llamar a la ciencia principios de base psicológica. La teoría de Taylor sigue siendo relevante para algunas empresas, cuya propuesta es la aplicación del método científico a la gestión y Como campo de estudio, el progreso.

En la presente investigación se trabajó dos variables, estas son fundamentales para el desarrollo en las instituciones, se menciona a diferentes investigadores con resultados contextualizados, la variable gestión educativa está alineada con las operaciones de diferentes factores de la vida cotidiana en los colegios. MINEDU (2017), a partir de esta definición también

se deduce que calidad de servicio es según Parasuraman (1985) existe un grado de diferencia y una percepción del cliente y sus deseos, las dimensiones de este pueden afectar el comportamiento posterior de la clientela.

La teoría epistemológica de la gestión educativa anima a reflexionar, analizar y conocer el proceso de creación de un conocimiento, este conocimiento se acerca directamente a los procesos constructivos que se integran en el saber, la explicación, interpretación y su comprensión.

Siguiendo en esta línea, la epistemología conduce a la reflexión sobre el recorrido de la educación moderna y su previa evolución.

Las reflexiones epistemológicas parten de los antecedentes históricos conceptuales, que han aportado a la organización de los sistemas educativos y en este caso a la construcción institucional de la Fundación Universitaria Juan N Corpas (FUJNC), desde la Escuela de Educación y Ciencias Sociales (ESECS), pensados desde las apuestas investigativas en los programas de grado y posgrado involucrando a docentes y estudiantes

En esta línea, también se define Gestión Educativa como un grupo de actividades que permiten decidir y realizar posteriores acciones educativas acompañado de monitoreo y un diagnóstico pertinente de las mismas, esta gestión está relacionada con la Gestión administrativas. Botero (2009).

También podemos citar a Briceño (2020) define que es un grupo de acciones de calidad alta que forma un fenómeno a la gestión educativa y estos eventos están concatenados y son importantes en el cambio político social como también cultural. Estos se evidencian políticamente en el estado que funciona como un gobierno democrático, un sistema de cooperación social y territorial.

La gestión educativa, según el autor, brinda una visión general de cómo se organiza una institución, también contempla hilos de planificación institucional que se desarrollan de diversas formas para lograr resultados satisfactorios de alta calidad, donde se pueden considerar la gestión pedagógica y curricular, los procedimientos sistemáticos y la gestión

administrativa educativa base; promover la búsqueda de soluciones innovadoras y progresivas que son constantemente difíciles de gestionar. A su vez incluye la acción gubernamental a nivel federal como un paso de transición entre la planificación y el establecimiento de metas precisas y alcanzables (Marconi, 2016). Las dimensiones consideradas son gestión institucional, gestión educativa, gestión administrativa y gestión comunitaria.

En este sentido, la gestión institucional se basa en el liderazgo institucional, este puede ayudar a identificar y promover el punto débil, que es la falta de educación, así como contar con la ayuda de agentes autoorganizadores para ejercer la máxima influencia en el funcionamiento regular de las instituciones educativas como también la sociedad educativa.

En cuanto a la gestión pedagógica, existe reconocimiento desde una perspectiva educativa, promueve la formación de conexiones entre los representantes del saber social.

Por otro lado la gestión administrativa, establece el marco de acciones estratégicas que conectarán y articularán las distintas capacidades necesarias para garantizar que los recursos disponibles se gestionen de manera eficiente y eficaz.

Por último, pero no menos importante, la gestión comunitaria está viendo la posibilidad de cambiar por completo y asignar la participación a las áreas y unidades educativas que son obligatorias para las unidades educativas de acuerdo a sus funciones, alentar a las instituciones en todos sus niveles a participar en las decisiones.

Podemos mencionar que el aporte político publica es que la educación por ser un derecho importante y un proceso donde se forma como ser humano es también una responsabilidad social para el desarrollo de un país siendo este la razón por las cuales cada país trata de mejorar los sistemas escolares y educativos de acuerdo a la realidad.

Todo país acepta que el estado/gobierno es responsable de crear las situaciones necesarias para la implementación y seguimiento a la educación como derecho. Garantizar el estudio ya que es un derecho fundamental porque todos tienen condiciones y oportunidades de aprendizaje y una oportunidad para obtener educación de primer nivel.

La filosofía investiga teorías del conocimiento en forma reflexiva, propositiva, transformando lo analizado y construyendo un nuevo conocimiento direccionándolo en planos educativos y de formación.

En este sentido cabe mencionar que la segunda variable a investigar fue calidad de servicio, este fue investigado desde muchos años atrás por diferentes especialistas describen de manera distinta la conceptualización de calidad de servicio puesto que este no solo es un diferencial competitivo, es muy importante para las comunicaciones comerciales y si una mala experiencia es negativa para el proceso de compra-venta y fidelización de la comunidad.

La epistemología a favor de las variables anteriores afirma que los humanos han diseñado y dominado durante mucho tiempo la calidad de servicio de manera variable ya sea en eventos, incorporando la elaboración de productos de consumo, distinguiéndolos de esos que son perjudiciales para la buena salud. Para continuar con la importante contribución, nos referimos a Zamil y Shammot (2011), quienes dicen que el árbitro final de la excelencia del producto es el cliente como también de los servicios o información, y que los administradores de grupos privados están involucrados en muchos aspectos relacionados con: clientes, tales como tenencia y reserva.

Zeithaml & Parasuraman (2002), plantearon una comparación de niveles de atención del cliente y del servidor, señalando a Parasuraman et al. resultados de estudios exploratorios y cuantitativos. (1985) indicaron que estas cinco dimensiones se refieren a financiamiento en los servicios educativos, seguros, arreglo y mantenimiento de electrodomésticos, corretaje de bolsa, servicios telefónicos de larga distancia, servicios de

reparación de automóviles y servicios de alojamiento.

Dicho esto, seguimos citando a investigadores que avanzan en el estudio de los distintos aspectos de la calidad del servicio y son:

En cuanto respecto a la dimensión calidad de servicio su concepto y medición Carman (1990) Dijo que, debido a las características intangibles del servicio, la naturaleza en tiempo real de recepción y producción, y la diferencia entre la calidad humanística y la calidad mecánica, este es un concepto complejo. Después de varios años de investigación, Sobre cómo conceptualizar y medir la calidad del servicio percibida, existe una discusión en curso en la literatura (Brady & Cronin, 2001). Esta contradicción dificulta definir y operacionalizar la calidad del servicio en la investigación empírica.

Ramírez (2009), a través de su actividad profesional, define la calidad de los servicios docentes de acuerdo a los requerimientos de esta época dinámica y es considerado uno de los principales promotores del aprendizaje de los estudiantes.

Al respecto, Zeithaml (2009) investigó sobre la calidad del servicio que las cinco dimensiones son importantes para los usuarios, algunas son más prioritarias que otras. En este sentido Zesham et al.(2009), afirman que los aspectos identificados de la calidad del servicio son confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta como tangibilidad, es decir,

A la luz de estos rasgos, investigadores como (Dennis Loock y David Smith, citados en Blanco y Nieto, 2015, p. 16) quienes afirman que la calidad de un bien siempre está relacionada con qué tan bien fue hecho y cómo la gente lo vio. En resumen, la calidad es "armonía entre expectativas y realidad, el acuerdo entre lo que quieres y lo que obtienes, y el grado de acuerdo entre las expectativas y las necesidades".

“Características de las cosas que las hacen valiosas”, según Molina (2014), es como se define la calidad, son las expectativas que las personas tienen de un servicio y si éste satisface sus necesidades. Define lo que

significa satisfacer las expectativas del cliente de satis.

Continuando con este pensamiento, la calidad del servicio se puede representar utilizando las cinco dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. según expertos en el campo. La distinción entre cómo los clientes perciben realmente un servicio y sus expectativas se conocen como calidad del servicio. Los clientes pueden comentar negativa o favorablemente sobre la calidad del servicio de esta manera porque se les da una impresión que no alcanza o supera sus expectativas. Valeria Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (1988, 1991).

En otras palabras, si nosotros como proveedores hacemos estas cosas de manera efectiva, los clientes confiarán en nosotros porque recibirán un servicio de alta calidad, porque si se menciona, La capacidad de brindar un servicio es lo que esencialmente significa confiabilidad.

En esta línea, la capacidad de ayudar a los clientes con prontitud se conoce como capacidad de respuesta. Elementos físicos incluyen la forma en que se ven los edificios, los muebles, las personas, la tecnología y otras cosas.

En este mismo sentido la seguridad refiere a los conocimientos técnicos, por último, pero no menos importante esta la empatía, refiere a ayudar a los clientes y ganar su confianza, incluido el requisito de apertura en las transacciones financieras del lado del cliente: para dar atención personalizada a los intereses de los usuarios.

La Revolución Industrial impulsó el estudio de diferentes modelos de gestión para el mundo industrial y empresarial. Este contexto estableció nuevas reglas organizativas, incluyendo jerarquías y divisiones del poder económico y social. Ante los retos de la nueva coyuntura, surge la administración como disciplina

Cada teoría de administración surgió en un momento diferente y enfatizó algunas de estas variables: tareas, estructuras, personas, medio ambiente y tecnología.

FIGURA N°1.



Fuente: Teorías de la administración con énfasis en las tareas y la estructura. UNAD 2023

Activar V
Ver Confío

Fayol (1916), menciona los seis grupos de funciones administrativas fundamentales que debe tener en cuenta cada empresa:

- Actividades técnicas involucradas en la creación de bienes o servicios.
- La capacidad de realizar transacciones de bienes y servicios en el mercado.
- Función de tesorería que controla el capital requerido para la inversión.
- Precauciones de seguridad para preservar y proteger los recursos.
- Funciones de contabilidad de saldos, gastos y estadísticas.
- Las funciones administrativas implican coordinar e integrar las funciones ya mencionadas.

En este contexto, nuestra participación a las políticas públicas consiste en abordar el proceso político administrativo, lo que deja mucho espacio para

propuestas técnicas de mejora. El movimiento hacia la gestión por resultados que ha existido en la región durante décadas ha informado al público sobre las opciones de política, ha discutido muchas veces las alternativas de política a nivel técnico y las ha priorizado con base en el análisis de costos, con énfasis en la justificación de las clasificaciones.

Chile y, en menor medida, Brasil, ya han dado pasos importantes para mejorar la formulación de políticas públicas. En especial, fortalece la alta dirección del gobierno, comprende la administración que puede coordinar la formulación y la implementación, establece un sistema organizativo con reglas claras fortaleciendo a los actores no ejecutivos para tomar decisiones de política aumentar la competencia mientras eleva los estándares de servicio y pone en práctica las políticas nacionales.

Con el advenimiento del desarrollo sostenible, se estableció un nuevo paradigma global en el que el desarrollo, la observancia de la naturaleza y el respeto por las personas están interconectados. Un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y la dignidad humana es la clave para el éxito del desarrollo sostenible.

No cabe duda de que el Estado debe tomar la iniciativa en este esfuerzo multisectorial para lograr que el desarrollo conduzca a la prosperidad para todos. Desde una perspectiva de gobernanza pública, necesitamos entender qué es un modelo de desarrollo más inclusivo y de menor impacto ambiental para construir políticas públicas en torno a él.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible describen las acciones que se deben tomar para lograr el desarrollo sostenible, pero cómo se logra esto está determinado por las políticas nacionales. Porque según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (Winchester, 2011), la política pública es un programa encaminado al logro de objetivos de interés común y suele estar incluida en la agenda pública que rige la gestión gubernamental. De esta forma, el logro de cada ODS implica que las políticas nacionales se diseñen teniendo en cuenta las interrelaciones entre las

distintas dimensiones del desarrollo sostenible; requiere coordinación interinstitucional para integrar los acuerdos internacionales con las realidades nacionales y locales (internacionales) para seleccionar una gama de estrategias que puedan definirse en políticas y programas vinculantes y coherentes.

Le Blanc (2015) propone los Objetivos de Desarrollo Sostenible, donde se vinculan los objetivos de cada meta, y los autores argumentan que este vínculo es fundamental para crear sinergias entre sectores, siendo positivo el desarrollo de políticas coherentes. Sin embargo, Le Blanc (2015) y Alford y Head (2017) reconocen la relación de objetivos significa que el desarrollo sostenible es un “problema distorsionado” o complejo porque “tanto los problemas como las soluciones son ambiguos y hay múltiples actores en conflicto” más allá de los valores. e intereses" (Alford & Head, B. W., 2017, pág. 402). Tratar estos temas complejos requiere una buena gobernanza.

De manera relacionada, Porras (2020) argumenta que la gobernanza existe cuando: "1) hay interdependencia entre las organizaciones, 2) interacción continua entre los miembros de la red, 3) intercambio basado en la confianza, 4) cierta autonomía de confianza" (Cheers, 2020). Según esta perspectiva, la gobernabilidad implica la coordinación intersectorial para el cumplimiento de objetivos compartidos (Porras, 2020), y para lograrlo se deben habilitar espacios institucionales de participación ciudadana en la formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas.

Al enfatizar los problemas sistémicos de la asociación y responsabilidad de múltiples partes interesadas, incluida la asignación de recursos, el comercio y la tecnología, el ODS 17 tiene como objetivo específico revitalizar la asociación mundial para el desarrollo sostenible. El vínculo entre la gobernanza y el desarrollo sostenible es otro tema de los ODS. Para lograr los 17 objetivos de la Agenda 2030, se debe cumplir el ODS 17.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 se basan en cuatro pilares:

- Garantizar un entorno seguro con respeto a los derechos de todas las

personas.

- Hacer de la preservación del medio ambiente la máxima prioridad.
- Para permitir el desarrollo humano en armonía con la naturaleza, transformar los sistemas económicos.
- Promover comunidades armoniosas.

Uno de los principales objetivos de las estrategias de desarrollo sostenible es garantizar que todos tengan acceso a sus derechos básicos. Este objetivo solo se puede cumplir con voluntad política y políticas nacionales efectivas que aborden temas como el hambre, la pobreza y la falta de acceso al agua, el saneamiento y la educación, entre otros. .

Si las autoridades nacionales, regionales y locales están comprometidas con el desarrollo sostenible, tomarán decisiones basadas en los estándares éticos del desarrollo sostenible. Por lo tanto, los futuros objetivos de desarrollo deben incluir medidas apropiadas para abordar la desigualdad y el daño ambiental. Quienes participan en la toma de decisiones son conscientes de su compromiso histórico con la próxima generación.

Qué tan bien preparados están los funcionarios para tomar decisiones responsables. Veamos un ejemplo concreto de un objetivo de tantas, "Hambre Cero". El mandato de la ONU es claro: mediante una agricultura sostenible, la seguridad alimentaria debe lograrse. En otras palabras, la política nacional debe abandonar las prácticas agrícolas que significan daño al suelo o deforestación.

Para lograr los 17 objetivos de desarrollo sostenible para 2030, se puede crear una política nacional convincente. Particularmente cuando se crean con indicadores para seguir el desarrollo de cada nación, si todos participamos, en todos los niveles de gobierno, tanto público como privado, será más sencillo lograr estos objetivos. El ODS 16 sugiere una nueva estructura de gobernanza nacional y nuevas estructuras nacionales.

Las políticas públicas exitosas son aquellas que producen efectos duraderos y se construyen sobre bases más estables y equitativas tanto para

el presente como para el futuro.

El desarrollo sostenible es una tarea multidisciplinar en la que el sector público juega un papel fundamental. Las administraciones públicas deben comprender las implicaciones del desarrollo inclusivo y el impacto ambiental reducido para desarrollar nuevas políticas basadas en estas necesidades.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 169 objetivos y 231 indicadores contenidos en una agenda que puede traducirse en políticas nacionales sostenibles y coherentes sobre una base sólida que permita el logro sostenible de estos objetivos en todos los niveles.

Alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030 requiere estrategias efectivas para cambiar el status quo. Estos objetivos se basan en garantizar la dignidad y la igualdad para todos, con un enfoque en la protección del medio ambiente y las personas que viven vidas prósperas estando con la naturaleza y promover la paz.

Para ayudar a alcanzar los objetivos de la Agenda 2030, los ODS se establecen, llevan a cabo y realizan un seguimiento. Estas iniciativas están respaldadas por principios, prácticas y políticas de gobierno abierto. El plan del nuevo gobierno debe incluir la implementación de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 como parte de su política nacional.

Los gobiernos deben ser accesibles al público, compartir recursos, aprovechar el poder de la colaboración generalizada, hacer que todas las actividades sean transparentes, convertirse en una organización totalmente integrada y en red, y apoyar sociedades inclusivas y pacíficas para promover el desarrollo sostenible. construir instituciones eficaces y responsables en todos los niveles, garantizar que todos tengan acceso a la justicia y promover el desarrollo.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

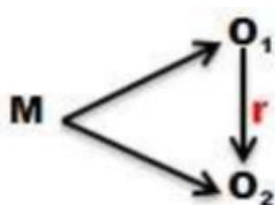
3.1.1. Tipo de investigación de estudios:

La naturaleza de la investigación es básica y el objetivo es lograr un mayor nivel de comprensión y posible asimilación de los cambios educativos. Según CONCYTEC (2018), conduce a la exploración nueva de competencias en distintas áreas de estudio (Supo, 2014)

3.1.2. Diseño de investigación:

Este es un diseño no experimental. Según CONCYTEC (2018), esto significa que las investigaciones no tienen manipulación de variables ni la conducción rotunda de estas, solo recogen información porque el evento ya sucedió (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

La metodología del estudio es cuantitativa, descriptiva y correlativa., según Pino (2016), menciono que un diseño descriptivo correlacional donde se mide y describe la relación entre las variables a lo largo del tiempo.



Esquema:

Dónde:

M = trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

O₁ = Gestión educativa

O₂ = calidad de servicio

r=relación de las variables investigadas

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

Variables 1: gestión educativa

Conceptual

Brinda una visión general de cómo se organiza una institución, también contempla hilos de planificación institucional que se desarrollan de diversas formas para lograr resultados satisfactorios de alta calidad, donde se pueden considerar: la gestión pedagógica y curricular, los procedimientos sistemáticos y la gestión administrativa educativa. base; promover la búsqueda de soluciones innovadoras y progresivas que son constantemente difíciles de gestionar. Al mismo tiempo, agrega la acción crítica de gobierno como elemento intermedio entre las metas concretas alcanzables y la planificación. (Marconi, 2016).

Definición operacional

El IIEE ha esbozado un conjunto de tareas de implementación que componen la gestión educativa y estos están orientadas al logro de los propósitos del plan estratégico de la institución por medio de los aspectos institucionales, administrativos, pedagógicos y comunitarios.

Dimensiones:

Gestión institucional. -

Según UNESCO (2011) se basa en: La gobernanza institucional nos permite ayudar a identificar las debilidades en la educación, es decir falta, y para potenciarla se busca también la cooperación de los agentes para poder autoorganizarse con el fin de incidir plenamente en el normal funcionamiento del mundo educativo, es decir, la utilización de actividades relacionadas con aspectos estructurales, asignación de tareas y división del trabajo, tiempo y espacio. (pág. 35)

Gestión pedagógica. - Un método de enseñanza, que muestra la verdadera educación. Se refiere al trabajo realizado con un objeto educativo, diferente del trabajo de otras cosas, y el trabajo caracterizado por el desarrollo de métodos de aprendizaje y relaciones entre los participantes que aprenden a aumentar el conocimiento: Los métodos didácticos son útiles para las actividades docentes, que el docente asume en función de los resultados de la evaluación (Lleixá et al, 2018)

Gestión administrativa.- Dedicada a la investigación y análisis de las prácticas financieras y de recursos humanos, así como de las limitaciones de tiempo de cada actividad estratégica, sumando un excelente y oportuno manejo de datos para la toma de las mejores decisiones. Sin embargo, este paso está relacionado con los pasos necesarios para su implementación y que, cuando se implementan, garantizan la provisión de personas, dinero y recursos siendo estos disponibles para el logro de las metas educativas; además, las demandas, dudas e intereses que a menudo se expresan en los centros de formación necesitan una solución eficaz. (Marconi, 2016).

Gestión comunitaria. - Fomentar la colaboración de toda la comunidad educativa cuando se deban tomar decisiones dentro de la institución entre los distintos actores educativos. Lo anterior debe tener en cuenta los criterios culturales de cada escuela, así las necesidades, demandas y distracciones que absorbe del entorno, la vinculación con la institución educativa, la sociedad: las demandas y necesidades de la organización, sumando intervenciones en diferentes circunstancias niveles. (Flores, 2018).

| Variable 1 : GESTION EDUCATIVA | | | | | |
|--|-------------------------------|--|--------------|---|--|
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORES | NIVEL Y RANGO |
| V1-GESTION EDUCATIVA | • Gestión Institucional. | - Reglamento Interno | Del 1 al 5 | 1-nunca 2-casi nunca 3-a veces 4-casi siempre 5-siempre | a.>60% = por mejorar b.40 a 60%= en proceso c. < a 40% =Aceptable |
| | | - Manual de funciones y procedimientos. | | | |
| | | - Comisiones de trabajo. | | | |
| | | - Canales de comunicación formal | | | |
| | | - Uso de tiempos y espacios | | | |
| | • Gestión pedagógica | - Enfoque pedagógico | Del 6 al 13 | | |
| | | - Estrategias didácticas | | | |
| | | - Proceso de enseñanza aprendizaje | | | |
| | | - Planes y programas | | | |
| | | - Orientación educativa | | | |
| | | - Actualización docente | | | |
| | | - Estilo de enseñanza | | | |
| | - Relación de los estudiantes | | | | |
| | • Gestión administrativa. | - Presupuesto económico. | Del 14 al 18 | | |
| | | - Distribución de tiempos, jornada de trabajo. | | | |
| | | - Administración de recursos materiales. | | | |
| | | - Relación de las instancias | | | |
| | • Gestión comunitaria | -Relación de madres y padres de familia. | Del 19 a 22 | | |
| | | -Proyectos de proyección social. | | | |
| -Relación y redes con instituciones municipalidades o privadas | | | | | |

Figura N°2.Elaboración propia de la autora

Variable 2= Calidad de servicio

Definición conceptual

Es la distinción entre cómo los clientes perciben realmente un servicio y sus expectativas se conocen como calidad del servicio. Los clientes pueden comentar negativa o favorablemente sobre la calidad del servicio de esta manera porque se les da una impresión que no alcanza o supera sus expectativas. Valeria Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (1988, 1991)

Definición operacional

De esta forma, el servicio se brinda a través de la actitud de los empleados y la inclinación de los usuarios del servicio.

Dimensiones:

Fiabilidad.- Determinada por Zeithaml et al. (2009) como la capacidad de realizar de manera formal y precisa los servicios prometidos. Esto significa obtener el servicio correcto desde el principio.

Capacidad de respuesta.- La capacidad de los empleados de una organización para ser sensibles cuando interactúan con clientes o usuarios es cómo se define la capacidad de respuesta. Zeithaml y col. (2009)

Seguridad.- Por la naturaleza de su negocio, algunas organizaciones deben esforzarse por cultivar un sentido de lealtad y confianza entre contactos importantes y clientes específicos (Allen, 2010). La idea de un banquero personal, que denota que supervisará todos sus servicios financieros, encarna este concepto. Uno de los riesgos inherentes a los que se enfrentan las empresas al forjar este tipo de vínculo estrecho con sus clientes es que si un empleado de servicios deja la empresa, los clientes lo seguirán (Zeithmal y Bitner, 2002).

Empatía.-Para Zeithaml y col. (2009) es tratar al cliente como persona, por lo que se define como el cuidado y la atención personal que la empresa le brinda al cliente. La empatía es la comunicación de pensamientos únicos y valiosos a los clientes sobre la persona o el servicio en cuestión.

Aspectos tangibles.- Zeithaml y col. (2009) Especifican la tangibilidad como las características físicas de objetos, personas y herramientas de comunicación.

| Variable 2 : CALIDAD DE SERVICIO | | | | | |
|----------------------------------|---|---|--------------|---|--|
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORES | NIVEL Y RANGO |
| V2- CALIDAD DE SERVICIO | • Empatía | - Entender con interés | Del 1 al 4 | 1=pésimo 2=malo 3=regular 4=aceptable 5=buena 6=muy buena 7=excelente | a. >60%= por mejorar b. 40 a 60%= en proceso c. < a 40% =Aceptable |
| | | - Orientaciones brindadas al usuario. | | | |
| | | - Cuidados, utilizan las instalaciones correctamente | | | |
| | | - Claridad en procedimientos | | | |
| | • Capacidad de respuesta | - Rapidez de atención. | Del 5 al 12 | | |
| | | - Rapidez en toma de datos. | | | |
| | | - Tiempo de consulta oportuna | | | |
| | | - Disponibilidad de atención | | | |
| | • Seguridad | - Confidencialidad durante la atención | Del 13 al 16 | | |
| | | - Evaluación del problema | | | |
| | | - Solución al problema y generación de confianza. | | | |
| | | - Tiempo de atención necesario | | | |
| | • Fiabilidad | Información adecuada y oportuna para trámite de atención. | Del 17 | | |
| | | Respeto al orden de llegada. | | | |
| | | Respeto a citas en horas programada. | | | |
| | | Disponibilidad | | | |
| Precisión del diagnóstico | | | | | |
| • Aspectos tangibles | Señalizaciones adecuadas | Del 18 al 21 | | | |
| | Personal uniformado | | | | |
| | Equipamiento suficiente para su atención | | | | |
| | Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | | | | |

Figura N°3. Elaboración propia

Escala valorativa: nominal

3.3. Población, muestra y muestreo

✓ **Población**

Trabajadores de la institución educativa República de Venezuela de ambos sexos, siendo en su totalidad 120 entre directivos, docentes, personal de limpieza, administrativo y personal de seguridad asignados por la región del Callao.

Criterios de selección:

- **Criterio de inclusión.** Sólo se eligieron para el muestreo trabajadores con rasgos y puntos de vista comparables conociendo a su vez su percepción.
- **Criterio de exclusión.** Los padres como estudiantes no son considerados.

✓ **Muestra**

Consta de 65 miembros que trabajan en la institución educativa “República de Venezuela” en el Callao 2023. Está determinada por la fórmula propuesta.

Para extrapolar poblaciones muy grandes utilizamos la fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)E^2 + z^2pq}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población
- p = Probabilidad de éxito, evento a favor.
- q = Probabilidad de fracaso, evento en contra.
- E = Margen de error muestral (de 5 a 10%)
- Z = Nivel de confianza

✓ **Muestreo**

El muestreo es no probabilístico y se basa en las preferencias y estándares del investigador como también por la naturaleza y rasgos comunes de los empleados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad.

La principal tarea de la técnica de recopilación de información es la exploración en el contacto directo con la realidad, produciendo modelos conceptuales, (Yuni & Ariel, 2014),

Técnica: Encuesta.

Instrumentos: cuestionarios

Validez instrumentos:

Consta de la aplicación de dos estudios dirigidos a variables de gestión educativa y calidad de servicio.

El instrumento de la variable gestión educativa cuenta con 4 dimensiones, 22 ítems,

La validación varía del 1 al 5 según escala de Likert y se plasma en el siguiente cuadro:

| Niveles | Rango |
|-----------------|--------------|
| Alto | 65-100 |
| Medio | 34-64 |
| Bajo | 1-33 |
| Promedio | |

Elaboración propia de la investigadora

La segunda variable que es calidad de servicio fue medida mediante la aplicación de una encuesta y se elaboró según la satisfacción, tiene 21 ítems en 5 dimensiones con un rango de validación de 1 a 7, escala numérica del 1 al 7, depende que como percibe usted la Calidad de servicio y está plasmado en el siguiente cuadro:

| Niveles | Rango |
|----------|--------|
| Alto | 86-125 |
| Medio | 43-85 |
| Bajo | 1-42 |
| Promedio | |

Elaboración propia de la investigadora

Confiabilidad:

El instrumento se analiza utilizando el alfa de Cronbach, que Para la usabilidad uniforme, debe estar cerca de 1, y las fracciones debe tomarse en consideración como norma general para el cálculo de los coeficientes alfa de Cronbach (George y Mallery 2003).

En esta línea, existe una correlación positiva, según los hallazgos, significativa (p -valor = 0.000) y fuerte (ρ = 0.718) entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año el año 2023.

3.5.Procedimientos

Comenzó con la detección de una realidad problemática y una vez elegido ello se eligió también el tema de investigación, posteriormente se investigaron obras anteriores nacionales como internacionales siendo estas piezas fundamentales para el desarrollo del trabajo.

Siguiendo en esta línea, se armó la Operacionalización de variables para organizar los datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se inició con la idea principal del estudio y el problema reconocido, se diseñó el problema, comprobando los objetivos; el análisis de los resultados de la investigación reside en recabar datos no estructurados, a los que se les brinda una organización, (Hernández, Fernández &

Baptista, 2014).

Se coloca la información y los datos en una tabla de frecuencia una vez que se hayan recopilado para que Excel pueda usarse para procesar y ver los resultados descriptivos de cada variable.

3.7. Aspectos éticos

Las publicaciones de varios investigadores son respetadas y nutridas, desarrolladas de acuerdo con los estándares de la APA y dotadas de personal para utilizar instrumentos de recopilación de datos. Estos procedimientos y métodos son de desarrollo propio y constituyen propiedad intelectual, la identidad de los involucrados en el uso de esta herramienta se mantiene confidencial.

IV. RESULTADOS

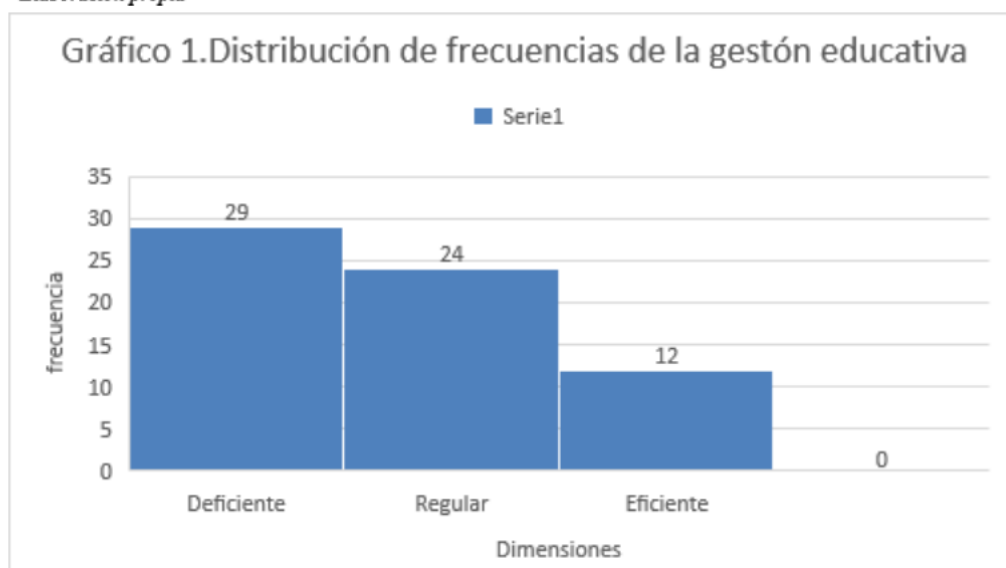
4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la gestión educativa.

Distribución de frecuencias de la gestión educativa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 29 | 44,6 | 44,6 | 44,6 |
| Regular | 24 | 36,9 | 36,9 | 81,5 |
| Eficiente | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia



Elaboración propia

De acuerdo a los datos descritos en la Tabla 1, se puede observar que el 44,6% de los encuestados indicó que las variables de gestión educativa muestran una tendencia negativa en el desarrollo de la cognición de los docentes, y solo el 18,5% de los encuestados indicó que las variables de gestión educativa muestran un desarrollo eficiente en su desarrollo. El 36,9% de percepción está en nivel normal.

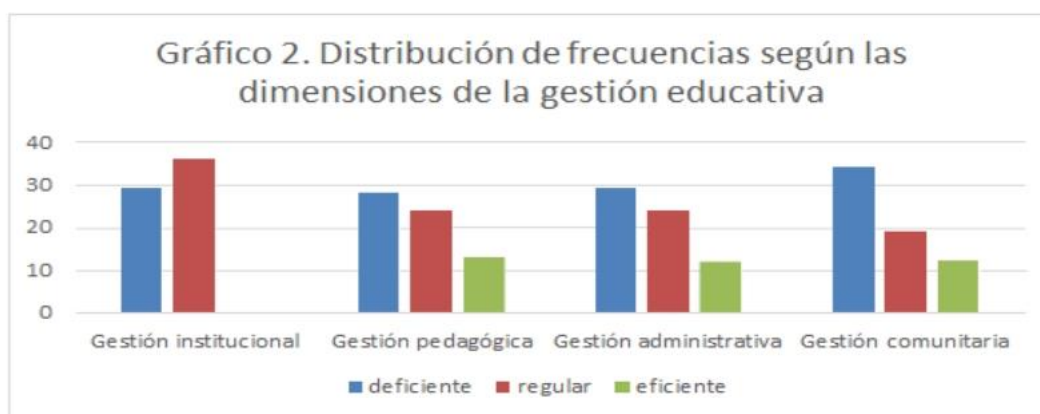
La percepción del personal del colegio público describe que las variables descritas muestran una tendencia negativa en su desarrollo.

Tabla 2. Distribución de frecuencias según las dimensiones de la gestión educativa.

Distribución de frecuencias según las dimensiones de la gestión educativa

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------------------|------------|----------------|----------------|
| Gestión institucional | Deficiente | 29 | 44.6 |
| | Regular | 36 | 55.4 |
| | Eficiente | 0 | 0.0 |
| Gestión pedagógica | Deficiente | 28 | 43.1 |
| | Regular | 24 | 36.9 |
| | Eficiente | 13 | 20.0 |
| Gestión administrativa | Deficiente | 29 | 44.6 |
| | Regular | 24 | 36.9 |
| | Eficiente | 12 | 18.5 |
| Gestión comunitaria | Deficiente | 34 | 52.3 |
| | Regular | 19 | 29.2 |
| | Eficiente | 12 | 18.5 |

Elaboración propia



Elaboración propia

En esta tabla n°2 se ve que para la gestión institucional el 44,6% de los encuestados indicó que el nivel no es suficiente, el 55,4% de los encuestados indicó que el nivel es medio, y ningún encuestado indicó que el nivel es efectivo, por lo que se presentan los siguientes problemas: La tendencia tener actitudes negativas hacia las dimensiones anteriores.

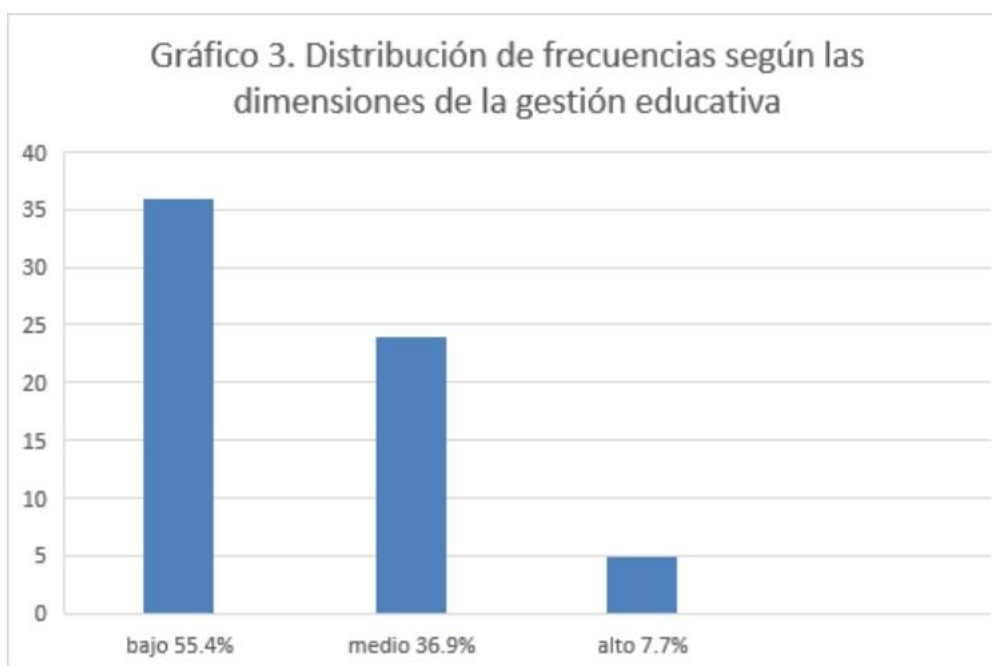
En cuanto a la dimensión gestión educativa, el 43,1% cree que esta dimensión es insuficiente, el 36,9% cree que está en un nivel normal y solo el 20,0% de la población cree que esta dimensión está en un nivel efectivo. Así, a nivel de gestión administrativa, el 44,6% de los encuestados manifestó que el nivel es insuficiente; El 36,9% dijo que estaba en un nivel moderado, pero solo el 18,5% pensó que estaba en un nivel efectivo, hay una tendencia de percepción negativa. Para la dimensión gestión comunitaria, el 52,3% de la población cree que el nivel es insuficiente, el 29,2% cree que es normal y solo el 18,5% cree que esta dimensión es efectiva.

Tabla 3. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio.

Distribución de frecuencias de la calidad de servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 36 | 55,4 | 55,4 | 55,4 |
| | Medio | 24 | 36,9 | 36,9 | 92,3 |
| | Alto | 5 | 7,7 | 7,7 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia



Los datos de la Tabla 3 muestran que el 55,4 por ciento de los encuestados cree que la calidad del servicio está por debajo del promedio, mientras que el 36,9 por ciento de los encuestados tiene un nivel medio de conciencia. Sin embargo, solo el 7,7% de los encuestados mostraron un nivel alto de la variable.

En este sentido, según los encuestados, se puede concluir que existe una tendencia negativa en la calidad de los servicios que se brindan en la institución educativa pública, 2023.

Tabla 4. Distribución de frecuencia según las dimensiones de la calidad de servicio

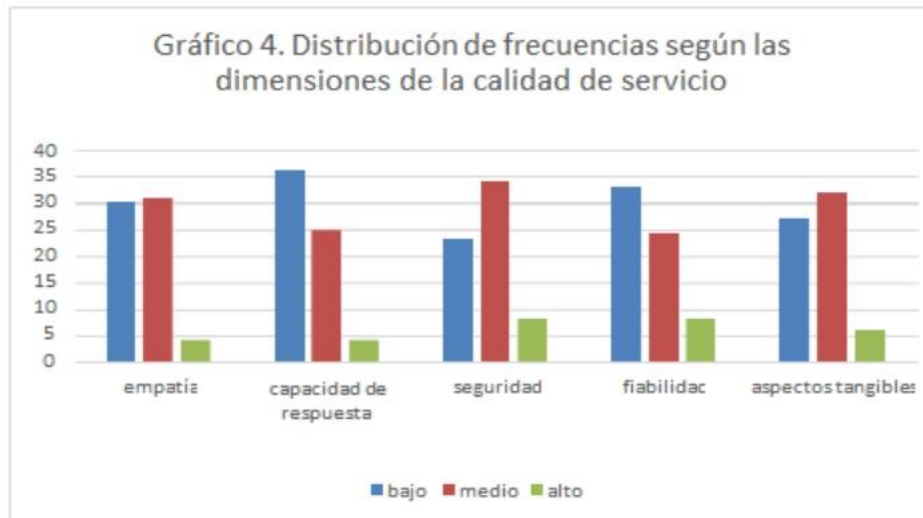
Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------------------|---------|----------------|----------------|
| Empatía | Bajo | 30 | 46.2 |
| | Medio | 31 | 47.7 |
| | Alto | 4 | 6.2 |
| Capacidad de respuesta | Bajo | 36 | 55.4 |
| | Medio | 25 | 38.5 |
| | Alto | 4 | 6.2 |
| Seguridad | Bajo | 23 | 35.4 |
| | Medio | 34 | 52.3 |
| | Alto | 8 | 12.3 |
| Fiabilidad | Bajo | 33 | 50.8 |
| | Medio | 24 | 36.9 |
| | Alto | 8 | 12.3 |
| Aspectos tangibles | Bajo | 27 | 41.5 |
| | Medio | 32 | 49.2 |
| | Alto | 6 | 9.2 |

Elaboración propia

Se puede observar en la Tabla 4, que para la dimensión empatía de la calidad del servicio, el 46,2% de los encuestados indicó que el nivel es bajo, el 47,7% indicó que está en un nivel medio, sin embargo, solo el 6,2% de los encuestados mediante el instrumento demostraron que el nivel era alto, por lo que definitivamente hay una tendencia hacia una percepción negativa de la dimensión descrita. Para la dimensión capacidad de respuesta, el 55,4% de la población cree que esta dimensión está en un nivel bajo, el 38,5% cree que esta dimensión está en un nivel medio y solo el 6,2% cree que esta dimensión está en un nivel alto. En este sentido, es claro que existe una tendencia hacia una percepción negativa de esta dimensión.

Al respecto de seguridad de la calidad del servicio también fue reconocido por el 35,4% de los encuestados en un nivel bajo, mientras que el 52,3 por ciento dijo que estaba en un nivel medio; sin embargo, solo el 12,3% percibe que es de nivel alto, por lo que se puede asegurar la existencia de una tendencia negativa según la dimensión en cuestión. Mientras que, en cuanto a la dimensión fiabilidad se tiene que el 50,8% refiere que el niveles bajo, el 36,9% lo percibe como de nivel medio, y solo el 12,3% señala que esta dimensión es de nivel alto.



Elaboración propia. spss

Del mismo modo, se puede apreciar que respecto a la dimensión aspectos tangibles el 41.5% refiere que el nivel es bajo, el 49.2% lo percibe como de nivel medio, y solo el 9.2% señala que esta dimensión es de nivel alto, por lo que se puede afirmar la existencia de una tendencia negativa en cuanto a la distribución de los datos referido a la dimensión evaluada.

4.2. Resultados inferenciales

Objetivo general

Precisar la conexión entre gestión educativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año 2023.

Por tanto, se formularon las siguientes hipótesis:

H₀: Las variables gestión educativa y la calidad de servicio son independientes.

H₁: Las variables gestión educativa y la calidad de servicio presentan correlación.

Tabla 5

Correlación entre las variables de estudio

| | | Calidad de servicio |
|-------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Gestión educativa | Coefficiente de correlación Spearman | ,718** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia

Como puede verse en los datos de la Tabla 5, el valor de significación bilateral está por debajo del punto crítico (0,05), se expresa que si se cumplió el objetivo general determinando el rechazo de la hipótesis nula. En este sentido, la gestión educativa se relaciona positivamente, significativamente (p -valor = .000) y fuertemente ($\rho = .718$) con la calidad de los servicios en la institución educativa de la República de Venezuela.

Primer objetivo específico

Precisar la conexión entre gestión institucional y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año 2023.

Por tanto, se formularon las siguientes hipótesis:

H₀: Las variables gestión institucional y la calidad de servicio son independientes.

H₁: Las variables gestión institucional y la calidad de servicio presentan

correlación.

Tabla 6

Correlación entre la gestión institucional y la calidad de servicio

| | | Calidad de servicio |
|---------------|--------------------------------------|---------------------|
| Gestión | Coefficiente de correlación Spearman | ,762** |
| institucional | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia

Con base en la información descrita en la Tabla 6, se puede confirmar que el primer objetivo específico ha sido comprobado al verificar si se rechaza la hipótesis nula porque el valor de significación bilateral es menor que el punto crítico (<0.05). En este sentido, existe una relación positiva, significativa ($p\text{-value} = 0,000$) y fuerte ($\rho = 0,762$) entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa República de Venezuela en el año 2023.

Segundo objetivo específico

Precisar la conexión entre gestión pedagógica y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año 2023.

Por tanto, se formularon las siguientes hipótesis:

H₀: Las variables gestión pedagógica y la calidad de servicio son independientes.

H₁: Las variables gestión pedagógica y la calidad de servicio presentan correlación.

Tabla 7

Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio

| | | Calidad de servicio |
|--------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Gestión pedagógica | Coefficiente de correlación Spearman | ,713** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia

De la información descrita en la tabla 7 se puede verificar que se ha demostrado el tercer objetivo específico, al verificarse que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (< 0.05). En tal sentido, la gestión pedagógica se relaciona de manera positiva, significativa (p -valor= .000) y fuerte ($\rho = .713$) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela-Callao, año 2023.

Tercer objetivo específico

Precisar la conexión entre gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año 2023.

Por tanto, se formularon las siguientes hipótesis:

H₀: Las variables gestión administrativa y la calidad de servicio son independientes.

H₁: Las variables gestión administrativa y la calidad de servicio presentan correlación.

Tabla 8*Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio |
|------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Gestión administrativa | Coefficiente de correlación Spearman | ,710** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia

En cuanto a la información en la tabla 8 se puede verificar que se ha demostrado el tercer objetivo específico, al verificarse que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (< 0.05). En tal sentido, la gestión administrativa se relaciona de manera positiva, significativa (p -valor= .000) y fuerte ($\rho = .710$) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela-Callao, año 2023.

Cuarto objetivo específico

Precisar la conexión entre gestión comunitaria y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año 2023.

Por tanto, se formularon las siguientes hipótesis:

H₀: Las variables gestión comunitaria y la calidad de servicio son independientes.

H₁: Las variables gestión comunitaria y la calidad de servicio presentan correlación.

Tabla 9*Correlación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio |
|---------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Gestión comunitaria | Coefficiente de correlación Spearman | ,717** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia

En cuanto a la información en la tabla 9 se puede verificar que se ha demostrado el tercer objetivo específico, al verificarse que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (< 0.05). En tal sentido, la gestión comunitaria se relaciona de manera positiva, significativa (p-valor= .000) y fuerte ($\rho = .717$) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela-Callao, año 2023.

V. DISCUSION

Con base en los hallazgos de los datos recopilados, determinamos que la gestión educativa de la institución educativa en la República de Venezuela, según los encuestados la dimensión gestión educativa es efectiva en un 18,5%, este es un nivel bajo, con 75% de empleados de la institución expresando esta opinión. Estos hallazgos demuestran que existe una conexión positiva en comparación con estudios anteriores. Mencionado ello se hace el contraste con la investigación de Gama (2020) en su disertación "Mejorando las Habilidades Gerenciales para la Gestión de la Educación Escolar en los colegios", se enfocó en una investigación mixta combinando la metodología cualitativa como cuantitativa, la población es de la escuela secundaria general transferida Rafael Martínez de Escobar conformada por la comunidad educativa ubicada en la comunidad Pomoca- México, se aplicó el instrumento llamado cuestionario con 24 preguntas estilo escala de Likert. Se concluye que el 85% considera que las clases inician puntualmente, el 22.92% considera que no se inicia puntualmente. Concluyendo que entre la gestión educativa y la calidad de servicio existe una conexión ((p-valor = 0.000) y fuerte (rho = 0.718)).

También podemos citar a Briceño (2020) define que es un grupo de acciones de calidad alta que forma un fenómeno a la gestión educativa y estos eventos están concatenados y son importantes en el cambio político social como también cultural. Estos se evidencian políticamente en el estado que funciona como un gobierno democrático, un sistema de cooperación social y territorial. Ambos personajes apuntan a la gestión educativa como proceso de actividades dirigidas.

En esta investigación se evidencio que la gestión educativa se define como los autores ya mencionaron, actividades educativas de calidad que tienen un fin común que es gestionar de manera asertiva una institución determinada.

En el colegio República de Venezuela evidenciamos que existe insatisfacción por parte de la plana educativa ya que al hacer sus trámites internos demora y no se obtienen los resultados esperados de dicho requerimiento atrasando de esa manera las funciones determinadas de cada

integrante de la institución teniendo como consecuencia cambios en las actividades. Comparando los resultados de antiguas investigaciones con la presente se puede afirmar que de los encuestados 64% de los encuestados inclinan su percepción en una mala gestión concluyendo que (p-valor = 0.000) y fuerte ($\rho = 0.718$) demostrando un 55.4% de aceptación, encontrándose en el nivel bajo. Los estudios referentes a la calidad de servicio son descriptivos cuantitativos.

Según la definición de Marconi (2016), la gestión educativa se define como una forma de organizar las instituciones, lo que también proporciona hilos conductores en la planificación institucional, que en varios aspectos están diseñados para lograr resultados satisfactorios de alta calidad que deben ser tomados en cuenta. Dicho ello y después de aplicar las encuestas se evidencia mediante los resultados que las actividades de gestión se confirman que están indirectamente ligadas en algunos casos a la calidad de servicio, esto afecta el desempeño del trabajador de la institución, se evidencio a su vez que ambas partes ya sea los integrantes que corresponden al grupo de gestores como los encargados de atender al consumidor mediante la calidad de servicio trabajen en equipo ya que depende de ambos equipo el desenvolvimiento de las actividades académicas como social pues son los padres que también asisten al colegio para una atención como podría ser para gestionar documentaciones, en comparación con los resultados obtenidos respecto a la gestión educativa lo siguiente; luego de la evaluación de la gestión pedagógica en la institución educativa de la República de Venezuela se evidencia que es insuficiente con base en los datos que hemos recopilado, el 44.6% del personal encuestado manifiestan dicha percepción; mientras que la percepción del 36.9% se ubica en el nivel regular. Sin embargo, el 18.5% los encuestados, afirman que la gestión de la educación es actualmente efectiva.

Como alternativa, podemos mirar el estudio elaborado por Quiroz en 2022, "Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en Apartamentos Callao Villanova 2 en 2022". Para 2022, se desea investigar la conexión entre la satisfacción departamental y la calidad del servicio. La calidad de servicio y la satisfacción están significativamente correlacionadas,

es correlacional con un Rho de Spearman es 803, este resalta una estrecha conexión de ambas variables. Sus hallazgos del estudio aumentarán la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Comparando información de la investigación, se aprecia que, la calidad de servicio y la gestión administrativa están conectadas, el valor está por debajo del punto crítico (0,05), la gestión administrativa es positiva, significativa relacionada (valor $p = .000$) y fuerza ($\rho = .710$) La calidad de los servicios para la institución educativa publica del Callao, 2023.

Los hallazgos de Quiroz 2022, que sustentan la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario por ser la raíz de todo desarrollo gerencial, son teóricamente consistentes con los hallazgos de este estudio realizado por la institución educativa de la República de Venezuela.

El título del trabajo de investigación de Aro (2019) es “CONEI y su impacto en la Gestión Educativa de la I.E”. No. 50499 Justo Barrionuevo Álvarez del distrito de Oropeza del Cusco en el año 2019 concluyó que existe una correlación muy alta entre el liderazgo educativo y el CONEI como lo muestran los resultados: 0.919, 0.775, 0.845 y 0.880. Comparado con los resultados del estudio en la institución educativa de la República de Venezuela, se confirmó que el valor de significancia bilateral es menor al punto de corte (<0.05). En este sentido, el liderazgo educativo se relaciona positiva, significativamente (p -valor = $.000$) y fuertemente ($\rho = .718$) con la calidad de los servicios en las instituciones educativas de la República del Callao, Venezuela en el año 2023.

Para continuar con esta investigación, citamos a Liscano, Molina y Nuñez (2021) con su estudio titulado “Planificación estratégica y calidad de servicio en estudiantes universitarios de la Región Autónoma Andina del Ecuador”. Tiene como objetivo investigar cuantitativamente la relación entre variables utilizando la r de Pearson, el nivel de significación es 0.005, la validez de la herramienta muestra que la primera herramienta es 0.852 y la segunda herramienta es 0.883; se concluye que existe una relación entre las variables. Esto significa que se confirmó la relación entre las estrategias de planificación y la calidad del servicio y los resultados obtenidos muestran valores de

significancia bilateral menores al punto de corte (<0.05). En este sentido después de recabar información se concluye que existe una relación positiva, significativa ($p\text{-value} = 0,000$) y fuerte ($\rho = 0,710$) entre la administración y la calidad del servicio en la institución educativa República de Venezuela del Callao, 2023.

En ese sentido, el estudio de la tesis de maestría de Ramos (2022) “Administración y Calidad de los Servicios en las Instituciones Educativas Públicas del Callao, 2022”, que tuvo como objetivo comprender cómo se relacionan entre sí las variables incluidas en el estudio, concluye Yes Spearmans. Rho es 643 y $p\text{-value}$ es 0.000 0.05 lo que indica que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se encontró que las dimensiones de las dos variables estaban igualmente relacionadas. Este estudio confirmó la investigación sobre la institución educativa República de Venezuela, ya que el valor de significancia bilateral fue menor al punto de corte ($<0,05$), lo que confirma que se rechaza la hipótesis nula. Al respecto, existe una relación positiva, significativa ($p\text{-value} = 0.000$) y fuerte ($\rho = 0.710$) entre la administración y la calidad del servicio en la institución de la República del Callao, Venezuela en el año 2023.

Siguiendo con las investigaciones tenemos a Liscano, Molina y Nuñez (2021) en su investigación titulada Strategic planning and quality of service for students at the universidad regional autónoma de los andes, Ecuador. Su objetivo es investigar las relaciones entre las variables. La utilización es de la de Pearson a un nivel de significación de 0,005. La validez del instrumento demostró que de 0.852 para el primer instrumento y 0.883 para el segundo; evidencia la existencia entre las variables. Esta investigación coincide con los resultados de la realizada en la institución educativa República de Venezuela ya que después de aplicar el instrumento a la muestra se demostró que la gestión pedagógica se relaciona de manera positiva, significativa ($p\text{-valor} = .000$) y fuerte ($\rho = .713$) con la calidad de servicio.

Mediante un artículo elaborado por Monzón, Illa-Sihuíncha, Ruiz, y Candia, (2022), titulado Neuromanagement y responsabilidad social: Factores clave en la gestión educativa universitaria. Trata sobre la responsabilidad

social y del análisis del neuromanagement, los indicadores desempeño o clave del éxito en los jefes de práctica como también en profesores de la ULIMA, Perú; llega a la conclusión que existe enlace de las destrezas emocionales psicológicas con el ejercicio de trabajo entorno a la gerencia educativa de estudio superior. Respecto al artículo se confirma la coincidencia ya que en la República de Venezuela del Callao, existe una clara correlación entre la gestión comunitaria y la calidad de los servicios del personal educativo.

Se puede verificar que se ha demostrado el tercer objetivo específico en esta investigación, al verificarse que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (< 0.05). En tal sentido, la gestión comunitaria se relaciona de manera positiva, significativa (p -valor= .000) y fuerte (ρ = .717) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela-Callao, año 2023.

Se menciona los análisis de correlación en cada investigación arrojando resultados que coinciden con la investigación de N, Soria T, Ancco y Vera (2022) en este sentido se menciona la investigación autoría de Soria. Los investigadores N, Soria T, Ancco y Vera (2022) investigaron sobre “Gestión educativa y desempeño laboral de los directores de instituciones educativas de la provincia de Aymaraes, 2022”, determinar el impacto del liderazgo educativo en el trabajo de los directores de escuelas de la provincia de Aymaraes es el objetivo y concluyendo que se obtuvo como resultado de la creencia de los directores ya que el nivel bajo representó el 34,7%, el nivel medio el 46,7% y el nivel alto el 18,7%. Estos resultados se comparan con la obtenida en la investigación pues identifica la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio que brinda el personal de las institución educativa República de Venezuela, se verifica que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (< 0.05). En tal sentido, la gestión institucional se relaciona de manera positiva, significativa (p -valor= .000) y fuerte (ρ = .762) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela-Callao, año 2023. Concluyendo que ambos estudios son correlacionales, no experimentales y las variables de estudio están relacionados.

También se identifica coincidencias en el informe científico de Meléndez (2022) en su estudio “Gestión de la cadena de suministro y gestión de la calidad del servicio para distribuidores farmacéuticos” (Trujillo 2022). Se obtuvo con hallazgos validados el alfa de Cronbach = 0,75, interpretados como buena confiabilidad utilizando la herramienta de evaluación de la calidad del servicio de Ventura (2021), lo que resultó en una significación $p = 0,01$ y un coeficiente de correlación de Rho = 0,719. se confirmó la siguiente relación: con dos variables de investigación.

La investigación de (Ganga, Alarcón & Pedraja , 2019), en su artículo donde se obtuvo como resultado que las dimensiones: confiabilidad, empatía, seguridad, aspectos concretos siendo estos la más elevada y percibida con mejor calidad por las personas. El resultado indica la percepción satisfactoria por parte del consumidor respecto a un servicio de calidad no es alto; el aumento del interés respecto a la calidad es resaltante, este es estrategia que asegura éxitos y viabilidades en las organizaciones. Estos resultados son parecidos a la presente investigación ya que para la dimensión empatía de la calidad del servicio, el 46,2% de los encuestados indican que el nivel es bajo, el 47,7% nivel medio, solo el 6,2% nivel alto, por lo que hay una tendencia hacia una percepción negativa de la dimensión. Para la dimensión capacidad de respuesta, el 55,4% de la población cree que esta dimensión está en un nivel bajo, el 38,5% cree que esta dimensión está en un nivel medio y solo el 6,2% cree que esta dimensión está en un nivel alto.

En este momento, el compromiso y la identidad de los docentes sirven como base para la educación, que se consideran sus componentes clave en el Marco del buen desempeño docente, con el objetivo de brindar servicios educativos de la más alta calidad. Por tanto, el docente debe utilizar la evaluación como “una herramienta para orientar la enseñanza a partir de los datos que le proporciona la evaluación continua de lo que sus alumnos han aprendido y de lo que puede seguir aprendiendo”. Dicho esto, la investigación desarrollada en la institución educativa República Se cruza con las dimensiones de ambas variables, determinando la relación entre las dimensiones de liderazgo educativo y confiabilidad, la dimensión de calidad del servicio, destacando la positividad alta. La dimensión Gestión institucional

considera que es regular que un 36%, para la dimensión Gestión pedagógica un 13% lo consideran eficiente, para la dimensión Gestión administrativa un 29% lo consideran deficiente y para la dimensión Gestión comunitaria un 19% lo considera regular.

Los resultados de León (2018) concuerdan con la optimización de la dimensión gestión educativa, pues no solo aumenta la eficiencia de las actividades administrativas, sino también la calidad de los servicios que se brindan. Es importante resaltar que, al igual que en los estudios mencionados, hemos desarrollado un manual cuyo propósito es desarrollar el liderazgo de los educadores involucrados en la gestión de las instituciones, con el objetivo de brindar un conjunto de parámetros que contribuyan al logro óptimo de la meta. Para estandarizar y fortalecer la gestión escolar, es necesario pensar en este tipo de medidas y mejorar conjuntamente el nivel de construcción.

La actualización de los protocolos y procedimientos de atención al cliente en las instituciones explica la correlación más significativa observada entre la dimensión institucional y la dimensión confiabilidad que ha contribuido en gran medida al desarrollo del servicio al cliente. Incidir en la percepción de la confiabilidad de la atención de los servicios educativos que brindan las unidades educativas en todos los niveles.

VI. CONCLUSION

Primera conclusión

Referente al objetivo general se demostró la existencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y fuerte (ρ = 0.718) entre la gestión educativa y

la calidad de servicio en la institución educativa pública de Venezuela del Callao, 2023.

Segunda conclusión

Respecto al primer objetivo específico se demostró la existencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y fuerte (ρ = 0.762) entre la gestión institucional y la calidad de servicio en la institución educativa pública del Callao, 2023.

Tercera conclusión

En esta línea, en el segundo objetivo específico se demostró la existencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y fuerte (ρ = 0.713) entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la institución educativa pública del Callao, 2023.

Cuarta conclusión

Teniendo en consideración el tercer objetivo específico se demostró la existencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y fuerte (ρ = 0.710) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa pública del Callao, 2023.

Quinta conclusión

Teniendo en consideración el tercer objetivo específico se demostró la existencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y fuerte (ρ = 0.717) entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio en la institución educativa pública del Callao, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda a los equipos que dirigen la escuela pública desarrollar metas y objetivos claros de gestión educativa que deben corresponder a las responsabilidades de la dirección escolar y perfil de los egresados, y comunicarlos de manera constante a la población que integra la institución.

Segunda recomendación

A los grupos directivos del colegio fortalezcan y amplíen la gestión de las instituciones educativas en todos los niveles, ofrezcan oportunidades para que los líderes educativos avancen y promuevan enfoques de gestión participativos y cooperativos.

Tercera recomendación

A los equipos directivos del Gobierno Regional, promover la formación docente, lo que implica invertir en la formación y desarrollo profesional docente, involucrándolos en programas de formación y actualización pedagógica y comunidades de aprendizaje profesional, así como compartir buenas prácticas entre docentes.

Cuarta recomendación

A equipo directivo del colegio público, se recomienda comunicación interna, para la cual se debe establecer canales de comunicación interna efectivos entre las diferentes áreas administrativas, para la cual se deben utilizar herramientas como correos electrónicos, plataformas de colaboración y reuniones regulares para mantener a todos informados, coordinados y alineados en los objetivos y actividades.

Quinta recomendación

Al equipo directivo del colegio público, establecer alianzas estratégicas con otras instituciones educativas, organizaciones comunitarias y empresas, las cuales pueden brindar recursos adicionales, oportunidades de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

REFERENCIA

- Aro Cardenas, Doris Valeria (2022). "El conei y su influencia en la gestión educativa de la I.E.N°50499 justo Barrionuevo Alvarez del distrito de Oropesa-cusco 2019". Tesis de maestria. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6519>
- Bernal, T. C. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Pearson. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cárdenas-Tapia, M. J., Callinapa-Lupaca, E. A., Canaza-Turpo, C. F., Cateriano, A., Cayllahua, J., & Calsin, A. (2022). Gestión educativa: dimensiones, factores y desafíos para la transformación de la escuela . *Revista Revoluciones*, 4(9), 102–134. <https://doi.org/10.35622/j.rr.2022.09.008>
- Carvajal-Zambrano, C., & Cavagnaro-Murillo, C. (2020). El Liderazgo Transformacional en la Gestión Educativa en la Unidad Educativa República de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Digital Publisher.
- Castillo Zamora, L. V. Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima — 2018. Tesis para optar el grado de maestra. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=66\)%2C%20el%20modelo%20SERVQUAL%20es,ser%C3%A1%20reconocido%20por%20la%20poblaci%C3%B3n](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=66)%2C%20el%20modelo%20SERVQUAL%20es,ser%C3%A1%20reconocido%20por%20la%20poblaci%C3%B3n).
- CONCYTEC. (2019). Código Nacional de la Integridad Científica. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/imagenes/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

- Daga Melendez, H. O. (2021). La gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa República de Venezuela, Callao 2019 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. URL: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6455>
- De la Cruz, E. (2017). Gestión pedagógica docente y ejecución instrumental en estudiantes de una Escuela Superior de Formación Artística. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 321 - 357. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.175>
- Defensoría del pueblo (2022). Defensoría del Pueblo advierte que persisten deficiencias en colegios del Callao pese a haber iniciado clases. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierte-que-persisten-deficiencias-en-colegios-del-callao-pese-a-haber-iniciado-clases/>
- Dowbor, L. (2009). La crisis no es solo económica. Reflexiones globales y algunos apuntes sobre Brasil. *Revista Nueva Sociedad*, 224, 179-199.
- Flores Vega, J.C. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca. Tesis para optar la licenciatura. Repositorio de la Universidad Continental. Doi: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf
- Ganga, C. F., Alarcon , H. N., & Pedraja , R. L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. *revista chilena de ingeniería*. Puerto Montt, Chile. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gonzales Carachule, L. M. & Huanca Vilca, E. D.(2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Tesis para optar el título.
- GoRe (2010) Plan de Desarrollo Concertado de la Región Callao 2011 – 2021. Se

extrajo la información de
http://prototipo.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/Pagina_Web_PDCR/ResumenEjecutivo.pdf

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. 6ª Edición. Edición por McGraw-Hill México D.F ISBN: 978-1-4562-2396-0

Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (6ta. ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernandez-Sampieri, & Mendoza C. (2018). Metodologia de la Investigacion. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Universidad Autonoma de Mexico. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández C, Prieto y Hernández (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Revista Vol. 12. N°2. Diciembre 2017. Pp. 127-141.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Instituto de Ciencias HEGEL (2020) . La Gestión Pública por Resultados: Concepto y elementos. Información extraída de : <https://hegel.edu.pe/blog/la-gestion-publica-por-resultados-concepto-y-elementos/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20por%20resultados%20tuvo%20sus%20or%C3%ADgenes%20e%20los,disfunciones%E2%80%9D%20del%20Estado%20de%20Bienestar.>

Jessica Cárdenas, Alexander Callinapa, Francisco Canaza, Alfredo Cateriano, José Cayllahua y Aldo Calsin. Gestión educativa: dimensiones, factores y desafíos para la transformación de la escuela. DOI:

<https://doi.org/10.35622/j.rr.2022.09.008>.

Lizcano Chapeta, C. J., Molina Gutiérrez, T. de J., Núñez Sanabria, J. E., & Gonzales Flores, A. (2021). Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 13(S3), 109-117. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2455>

López, C., & Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 1-13.

Martínez, Idunaxhíl. Tiempo y espacio escolares en las primarias de Juchitán, Oaxaca: 1880-1910. *Revista Mexicana de Investigación Educativa* [en línea]. 2016, 21(70), 951-974[fecha de Consulta 20 de Julio de 2023]. ISSN: 1405-6666. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14046162014>

Mejía, F., y Olvera, A. (2010). Gestión escolar: un asunto de mercado, de Estado o de sociedad. Algunas experiencias internacionales. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 40(1), 9-52.

Mejía, N. (2021). Gestión educativa y liderazgo transformacional de los directivos en la educación básica regular. *Revista Publicando*, 8(29), 79– 86. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2191>

Ejecución presupuestal y la calidad del gasto público en Emilima S.A., 202. Tesis para obtener la licenciatura. Información extraída de URL. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87279>

MINEDU. (2014). Marco del buen desempeño docente. Lima: MINEDU.

MINEDU. (2017). Marco del buen desempeño docente. Lima: MINEDU.

Monzón Troncoso, A. S., Illa-Sihuincha, G. P., Ruiz Villavicencio, R. E., & Candia Menor, M. A. (2022). Neuromanagement y responsabilidad social: Factores clave en la gestión educativa universitaria. *Revista De Ciencias Sociales*, 28, 135-144. Recuperado a partir de <https://doi.org/10.31876/rsc.v28i.38151>

Morillo Moreno, Marysela Coromoto (2015). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala de servqual. caso: hoteles de turismo del municipio libertador del estado Mérida.

Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR *Revista Brasileira de Marketing*, vol.10, núm. 2, pp. 146-162. Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil.

Extraida la información de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Muñoz, L. P. (2010). La participación educativa de padre, madre y/o apoderado en el centro educativo mito o realidad. *REXE-Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 9(17), 107-114.

Murillo, Pamela. (2015). El reglamento interno y su incidencia en el desempeño organizacional de los servidores públicos que se encuentran bajo la normativa de la losep del gobierno autónomo descentralizado municipal intercultural del cantón saquisilí, provincia de Cotopaxi. Recuperado el 15/02/2023 de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20179/1/PAMELA%20E LIZABETH%20MURILLO%20VILCAGUANO.pdf>

Mutane, R. J. (2015). Introduccion a la Investigacion Basica. *Revista Tecnica*.
Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica

Ossorio, M. (1981) Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales. Ed.

Heliasta, Buenos Aires Argentina.

Paisig Hernandez, R. (2021) Contrataciones de bienes y servicios y la ejecución presupuestal en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua. Tesis par obtener el grado de maestro. Información extraída de URL. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55088>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50

Parasuraman, A. Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 420- 450.

Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, Retailing 12-40. 62

Romero, S. L., ySanta, H. R. (2021). Factores que intervienen en la gestión educativa. *Revista Varela*, 21(58), 77–85.

Romero Medina, G. M. (2018). Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *Revista de Estudios y Experiencias En Educación*, 17(35), 91–103

Rodríguez-Cuadros, K. (2021). Gestión educativa para ecosistemas sensibles.

“Cómo fortalecer los procesos de socialización y pertenencia frente al medio ambiente desde un aula “. Universidad Católica de Colombia

Ruiz, Arturo (20212). Asociación española para la calidad. Obtenido de https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=f8fd03c4-2afb-41b0-ac10-880ed3aacfa4&groupId=10128

Soria Nieto, O., Soria Tello, K. O., Ancco Ramírez, C. L., Vera Teves, R. M., & Flores

Masías, E. (2022). Gestión educativa y desempeño laboral de los directores de instituciones educativas de la provincia de Aymaraes, 2022. *Científica Multidisciplinar*, 6(3), 578-599.
DOI:file:///C:/Users/CORE%2013/Desktop/2246-texto%20del%20art%C3%ADculo-8878-1-10-20220527.pdf

Toala, S. V. N. (2019). Modelo de competencias directivas para fortalecer la gestión escolar de las instituciones educativas del distrito Ximena 09D02, Ecuador 2019. Tesis para obtener el grado de maestro. Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de URL: <https://hdl.handle.net/20500.12692/62025>

Torreblanca, Julián Xavier. (2022). Cambios en la cultura de seguridad del paciente por la mejora en procesos de calidad de servicios: estudio mixto pionero en un centro médico prestigioso de la Provincia de Entre Ríos, Argentina . (Tesis de Doctorado. Universidad de Buenos Aires.) Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1330_TorreblancaJX.pdf

Trigoso_Estrella, Jany Raquel (2020). Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020. Tesis para obtener grado de maestro. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58556>

Trujillo Meza, B.R. (2022). Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de la empresa SERPOST. Tesis para optar el Título. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/16b143c4-e342-43ee-b512-02ca1824152e/content>

UNESCO. Revista internacional de ciencias sociales. Vol. 30, no. 1 (1978). Información extraída de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000108366>

Vargas , N. J. (2022). Diligencias preliminares en los delitos contra el patrimonio. *Tesis para el título de Abogado*. Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/99008>

Vázquez, C. J. Director General Inbox Market Research. Artículo Calidad en el Servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (SERVQUAL)

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry (1992) Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. 272 páginas.

Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2002). *Calidad total en la gestión de servicios*.

Anexo: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | |
|--|--|---|-------------------------------|-----------------------------------|
| Gestión educativa y calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | | | | |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLE 1 | Dimensiones X |
| ¿Qué conexión existe entre Gestión educativa y calidad de servicio en los trabajadores de la Institución educativa República de Venezuela, Callao 2023? | Precisar la conexión entre gestión educativa con calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | Existe conexión entre Gestión educativa y calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | V1 Gestión educativa | X1. Gestión administrativa |
| | | | | X2. Gestión comunitaria |
| | | | | X3. Gestión institucional |
| | | | | X4. Gestión pedagógica |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPÓTESIS ESPECIFICOS | VARIABLE 2 | Dimensiones Y |
| 1- ¿Qué conexión existe entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023? | 1-Determinar la conexión entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | 1-Existe conexión entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | V2 Calidad de servicio | Y1 Capacidad de respuesta |
| 2- ¿Qué conexión existe entre Gestión comunitaria y calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023? | 2-Determinar la conexión entre Gestión comunitaria y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | 2- Existe conexión entre Gestión comunitaria y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | | Y2 empatía |
| 3- ¿Qué conexión existe entre Gestión institucional y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023? | 3- Determinar la conexión entre Gestión institucional y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | 3- Existe conexión entre Gestión institucional y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | | Y3 fiabilidad |
| 4- ¿Qué conexión existe entre Gestión pedagógica y calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023? | 4- Determinar la conexión entre Gestión pedagógica y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | 4- Existe conexión entre Gestión pedagógica y la calidad de servicio en los trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023 | | Y4 seguridad |
| | | | | Y5 elementos tangibles |

Anexo: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES DE CONSISTENCIA

Variable 1: Gestión Educativa

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | CONCEPTO DE DIMENSIONES | INDICADORES | DEFINICIÓN DE INDICADOR |
|---------------------------|---|--|------------------------|--|---------------------------------------|---|
| V1-Gestión Educativa | <p>La gestión educativa perfila la manera en que está organizada la institución, que además, predice subprocesos de planificación institucional que, en diferentes aspectos, son los que se establece para lograr resultados satisfactorios y de calidad, entre cosas que se pueden considerar son: la gestión pedagógica y curricular, el progreso de procedimientos metódicos y base administrativa para la gestión educación; promover la búsqueda de soluciones innovadoras y progresivas persistentemente difícil de manejar. También incluye el acto principal de gobierno, que es un elemento intermedio entre los objetivos específicos a</p> | <p>La Gestión Educativa es el conjunto articulado de acciones de conducción de una IIEE a ser llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos contemplados en el proyecto Estratégico institucional a través del aspecto institucional, administrativo, pedagógica y comunitaria.</p> | Gestión institucional. | <p>De acuerdo a la UNESCO (2011), fundamenta: La gestión institucional permite contribuir a identificar las debilidades dentro del ámbito educativo, es decir las falencias, para poder fortalecer, asimismo se busca la participación de los agentes, en poder organizarse de manera adecuada para el buen funcionamiento de la comunidad educativa, es decir acciones referidas a aspectos estructurales, distribución de tareas y la división de trabajo, uso de tiempo y de los espacios. (p.35)</p> | Reglamento interno | Según (Ossorio, 1981); p. 49. "El Reglamento Interior de Trabajo se puede definir como el conjunto de disposiciones relativas al desarrollo de los trabajos que se prestan en una empresa o establecimiento, cuyo cumplimiento es obligatorio desde la fecha de su depósito o ante la Junta de Conciliación y Arbitraje correspondiente, tanto para el patrón como para los trabajadores de una empresa". |
| | | | | | Manual de funciones y procedimientos. | Para Franklin (2009) los manuales de procedimientos "Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización". |
| | | | | | Comisiones de trabajo. | Las Comisiones de Trabajo son órganos de estudio y consulta especializada que integran el talento de socios voluntarios, funcionarios y, en su caso, de expertos externos para elaborar propuestas de diversa índole, análisis, opiniones y posicionamientos con relación a la misión y los objetivos que específicamente se les asignen.(COPARMEX. metropolitano del estado de México) |
| | | | | | Canales de comunicación formal | Los canales formales corresponden a la información publicada (es decir, hecha pública), como la que contienen libros y publicaciones, y que suele estar disponible durante largos períodos para un amplio público (Meadows 1998) |
| Uso de tiempos y espacios | El tiempo escolar igualmente es "un tiempo que refleja unos determinados supuestos psicopedagógicos, valores y formas de gestión, un tiempo a interiorizar y aprender" (Escolano-Benito, 1992:56) | | | | | |

alcanzar
planificación
(Marconi, 2016).

y

| | | | |
|-------------------------------|--|---|---|
| Gestión pedagógica | Proceso educativo donde se refleja un estudio de la realidad. Se refiere a la función que desarrolla una entidad educativa, distinguiéndose de la función de otras entidades, y la función diferenciada por diseñar el proceso para enseñar y la relación entre los participantes educativos que amplían el conocimiento: el estilo de enseñanza contribuye a la práctica docente, el cual el docente considera la perspectiva del resultado de la evaluación (Lleixá et al, 2018) | Enfoque pedagógico | Dirigir la atención o el interés de un asunto o problema desde unos supuestos previos para tratar de resolverlo acertadamente |
| | | Estrategias didácticas | -Todas las acciones y actividades programadas por el docente para que sus estudiantes aprendan; las mismas dependerán de cada tema y nivel educativo |
| | | Proceso enseñanza aprendizaje | de Interacciones entre los estudiantes y los docentes. |
| | | Planes programas | y Un plan está constituido por un conjunto de programas; un programa operacionaliza un plan mediante la realización de acciones orientadas a alcanzar las metas y objetivos propuestos dentro de un periodo determinado. |
| | | Orientación educativa | Conjunto de actividades destinadas a los alumnos, los padres y los profesores, con el objetivo de contribuir al desarrollo de sus tareas dentro del ámbito específico de los centros escolares. |
| | | Actualización docente | Programa desarrollado por la Dirección Nacional de Formación Continua que tiene por objetivo central promover el desarrollo profesional de los docentes mediante un acompañamiento en su labor pedagógica, desde sus inicios dentro del sistema educativo y durante todo su trayecto profesional. |
| | | Estilo enseñanza | de Modo o forma que adoptan las relaciones didácticas entre los elementos personales del proceso de enseñanza-aprendizaje tanto a nivel técnico y comunicativo. |
| | | Relación de estudiantes | los Encuentro intencional donde se produce un conjunto de experiencias que se orientan a informar y formar sistemáticamente al alumno. |
| Gestión administrativa | Dedicada a estudiar y analizar cada acción estratégica empleada de recursos financieros, humanos y tiempos solicitados, sumado al manejo de datos oportunos y sobresalientes | Presupuesto económico. | Cuantificación del plan desde el punto de vista de lo devengado y por lo tanto se nutre de los otros presupuestos pero articulado como un estado de resultados proyectado. |
| | | Distribución de tiempos, jornada de trabajo. | Se lleva a cabo mediante la asignación de un número de horas de trabajo a cada uno de los trabajadores de una empresa. |

| | | | | | |
|--|--|----------------------------|---|--|---|
| | | | para tomar decisiones precisas. Como consecuencia, esta dimensión se vinculó con las actividades requeridas para su puesta en práctica, los cuales, al ser efectivizadas garantiza el aprovisionamiento del talento humano, capital y recursos materiales disponibles, para lograr las metas educativas; además, de las frecuentes solicitudes, problemas e intereses manifestadas en el centro educativo, mismas que requieren soluciones efectivas (Marconi, 2016). | Administración de recursos materiales. | Consiste en conseguir la materia prima, los bienes y servicios en cantidad y calidad requerida a menor precio con el fin de que se cumpla las funciones de la empresa y logre el objetivo planteado. |
| | | | | Relación de las instancias | Las relaciones independientes permiten que un usuario vea la información sobre las instancias relacionadas. Las relaciones dependientes agrupan juntas instancias de proceso para que una instancia de proceso dependiente no se pueda completar hasta que se hayan completado todas las instancias de las que depende. |
| | | Gestión comunitaria | Promueve la colaboración de los diferentes actores educativos cuando se toma decisiones en la institución. Para lo anterior, se debe considerar los criterios culturales de cada colegio, por lo que, se debe tomar las demandas, requerimientos e inconvenientes que absorbe de su medio, relacionadas entre la institución educativa, comunidad: solicitudes y necesidades de la organización, sumando la intervención de los diferentes estamentos (Flores, 2018) | Relación de madres y padres de familia. | Basado, en primer lugar, en el cariño y el respeto. Es fundamental reconocer a los hijos como personas, y para ello, es importante atender sus necesidades, asignarles responsabilidades y derechos en cada etapa de su vida. |
| | | | | Proyectos de proyección social. | Conjunto de actividades y proyectos que vinculan el quehacer académico de la institución junto de actividades y proyectos que vinculan el quehacer académico de la institución. |
| | | | | Relación y redes con instituciones municipales o privadas | Promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población. |

Variable 2: Calidad de servicio

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | CONCEPTO DE DIMENSIONES | INDICADORES | DEFINICIÓN DE INDICADOR |
|------------------------|--|--|------------------------|---|--|---|
| V2-Calidad de servicio | Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988 | Es la forma de ofrecer un servicio mediante las actitudes del personal y la predisposición que este pone para atender a los usuarios.. | Empatía | Para Zeithaml y col. (2009) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. | Entender con interés | Entender la representación cognitiva de una necesidad de manera que nos mueve a realizar una determinada acción. Es el comportamiento motivado por una meta apetecible. |
| | | | | | Orientaciones brindadas al usuario. | De manera permanente, itinerante o eventual se brinda el servicio de información y atención a los usuarios(as) para aclarar dudas de manera asertiva. |
| | | | | | Cuidados, utilizan las instalaciones correctamente | Perseverar la duración de estas instalaciones ya que tienen un papel fundamental para solucionar el problema determinado. |
| | | | | | Claridad en procedimientos | Simplifica y otorga fluidez al proceso de comunicación entre la institución y el consumidor. |
| | | | Capacidad de respuesta | Zeithaml y col. (2009) definen la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. | Rapidez de atención. | -Dedicarle el tiempo necesario para solucionar un problema fomenta la conexión emocional con su marca. |
| | | | | | Rapidez en toma de datos. | Rapidez con la que somos capaces de procesar y transformar la información en Inteligencia dentro de la empresa |
| | | | | | Tiempo de consulta oportuna | Entendida como el punto de equilibrio entre la oferta y la demanda, donde se dé prioridad a las emergencias calificadas y los casos oncológicos y se defina un tiempo prudencial y razonable que aseguren una gestión institucional apegada a las buenas prácticas. |
| | | | | | Disponibilidad de atención | Se mide a través de los recursos humanos, materiales y de infraestructura para dar atención a los problemas de salud de la población en relación con la población que el Estado está potencialmente obligado a atender. |
| | | | Seguridad | Existen organizaciones, que debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes | Confidencialidad durante la atención | Reserva que deben mantener todas y cada una de las personas integrantes del equipo de salud frente a la comunidad, respecto a la información del estado de salud y a la condición misma de una persona, con el fin de garantizarle su derecho fundamental a la intimidad. |

| | | | |
|---------------------------|---|--|---|
| | individuales (Allen, 2010). Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithaml y Bitner, 2002)." | Evaluación del problema | Para Blanco (1996) es el enjuiciamiento comparativo, corrector y continuo del progreso del alumno, a partir de unos datos recogidos. |
| | | Solución al problema y generación de confianza. | Capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución logrando la convicción de que otras personas actuarán de buena fe y según lo esperado. |
| | | Tiempo de atención necesario | Capacidad de generar, seleccionar, dirigir y mantener un nivel de activación adecuado para procesar la información relevante en un lapso determinado de tiempo. |
| | | Absolución de dudas | Dar por libre de algún cargo u obligación |
| Fiabilidad | La fiabilidad es definida por Zeithaml y col. (2009) como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con normalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. | Información adecuada y oportuna para trámite de atención. | Proceso conformado por un conjunto de tácticas y estrategias que van orientadas al soporte, resolución de incidentes y fidelización de los usuarios. |
| | | Respeto al orden de llegada. | Preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, en el orden de llegada ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes. |
| | | Respeto a citas en horas programada. | Respetar, pensar y actuar positivamente sobre los demás y sobre nosotros mismos (auto respeto), significa preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes. |
| | | Disponibilidad | Probabilidad de que un elemento esté en un estado operable y comprometible al comienzo de una misión cuando la misión se solicite en un tiempo aleatorio |
| | | Precisión del diagnóstico | Grado de concordancia entre la información ofrecida por la prueba diagnóstica evaluada (denominada prueba índice) y la ofrecida por la prueba de referencia. |
| Aspectos tangibles | Zeithaml y col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. | Señalizaciones adecuadas | Con el fin de llamar la atención sobre situaciones de riesgo de una forma rápida y fácilmente comprensible, pero no sustituye a las medidas preventivas. |
| | | Personal uniformado | Representa el primer contacto con el cliente |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>Equipamiento suficiente para su atención</p> <p>El equipo multidisciplinario se fundamenta en que las habilidades aportadas por los diversos profesionales potenciando la apertura de pensamiento de sus miembros, dando respuestas integrales.</p> |
| | | | | | <p>Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera</p> <p>Evitar los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio.</p> |

**Anexo: Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO**

VARIABLE: GESTION EDUCATIVA

Estimado(a) encuestado (a), soy Ana Rúa, reciba mi cordial saludo y a la vez la invitación para participar en esta encuesta respondiendo de manera anónima y confidencial. El objetivo es recoger valiosa información sobre Gestión Educativa y Calidad de servicio en la Institución Educativa República de Venezuela.

Sexo: (F) (M)

Instrucciones

Luego de leer detenidamente cada pregunta deberá marcar la alternativa de su respuesta según corresponda.

| Escala de Likert | |
|------------------|------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |

| | |
|---|--------------|
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

Este instrumento se refiere a los procesos que forman parte de la gestión educativa en las instituciones del Perú, por ello ha sido elaborado y adaptado considerando los criterios. Martínez (2012) y el Minedu (2018)

| DIMENSIONES | | Escala de Likert | | | | |
|-----------------------|--|------------------|---|---|---|---|
| Gestión Institucional | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | La Institución educativa organiza sus labores de acuerdo al Reglamento Interno | | | | | |
| 2. | Existe un manual de funciones ascensos y funciones aplicables que especifica el rol de cada trabajador en la Institución. | | | | | |
| 3. | Se conforman mensualmente y/o trimestralmente dependiendo de las actividades, las comisiones del trabajo especializada en proyectos educativos. | | | | | |
| 4. | La institución establece claramente los canales de comunicación con los docentes y el personal que maneja la información formal. | | | | | |
| 5. | Las autoridades establecen lineamientos claros sobre el uso de los espacios y el horario de labores del personal | | | | | |
| Gestión pedagógica | | | | | | |
| 6. | Las sesiones de aprendizaje se realizarán bajo un enfoque pedagógico actualizado (bajo supuestos previos). | | | | | |
| 7. | Se ha homogenizado (estrategias didácticas) el estilo de enseñanza dentro de la institución con actividades específicas según el desempeño del estudiante. | | | | | |
| 8. | Las sesiones planificadas conllevan a la interacción entre docentes y estudiantes para un mejor aprendizaje. | | | | | |
| 9. | Las autoridades planifican jornadas de capacitación docente para el fortalecimiento de sus competencias y capacidades. | | | | | |
| 10. | Se planifican programas actividades de orientación dirigida a PP.FF contribuyendo al desarrollo de tareas de ámbito específico. | | | | | |
| 11. | Los docentes reciben capacitaciones con el objetivo de promover el desarrollo profesional seguido de acompañamiento para reforzar lo aprendido. | | | | | |



| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 12. | La gestión promueve las buenas relaciones entre los docentes y estudiantes. Mediante relaciones didácticas (interacciones entre el proceso de enseñanza y aprendizaje). | | | | | |
| 13. | Se gestiona en favor de los estudiantes experiencias que los orienten a informarse y formarse. | | | | | |
| Gestión administrativa | | | | | | |
| 14. | El presupuesto institucional prioriza la utilización del acceso al internet el cumplimiento de las actividades académicas. | | | | | |
| 15. | Se respeta el tiempo y/o jornada laboral de cada trabajador | | | | | |
| 16. | Se distribuye materiales de escritorio a los docentes, al iniciar el año escolar. | | | | | |
| 17. | Se solicita relaciones con instancias (grupos de interés y/o convenios) con el fin de fortalecer las actividades educativas por el bien de la calidad educativa. | | | | | |
| 18. | Se destina recursos a cada área para implementar de materiales educativos. | | | | | |
| Gestión comunitaria | | | | | | |
| 19. | La institución convoca la participación de los padres con el fin de atender necesidades de sus hijos respetando sus deberes y derechos. | | | | | |
| 20. | Se prioriza las buenas relaciones con los padres de familia mediante el desarrollo de actividades proactivas. | | | | | |
| 21. | Se convoca la participación de instituciones especializadas en orientación y bienestar del estudiante. | | | | | |
| 22. | Se ha establecido convenios con instituciones locales, que favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes. | | | | | |

Anexo: Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

| DATOS GENERALES | | N° encuestado _____ |
|---|------------------------|---------------------|
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA, CALLAO 2023 | | |
| Nombre de le encuestadora : | | |
| Centro laboral : | | |
| Fecha: | Hora de inicio: | Hora final: |
| Estimada (o) usuaria (o), estamos interesados en conocer su opinión sobre la institución educativa República de Venezuela, Callao, 2023. Sus respuestas son totalmente confidenciales. | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | |
| 1. Condicion del encuestado | Nombrado (a) | 1 |
| | Contratado (a) | 2 |
| 2. Edad del encuestado en años | | |
| 3. Sexo | Femenino | 2 |
| | Masculino | 1 |
| 4. Nivel de estudio | Sin estudio | 1 |
| | Primaria | 2 |
| | Secundaria | 3 |
| | Superior técnico | 4 |
| | Superior universitario | 5 |
| 5. Tipo de usuario | Nuevo | 1 |
| | Continuador | 2 |
| 6. área de desempeño laboral: _____ | | |

A continuación, utilice una escala numérica del 1 al 7, depende que como percibe usted la Calidad de servicio en la institución educativa. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| <i>Escal a</i> | <i>Denominación</i> | <i>Escala</i> | <i>Denominación</i> |
|--------------------|---------------------|---------------|---------------------|
| 1 | Pésimo | 5 | Buena |
| 2 | Malo | 6 | Muy buena |
| 3 | Regular | 7 | Excelente |
| 4 | Aceptable | | |

| N° | Dimensiones | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|----------------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Empatía | ¿El personal administrativo le orientó y explicó de manera amable y con respeto sobre los pasos o trámites para la atención? | | | | | | | |
| 02 | | ¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? | | | | | | | |
| 03 | | ¿Su atención se realizó respetando los espacios y el orden dellegada? | | | | | | | |
| 04 | | ¿Su formulario se encontró con claridad y disponible para suatención? | | | | | | | |
| 05 | | ¿Usted encontró atención rápida? | | | | | | | |
| 06 | | ¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida? | | | | | | | |
| 07 | | ¿La atención del requerimiento fue rápida? | | | | | | | |



| | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 08 | Capacidad de respuesta | ¿El tiempo de duración de su consulta fue lo suficiente? | | | | | | | |
| 09 | | ¿La atención en mesa de partes es oportuna? | | | | | | | |
| 10 | | ¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre suproblema o requerimiento? | | | | | | | |
| 11 | | ¿Usted comprendió la explicación brindada en mesa de partessobre los procedimientos que realizará? | | | | | | | |
| 12 | | ¿Usted comprendió la explicación brindada por las autoridades en respuesta a su requerimiento? | | | | | | | |
| 13 | Seguridad | ¿Se respetó su privacidad durante su atención en mesa de partes? | | | | | | | |
| 14 | | ¿Las autoridades realizaron de forma completa y minuciosa la evaluación del requerimiento para su pronta atención? | | | | | | | |
| 15 | | ¿El personal que le atendió le inspiró confianza? | | | | | | | |
| 16 | | ¿El personal que le atendió tuvo una muestra amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 17 | Fiabilidad | ¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema o requerimiento? | | | | | | | |
| 18 | Aspectos tangibles | ¿Las flechas de consulta o solicitud son adecuadas para acceder oportunamente? | | | | | | | |
| 19 | | ¿Cuándo hace una consulta o requerimiento es atendido (a) por un personal que puede informar y orientar? | | | | | | | |
| 20 | | ¿Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |
| 21 | | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | | | | | | | |

Anexo: FORMULACION PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS

Dr. Mario Herrera Castellanos
Docente Postgrado de Pediatría Hospital Roosevelt

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores (Por ejemplo, en el año 2009), para eso deben revisar los datos estadísticos del Departamento de Pediatría.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Ejemplo:

¿A cuántas personas tendría que estudiar de una población de 15.000 habitantes para conocer la Prevalencia de diabetes?

Seguridad = 95%; Precisión = 3% (recuerde, en su investigación use 5%, en este ejemplo usaremos 3%); proporción esperada = asumamos que puede ser próxima al 5% (0.05); si no tuviese ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor p = 0.5 (50%) que maximiza el tamaño maestral.

$$n = \frac{15.000 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 (15.000 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 200$$

Según diferentes seguridades el coeficiente de Z_{α} varía, así:

- Si la seguridad Z_{α} fuese del 90% el coeficiente sería 1.645
- Si la seguridad Z_{α} fuese del 95% el coeficiente sería 1.96
- Si la seguridad Z_{α} fuese del 97.5% el coeficiente sería 2.24
- Si la seguridad Z_{α} fuese del 99% el coeficiente sería 2.576

En esta dirección puede hacer automáticamente su cálculo:

<http://www.berrie.dds.nl/calcss.htm>

Referencia:

http://www.bioestadistico.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153:calculo-del-tamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblaciones-finitas&catid=46:calculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213

Anexo
Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Lupe Graus Cortez |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (x) |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Posgrado |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario |
| Autora: | Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana |
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | I.E. República de Venezuela |

| | |
|----------------|--|
| Significación: | Variable 1: Gestión Educativa (22 preguntas) escala de Likert. Variable 02: Calidad de servicio (22 preguntas) cuestionario |
|----------------|--|

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| Gestión Educativa | Gestión institucional. | De acuerdo a la UNESCO (2011), fundamenta: La gestión institucional permite contribuir a identificar las debilidades dentro del ámbito educativo, es decir las falencias, para poder fortalecer, asimismo se busca la participación de los agentes, en poder organizarse de manera adecuada para el buen funcionamiento de la comunidad educativa, es decir acciones referidas a aspectos estructurales, distribución de tareas y la división de trabajo, uso de tiempo y de los espacios. (p.35) |
| | Gestión pedagógica | Proceso educativo donde se refleja un estudio de la realidad. Se refiere a la función que desarrolla una entidad educativa, distinguiéndose de la función de otras entidades, y la función diferenciada por diseñar el proceso para enseñar y la relación entre los participantes educativos que amplían el conocimiento: el estilo de enseñanza contribuye a la práctica docente, el cual el docente considera la perspectiva del resultado de la evaluación (Lleixá et al, 2018) |
| | Gestión administrativa | Dedicada a estudiar y analizar cada acción estratégica empleada de recursos financieros, humanos y tiempos solicitados, sumado al manejo de datos oportunos y sobresalientes para tomar decisiones precisas. Como consecuencia, esta dimensión se vinculó con las actividades requeridas para su puesta en práctica, los cuales, al ser efectivizadas garantiza el aprovisionamiento del talento humano, capital y recursos materiales disponibles, para lograr las metas educativas; además, de las frecuentes solicitudes, problemas e intereses manifestadas en el centro educativo, mismas que requieren soluciones efectivas (Marconi, 2016). |
| | Gestión comunitaria | Promueve la colaboración de los diferentes actores educativos cuando se toma decisiones en la institución. Para lo anterior, se debe considerar los criterios culturales de cada colegio, por lo que, se debe tomar las demandas, requerimientos e inconvenientes que absorbe de su medio, relacionadas entre la institución educativa, comunidad: solicitudes y necesidades de la organización, sumando la intervención de los diferentes estamentos (Flores, 2018) |

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| Calidad de servicio | Empatía | Para Zeithaml y col. (2009) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. |
| | Capacidad de respuesta | Zeithaml y col. (2009) definen la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. |
| | Seguridad | Existen organizaciones, que debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales (Allen, 2010). Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithaml y Bitner, 2002)." |
| | Fiabilidad | La fiabilidad es definida por Zeithaml y col. (2009) como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con normalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer |

| | | |
|--|---------------------------|--|
| | | momento. |
| | Aspectos tangibles | Zeithaml y col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. |

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

A continuación a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana, 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión educativa
➤ PRIMERA DIMENSION: Gestión institucional.

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Reglamento interno | 1-La Institución educativa organiza sus labores de acuerdo al Reglamento Interno | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de funciones y procedimientos. | 2-Existe un manual de funciones ascensos y funciones aplicables que especifica el rol de cada trabajador en la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Comisiones de trabajo. | 3-Se conforman mensualmente y/o trimestralmente dependiendo de las actividades, las comisiones del trabajo especializada en proyectos educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales de comunicación formal | 4-La institución establece claramente los canales de comunicación con los docentes y el personal que maneja la información formal. | 4 | 4 | 4 | |
| Uso de tiempos y espacios | 5-Las autoridades establecen lineamientos claros sobre el uso de los espacios y el horario de labores del personal | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Gestión pedagógica**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión pedagógica y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Enfoque pedagógico | 6-Las sesiones de aprendizaje se realizaran bajo un enfoque pedagógico actualizado (bajo supuestos previos). | 4 | 4 | 4 | |
| Estrategias didácticas | 7-Se ha homogenizado (estrategias didácticas) el estilo de enseñanza dentro de la institución con actividades específicas según el desempeño del estudiante. | 4 | 4 | 4 | |
| Proceso de enseñanza aprendizaje | 8--Las sesiones planificadas conllevan a la interacción entre docentes y estudiantes para un mejor aprendizaje. | 4 | 4 | 4 | |
| Planes y programas | 9-Las autoridades planifican jornadas de capacitación docente para el fortalecimiento de sus competencias y capacidades. | 4 | 4 | 4 | |
| Orientación educativa | 10-Se planifican programas actividades de orientación dirigida a PP.FF contribuyendo al desarrollo de tareas de ámbito específico. | 4 | 4 | 4 | |
| Actualización docente | 11-Los docentes reciben capacitaciones con el objetivo de promover el desarrollo profesional seguido de acompañamiento para reforzar lo aprendido. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de los estudiantes | 12-La gestión promueve las buenas relaciones entre los docentes y estudiantes. Mediante relaciones didácticas (interacciones entre el proceso de enseñanza y aprendizaje). | 4 | 4 | 4 | |
| Estilo de enseñanza | 13-Se adaptan relaciones didácticas y se plasman en las sesiones integrando elementos personales del proceso de enseñanza-aprendizaje tanto a nivel técnico y comunicativo. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Gestión administrativa.**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Presupuesto económico. | 14- El presupuesto institucional prioriza la utilización del acceso al internet el cumplimiento de las actividades académicas. | 4 | 4 | 4 | |
| Distribución de tiempos, jornada de trabajo. | 15- Se respeta el tiempo y/o jornada laboral de cada trabajador | 4 | 4 | 4 | |
| Administración de recursos materiales. | 16- Se distribuye materiales de escritorio a los docentes, al iniciar el año escolar. 18- Se destina recursos a cada área para implementar de materiales educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de las instancias | 17- Se solicita relaciones con instancias (grupos de interés y/o convenios) con el fin de fortalecer las actividades educativas por el bien de la calidad educativa. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Gestión comunitaria**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión comunitaria y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Relación de madres y padres de familia. | 19- La institución convoca la participación de los padres con el fin de atender necesidades de sus hijos respetando sus deberes y derechos. | 4 | 4 | 4 | |
| Proyectos de proyección social. | 20- Se prioriza las buenas relaciones con los padres de familia mediante el desarrollo de actividades proactivas. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación y redes con instituciones municipales o privadas | 21- Se convoca la participación de instituciones especializadas en orientación y bienestar del estudiante. 22- Se ha establecido convenios con instituciones locales, que favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: Fiabilidad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la fiabilidad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Orientaciones brindadas al usuario. | 1-¿El personal administrativo le orientó y explicó de manera amable y con respeto sobre los pasos o trámites para la atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Entender con interés | 2-¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? ¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? | 4 | 4 | 4 | |
| Orientaciones brindadas al usuario. | 3-¿Su atención se realizó respetando los espacios y el orden de llegada? | 4 | 4 | 4 | |
| Claridad en procedimientos | 4-¿Su formulario se encontró con claridad y disponible para su atención? | 4 | 4 | 4 | |

- **SEGUNDA DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la capacidad de respuesta en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rapidez de atención. | 5-¿Usted encontró atención rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 6-¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez de atención | 7-¿La atención del requerimiento fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 8-¿El tiempo de duración de su consulta fue lo suficiente? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos | 9-¿La atención en mesa de partes es oportuna? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de consulta oportuna | 10-¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención | 11-¿Usted comprendió la explicación brindada en mesa de partes sobre los procedimientos que realizará? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención | 12-¿Usted comprendió la explicación brindada por las autoridades en respuesta a su requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |



➤ **TERCERA DIMENSION: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la seguridad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Confidencialidad durante la atención | 13-¿Se respetó su privacidad durante su atención en mesa de partes? | 4 | 4 | 4 | |
| Evaluación del problema | 14-¿Las autoridades realizaron de forma completa y minuciosa la evaluación del requerimiento para su pronta atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Solución al problema y generación de confianza | 15-¿El personal que le atendió le inspiró confianza? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de atención necesario | 16-¿El personal que le atendió tuvo una muestra de amabilidad, respeto y paciencia? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la empatía en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disponibilidad <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 17-¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **QUINTA DIMENSION: Elementos tangibles**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con los elementos tangentes en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿Las flechas de consulta o solicitud son adecuadas para acceder oportunamente? | 4 | 4 | 4 | |
| Equipamiento suficiente para su atención | ¿Cuándo hace una consulta o requerimiento es atendido (a) por un personal que puede informar y orientar? | 4 | 4 | 4 | |
| Personal uniformado | ¿Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | 4 | 4 | 4 | |



Firma del
evaluador DNI:
07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:



Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario”. 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Alexander Benavides Roman |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (x) |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (x))Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Escuela de posgrado |
| 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) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|----------------------|------------------------------|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario |
| Autora: | Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana |

| | |
|-----------------------|--|
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | I.E. República de Venezuela |
| Significación: | Variable 1: Gestión Educativa (22 preguntas) escala de Likert. Variable 02: Calidad de servicio (22 preguntas) cuestionario |

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| Gestión Educativa | Gestión institucional. | De acuerdo a la UNESCO (2011), fundamenta: La gestión institucional permite contribuir a identificar las debilidades dentro del ámbito educativo, es decir las falencias, para poder fortalecer, asimismo se busca la participación de los agentes, en poder organizarse de manera adecuada para el buen funcionamiento de la comunidad educativa, es decir acciones referidas a aspectos estructurales, distribución de tareas y la división de trabajo, uso de tiempo y de los espacios. (p.35) |
| | Gestión pedagógica | Proceso educativo donde se refleja un estudio de la realidad. Se refiere a la función que desarrolla una entidad educativa, distinguiéndose de la función de otras entidades, y la función diferenciada por diseñar el proceso para enseñar y la relación entre los participantes educativos que amplían el conocimiento: el estilo de enseñanza contribuye a la práctica docente, el cual el docente considera la perspectiva del resultado de la evaluación (Lleixá et al, 2018) |
| | Gestión administrativa | Dedicada a estudiar y analizar cada acción estratégica empleada de recursos financieros, humanos y tiempos solicitados, sumado al manejo de datos oportunos y sobresalientes para tomar decisiones precisas. Como consecuencia, esta dimensión se vinculó con las actividades requeridas para su puesta en práctica, los cuales, al ser efectivizadas garantiza el aprovisionamiento del talento humano, capital y recursos materiales disponibles, para lograr las metas educativas; además, de las frecuentes solicitudes, problemas e intereses manifestadas en el centro educativo, mismas que requieren soluciones efectivas (Marconi, 2016). |
| | Gestión comunitaria | Promueve la colaboración de los diferentes actores educativos cuando se toma decisiones en la institución. Para lo anterior, se debe considerar los criterios culturales de cada colegio, por lo que, se debe tomar las demandas, requerimientos e inconvenientes que absorbe de su medio, relacionadas entre la institución educativa, comunidad: solicitudes y necesidades de la organización, sumando la intervención de los diferentes estamentos (Flores, 2018) |

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| Calidad de servicio | Empatía | Para Zeithaml y col. (2009) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. |
| | Capacidad de respuesta | Zeithaml y col. (2009) definen la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. |
| | Seguridad | Existen organizaciones, que debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales (Allen, 2010). Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithaml y Bitner, 2002)." |
| | Fiabilidad | La fiabilidad es definida por Zeithaml y col. (2009) como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con normalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. |
| | Aspectos tangibles | Zeithaml y col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Rúa Pomahuacre, Nomaliza Ana, 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 | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |

| | | |
|---|--|--|
| El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 2. Desacuerdo (bajo nivel) | 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 |
| | 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión educativa
➤ PRIMERA DIMENSION: Gestión institucional.

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Reglamento interno | 1-La Institución educativa organiza sus labores de acuerdo al Reglamento Interno | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de funciones y procedimientos. | 2-Existe un manual de funciones ascensos y funciones aplicables que especifica el rol de cada trabajador en la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Comisiones de trabajo. | 3-Se conforman mensualmente y/o trimestralmente dependiendo de las actividades, las comisiones del trabajo especializada en proyectos educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales de comunicación formal | 4-La institución establece claramente los canales de comunicación con los docentes y el personal que maneja la información formal. | 4 | 4 | 4 | |
| Uso de tiempos y espacios | 5-Las autoridades establecen lineamientos claros sobre el uso de los espacios y el horario de labores del personal | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Gestión pedagógica**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión pedagógica y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Enfoque pedagógico | 6-Las sesiones de aprendizaje se realizaran bajo un enfoque pedagógico actualizado (bajo supuestos previos). | 4 | 4 | 4 | |
| Estrategias didácticas | 7-Se ha homogenizado (estrategias didácticas) el estilo de enseñanza dentro de la institución con actividades específicas según el desempeño del estudiante. | 4 | 4 | 4 | |
| Proceso de enseñanza aprendizaje | 8--Las sesiones planificadas conllevan a la interacción entre docentes y estudiantes para un mejor aprendizaje. | 4 | 4 | 4 | |
| Planes y programas | 9-Las autoridades planifican jornadas de capacitación Docente para el fortalecimiento de sus competencias y capacidades. | 4 | 4 | 4 | |
| Orientación educativa | 10-Se planifican programas actividades de orientación dirigida a PP.FF contribuyendo al desarrollo de tareas de ámbito específico. | 4 | 4 | 4 | |
| Actualización docente | 11-Los docentes reciben capacitaciones con el objetivo de promover el desarrollo profesional seguido de acompañamiento para reforzar lo aprendido. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de los estudiantes | 12-La gestión promueve las buenas relaciones entre los docentes y estudiantes. Mediante relaciones didácticas (interacciones entre el proceso de enseñanza y aprendizaje). | 4 | 4 | 4 | |
| Estilo de enseñanza | 13-Se adaptan relaciones didácticas y se plasman en las sesiones integrando elementos personales del proceso de enseñanza-aprendizaje tanto a nivel técnico y comunicativo. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Gestión administrativa.**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Presupuesto económico. | 14- El presupuesto institucional prioriza la utilización del acceso al internet el cumplimiento de las actividades académicas. | 4 | 4 | 4 | |
| Distribución de tiempos, jornada de trabajo. | 15- Se respeta el tiempo y/o jornada laboral de cada Trabajador | 4 | 4 | 4 | |
| Administración de recursos materiales. | 16- Se distribuye materiales de escritorio a los docentes, al iniciar el año escolar. 18- Se destina recursos a cada área para implementar de materiales educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de las instancias | 17- Se solicita relaciones con instancias (grupos de interés y/o convenios) con el fin de fortalecer las actividades educativas por el bien de la calidad educativa. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Gestión comunitaria**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión comunitaria y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Relación de madres y padres de familia. | 19- La institución convoca la participación de los padres con el fin de atender necesidades de sus hijos respetando sus deberes y derechos. | 4 | 4 | 4 | |
| Proyectos de proyección social. | 20- Se prioriza las buenas relaciones con los padres de familia mediante el desarrollo de actividades proactivas. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación y redes con instituciones municipales o privadas | 21- Se convoca la participación de instituciones especializadas en orientación y bienestar del estudiante. 22- Se ha establecido convenios con instituciones locales, que favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: Fiabilidad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la fiabilidad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Orientaciones brindadas al usuario. | 1-¿El personal administrativo le orientó y explicó de manera amable y con respeto sobre los pasos o trámites para la atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Entender con interés | 2-¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado?¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? | 4 | 4 | 4 | |
| Orientaciones brindadas al usuario. | 3-¿Su atención se realizó respetando los espacios y el orden de llegada? | 4 | 4 | 4 | |
| Claridad en procedimientos | 4-¿Su formulario se encontró con claridad y disponible para su atención? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la capacidad de respuesta en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rapidez de atención. | 5-¿Usted encontró atención rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 6-¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez de atención | 7-¿La atención del requerimiento fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 8-¿El tiempo de duración de su consulta fue lo suficiente? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos | 9-¿La atención en mesa de partes es oportuna? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de consulta | 10-¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención | 11-¿Usted comprendió la explicación brindada en mesa de partes sobre los procedimientos que realizará? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención | 12-¿Usted comprendió la explicación brindada por las autoridades en respuesta a su requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la seguridad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Confidencialidad durante la atención R | 13-¿Se respetó su privacidad durante su atención en mesa de partes? | 4 | 4 | 4 | |
| Evaluación del problema | 14-¿Las autoridades realizaron de forma completa y minuciosa la evaluación del requerimiento para su pronta atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Solución al problema y generación de confianza | 15-¿El personal que le atendió le inspiró confianza? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de atención necesario | 16-¿El personal que le atendió tuvo una muestra amabilidad, respeto y paciencia? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la empatía en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Disponibilidad | 17-¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |



➤ **QUINTA DIMENSION: Elementos tangibles**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con los elementos tangentes en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿Las flechas de consulta o solicitud son adecuadas para acceder oportunamente? | 4 | 4 | 4 | |
| Equipamiento suficiente para su atención | ¿Cuándo hace una consulta o requerimiento es atendido (a) por un personal que puede informar y orientar? | 4 | 4 | 4 | |
| Personal uniformado | ¿Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | 4 | 4 | 4 | |



Firma del
evaluador DNI:
07454418

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario”. 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Eduardo Malca Valverde |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (x) |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Escuela de posgrado |
| 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) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario |
| Autora: | Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana |
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | I.E. República de Venezuela |
| Significación: | Variable 1: Gestión Educativa (22 preguntas) escalade Likert. Variable 02: Calidad de servicio (22 preguntas) cuestionario |

4. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------------|--|
| | Gestión institucional. | De acuerdo a la UNESCO (2011), fundamenta: La gestión institucional permite contribuir a identificar las debilidades dentro del ámbito educativo, es decir las falencias, para poder fortalecer, asimismo se busca la participación de los agentes, en poder organizarse de manera adecuada para el buen funcionamiento de la comunidad educativa, es decir acciones referidas a aspectos estructurales, distribución de tareas y la división de trabajo, uso de tiempo y de los espacios. (p.35) |



| | | |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| Gestión Educativa | Gestión pedagógica | Proceso educativo donde se refleja un estudio de la realidad. Se refiere a la función que desarrolla una entidad educativa, distinguiéndose de la función de otras entidades, y la función diferenciada por diseñar el proceso para enseñar y la relación entre los participantes educativos que amplían el conocimiento: el estilo de enseñanza contribuye a la práctica docente, el cual el docente considera la perspectiva del resultado de la evaluación (Lleixá et al, 2018) |
| | Gestión administrativa | Dedicada a estudiar y analizar cada acción estratégica empleada de recursos financieros, humanos y tiempos solicitados, sumado al manejo de datos oportunos y sobresalientes para tomar decisiones precisas. Como consecuencia, esta dimensión se vinculó con las actividades requeridas para su puesta en práctica, los cuales, al ser efectivizadas garantiza el aprovisionamiento del talento humano, capital y recursos materiales disponibles, para lograr las metas educativas; además, de las frecuentes solicitudes, problemas e intereses manifestadas en el centro educativo, mismas que requieren soluciones efectivas (Marconi, 2016). |
| | Gestión comunitaria | Promueve la colaboración de los diferentes actores educativos cuando se toma decisiones en la institución. Para lo anterior, se debe considerar los criterios culturales de cada colegio, por lo que, se debe tomar las demandas, requerimientos e inconvenientes que absorbe de su medio, relacionadas entre la institución educativa, comunidad: solicitudes y necesidades de la organización, sumando la intervención de los diferentes estamentos (Flores, 2018) |

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| Calidad de servicio | Empatía | Para Zeithaml y col. (2009) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. |
| | Capacidad de respuesta | Zeithaml y col. (2009) definen la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. |
| | Seguridad | Existen organizaciones, que debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales (Allen, 2010). Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithmal y Bitner, 2002)." |
| | Fiabilidad | La fiabilidad es definida por Zeithaml y col. (2009) como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con normalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. |
| | Aspectos tangibles | Zeithaml y col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Rúa Pomahuacre, Nomaliza Ana, 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 brindes sus observaciones que considere pertinente



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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión educativa

➤ **PRIMERA DIMENSION: Gestión institucional.**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Reglamento interno | 1-La Institución educativa organiza sus labores de acuerdo al Reglamento Interno | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de funciones y procedimientos. | 2-Existe un manual de funciones ascensos y funciones aplicables que especifica el rol de cada trabajador en la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Comisiones de trabajo. | 3-Se conforman mensualmente y/o trimestralmente dependiendo de las actividades, las comisiones del trabajo especializada en proyectos educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales de comunicación formal | 4-La institución establece claramente los canales de comunicación con los docentes y el personal que maneja la información formal. | 4 | 4 | 4 | |
| Uso de tiempos y espacios | 5-Las autoridades establecen lineamientos claros sobre el uso de los espacios y el horario de labores del personal | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Gestión pedagógica**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión pedagógica y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Enfoque pedagógico | 6-Las sesiones de aprendizaje se realizaran bajo un enfoque pedagógico actualizado (bajo supuestos previos). | 4 | 4 | 4 | |
| Estrategias didácticas | 7-Se ha homogenizado (estrategias didácticas) el estilo de enseñanza dentro de la institución con actividades específicas según el desempeño del estudiante. | 4 | 4 | 4 | |
| Proceso de enseñanza aprendizaje | 8--Las sesiones planificadas conllevan a la interacción entre docentes y estudiantes para un mejor aprendizaje. | 4 | 4 | 4 | |
| Planes y programas | 9-Las autoridades planifican jornadas de capacitación docente para el fortalecimiento de sus competencias y capacidades. | 4 | 4 | 4 | |
| Orientación educativa | 10-Se planifican programas actividades de orientación dirigida a PP.FF contribuyendo al desarrollo de tareas de ámbito específico. | 4 | 4 | 4 | |
| Actualización docente | 11-Los docentes reciben capacitaciones con el objetivo de promover el desarrollo profesional seguido de acompañamiento para reforzar lo aprendido. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de los estudiantes | 12-La gestión promueve las buenas relaciones entre los docentes y estudiantes. Mediante relaciones didácticas (interacciones entre el proceso de enseñanza y aprendizaje). | 4 | 4 | 4 | |
| Estilo de enseñanza | 13-Se adaptan relaciones didácticas y se plasman en las sesiones integrando elementos personales del proceso de enseñanza-aprendizaje tanto a nivel técnico y comunicativo. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Gestión administrativa.**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Presupuesto económico. | 14- El presupuesto institucional prioriza la utilización del acceso al internet el cumplimiento de las actividades académicas. | 4 | 4 | 4 | |
| Distribución de tiempos, jornada de trabajo. | 15- Se respeta el tiempo y/o jornada laboral de cada trabajador | 4 | 4 | 4 | |
| Administración de recursos materiales. | 16- Se distribuye materiales de escritorio a los docentes, al iniciar el año escolar. 18- Se destina recursos a cada área para implementar de materiales educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de las instancias | 17- Se solicita relaciones con instancias (grupos de interés y/o convenios) con el fin de fortalecer las actividades educativas por el bien de la calidad educativa. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Gestión comunitaria**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona Gestión comunitaria y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Relación de madres y padres de familia. | 19- La institución convoca la participación de los padres con el fin de atender necesidades de sus hijos respetando sus deberes y derechos. | 4 | 4 | 4 | |
| Proyectos de proyección social. | 20- Se prioriza las buenas relaciones con los padres de familia mediante el desarrollo de actividades proactivas. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación y redes con instituciones municipales o privadas | 21- Se convoca la participación de instituciones especializadas en orientación y bienestar del estudiante. 22- Se ha establecido convenios con instituciones locales, que favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles



➤ **PRIMERA DIMENSION: Fiabilidad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la fiabilidad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Orientaciones brindadas al usuario. | 1-¿El personal administrativo le orientó y explicó de manera amable y con respeto sobre los pasos o trámites para la atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Entender con interés | 2-¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? ¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? | 4 | 4 | 4 | |
| Orientaciones brindadas al usuario. | 3-¿Su atención se realizó respetando los espacios y el orden de llegada? | 4 | 4 | 4 | |
| Claridad en procedimientos | 4-¿Su formulario se encontró con claridad y disponible para su atención? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la capacidad de respuesta en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rapidez de atención. | 5-¿Usted encontró atención rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 6-¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez de atención | 7-¿La atención del requerimiento fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 8-¿El tiempo de duración de su consulta fue lo suficiente? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos | 9-¿La atención en mesa de partes es oportuna? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de consulta oportuna R | 10-¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención E | 11-¿Usted comprendió la explicación brindada en mesa de partes sobre los procedimientos que realizará? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención A | 12-¿Usted comprendió la explicación brindada por las autoridades en respuesta a su requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |



➤ **TERCERA DIMENSION: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la seguridad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Confidencialidad durante la atención | 13-¿Se respetó su privacidad durante su atención en mesa de partes? | 4 | 4 | 4 | |
| Evaluación del problema | 14-¿Las autoridades realizaron de forma completa y minuciosa la evaluación del requerimiento para su pronta atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Solución al problema y generación de confianza | 15-¿El personal que le atendió le inspiró confianza? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de atención necesario | 16-¿El personal que le atendió tuvo una muestra amabilidad, respeto y paciencia? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la empatía en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disponibilidad <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 17-¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **QUINTA DIMENSION: Elementos tangibles**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con los elementos tangentes en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿Las flechas de consulta o solicitud son adecuadas para acceder oportunamente? | 4 | 4 | 4 | |
| Equipamiento suficiente para su atención | ¿Cuándo hace una consulta o requerimiento es atendido (a) por un personal que puede informar y orientar? | 4 | 4 | 4 | |
| Personal uniformado | ¿Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | 4 | 4 | 4 | |



Firma del
evaluador DNI:
09428899

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la d



iversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario”. 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Paul Pauca Llanos |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (x) |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Escuela de posgrado |
| 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) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario |
| Autora: | Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana |
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | I.E. República de Venezuela |
| Significación: | Variable 1: Gestión Educativa (22 preguntas) escalade Likert. Variable 02: Calidad de servicio (22 preguntas) cuestionario |



4. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| Gestión Educativa | Gestión institucional. | De acuerdo a la UNESCO (2011), fundamenta: La gestión institucional permite contribuir a identificar las debilidades dentro del ámbito educativo, es decir las falencias, para poder fortalecer, asimismo se busca la participación de los agentes, en poder organizarse de manera adecuada para el buen funcionamiento de la comunidad educativa, es decir acciones referidas a aspectos estructurales, distribución de tareas y la división de trabajo, uso de tiempo y de los espacios. (p.35) |
| | Gestión pedagógica | Proceso educativo donde se refleja un estudio de la realidad. Se refiere a la función que desarrolla una entidad educativa, distinguiéndose de la función de otras entidades, y la función diferenciada por diseñar el proceso para enseñar y la relación entre los participantes educativos que amplían el conocimiento: el estilo de enseñanza contribuye a la práctica docente, el cual el docente considera la perspectiva del resultado de la evaluación (Lleixá et al, 2018) |
| | Gestión administrativa | Dedicada a estudiar y analizar cada acción estratégica empleada de recursos financieros, humanos y tiempos solicitados, sumado al manejo de datos oportunos y sobresalientes para tomar decisiones precisas. Como consecuencia, esta dimensión se vinculó con las actividades requeridas para su puesta en práctica, los cuales, al ser efectivizadas garantiza el aprovisionamiento del talento humano, capital y recursos materiales disponibles, para lograr las metas educativas; además, de las frecuentes solicitudes, problemas e intereses manifestadas en el centro educativo, mismas que requieren soluciones efectivas (Marconi, 2016). |
| | Gestión comunitaria | Promueve la colaboración de los diferentes actores educativos cuando se toma decisiones en la institución. Para lo anterior, se debe considerar los criterios culturales de cada colegio, por lo que, se debe tomar las demandas, requerimientos e inconvenientes que absorbe de su medio, relacionadas entre la institución educativa, comunidad: solicitudes y necesidades de la organización, sumando la intervención de los diferentes estamentos (Flores, 2018) |

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| Calidad de servicio | Empatía | Para Zeithaml y col. (2009) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. |
| | Capacidad de respuesta | Zeithaml y col. (2009) definen la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. |
| | Seguridad | Existen organizaciones, que debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales (Allen, 2010). Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithaml y Bitner, 2002)." |

| | | |
|--|---------------------------|---|
| | Fiabilidad | La fiabilidad es definida por Zeithaml y col. (2009) como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con normalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. |
| | Aspectos tangibles | Zeithaml y col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana, 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) | 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión educativa**➤ PRIMERA DIMENSION: Gestión institucional.**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Reglamento interno | 1-La Institución educativa organiza sus labores de acuerdo al Reglamento Interno | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de funciones y procedimientos. | 2-Existe un manual de funciones ascensos y funciones aplicables que especifica el rol de cada trabajador en la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Comisiones de trabajo. | 3-Se conforman mensualmente y/o trimestralmente dependiendo de las actividades, las comisiones del trabajo especializada en proyectos educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales de comunicación formal | 4-La institución establece claramente los canales de comunicación con los docentes y el personal que maneja la información formal. | 4 | 4 | 4 | |
| Uso de tiempos y espacios | 5-Las autoridades establecen lineamientos claros sobre el uso de los espacios y el horario de labores del personal | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Gestión pedagógica**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión pedagógica y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Enfoque pedagógico | 6-Las sesiones de aprendizaje se realizarán bajo un enfoque pedagógico actualizado (bajo supuestos previos). | 4 | 4 | 4 | |
| Estrategias didácticas | 7-Se ha homogenizado (estrategias didácticas) el estilo de enseñanza dentro de la institución con actividades específicas según el desempeño del estudiante. | 4 | 4 | 4 | |
| Proceso de enseñanza aprendizaje | 8--Las sesiones planificadas conllevan a la interacción entre docentes y estudiantes para un mejor aprendizaje. | 4 | 4 | 4 | |
| Planes y programas | 9-Las autoridades planifican jornadas de capacitación docente para el fortalecimiento de sus competencias y capacidades. | 4 | 4 | 4 | |
| Orientación educativa | 10-Se planifican programas actividades de orientación dirigida a PP.FF contribuyendo al desarrollo de tareas de ámbito específico. | 4 | 4 | 4 | |
| Actualización docente | 11-Los docentes reciben capacitaciones con el objetivo de promover el desarrollo profesional seguido de acompañamiento para reforzar lo aprendido. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de los estudiantes | 12-La gestión promueve las buenas relaciones entre los docentes y estudiantes. Mediante relaciones didácticas (interacciones entre el proceso de enseñanza y aprendizaje). | 4 | 4 | 4 | |
| Estilo de enseñanza | 13-Se adaptan relaciones didácticas y se plasman en las sesiones integrando elementos personales del proceso de enseñanza-aprendizaje tanto a nivel técnico y comunicativo. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Gestión administrativa.**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Presupuesto económico. | 14- El presupuesto institucional prioriza la utilización del acceso al internet el cumplimiento de las actividades académicas. | 4 | 4 | 4 | |
| Distribución de tiempos, jornada de trabajo. | 15- Se respeta el tiempo y/o jornada laboral de cada trabajador | 4 | 4 | 4 | |
| Administración de recursos materiales. | 16- Se distribuye materiales de escritorio a los docentes, al iniciar el año escolar. 18- Se destina recursos a cada área para implementar de materiales educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de las instancias | 17- Se solicita relaciones con instancias (grupos de interés y/o convenios) con el fin de fortalecer las actividades educativas por el bien de la calidad educativa. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Gestión comunitaria**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona Gestión comunitaria y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Relación de madres y padres de familia. | 19- La institución convoca la participación de los padres con el fin de atender necesidades de sus hijos respetando sus deberes y derechos. | 4 | 4 | 4 | |
| Proyectos de proyección social. | 20- Se prioriza las buenas relaciones con los padres de familia mediante el desarrollo de actividades proactivas. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación y redes con instituciones municipales o privadas | 21- Se convoca la participación de instituciones especializadas en orientación y bienestar del estudiante. 22- Se ha establecido convenios con instituciones locales, que favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: Fiabilidad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la fiabilidad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Orientaciones brindadas al usuario. | 1-¿El personal administrativo le orientó y explicó de manera amable y con respeto sobre los pasos o trámites para la atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Entender con interés | 2-¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? ¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? | 4 | 4 | 4 | |
| Orientaciones brindadas al usuario. | 3-¿Su atención se realizó respetando los espacios y el orden de llegada? | 4 | 4 | 4 | |
| Claridad en procedimientos | 4-¿Su formulario se encontró con claridad y disponible para su atención? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la capacidad de respuesta en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rapidez de atención. | 5-¿Usted encontró atención rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 6-¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez de atención | 7-¿La atención del requerimiento fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 8-¿El tiempo de duración de su consulta fue lo suficiente? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos | 9-¿La atención en mesa de partes es oportuna? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de consulta oportuna R | 10-¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención E | 11-¿Usted comprendió la explicación brindada en mesa de partes sobre los procedimientos que realizará? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención A | 12-¿Usted comprendió la explicación brindada por las autoridades en respuesta a su requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Seguridad**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la seguridad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Confidencialidad durante la atención | 13-¿Se respetó su privacidad durante su atención en mesa de partes? | 4 | 4 | 4 | |
| Evaluación del problema | 14-¿Las autoridades realizaron de forma completa y minuciosa la evaluación del requerimiento para supronta atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Solución al problema y generación de confianza | 15-¿El personal que le atendió le inspiró confianza? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de atención necesario | 16-¿El personal que le atendió tuvo una muestra amabilidad, respeto y paciencia? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Empatía**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la empatía en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disponibilidad | 17-¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **QUINTA DIMENSION: Elementos tangibles**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con los elementos tangentes en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿Las flechas de consulta o solicitud son adecuadas para acceder oportunamente? | 4 | 4 | 4 | |
| Equipamiento suficiente para su atención | ¿Cuándo hace una consulta o requerimiento es atendido (a) por un personal que puede informar y orientar? | 4 | 4 | 4 | |
| Personal uniformado | ¿Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | 4 | 4 | 4 | |



Firma del
evaluador DNI:
25691179

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Anibal Jara Aguirre |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Escuela de posgrado |
| 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) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario |
| Autora: | Rua Pomahuacre, Nomaliza Ana |
| Procedencia: | Universidad Cesar Vallejo – sede Callao |
| Administración: | Maestría en Gestión Pública |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | I.E. República de Venezuela |
| Significación: | Variable 1: Gestión Educativa (22 preguntas) escalade Likert. Variable 02: Calidad de servicio (22 preguntas) cuestionario |

4. **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------------|--|
| | Gestión institucional. | De acuerdo a la UNESCO (2011), fundamenta: La gestión institucional permite contribuir a identificar las debilidades dentro del ámbito educativo, es decir las falencias, para poder fortalecer, asimismo se busca la participación de los agentes, en poder organizarse de manera adecuada para el buen funcionamiento de la comunidad educativa, es decir acciones referidas a aspectos estructurales, distribución de tareas y la división de trabajo, uso de tiempo y de los espacios. (p.35) |
| | Gestión pedagógica | Proceso educativo donde se refleja un estudio de la realidad. Se refiere a la función que desarrolla una entidad educativa, distinguiéndose de la función de otras entidades, y la función diferenciada por diseñar el proceso para enseñar y la relación entre los participantes educativos que amplían el conocimiento: el estilo de enseñanza contribuye a la práctica docente, el cual el docente considera la perspectiva del resultado de la evaluación (Lleixá et al, 2018) |

| | | |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| Gestión Educativa | Gestión administrativa | Dedicada a estudiar y analizar cada acción estratégica empleada de recursos financieros, humanos y tiempos solicitados, sumado al manejo de datos oportunos y sobresalientes para tomar decisiones precisas. Como consecuencia, esta dimensión se vinculó con las actividades requeridas para su puesta en práctica, los cuales, al ser efectivizadas garantiza el aprovisionamiento del talento humano, capital y recursos materiales disponibles, para lograr las metas educativas; además, de las frecuentes solicitudes, problemas e intereses manifestadas en el centro educativo, mismas que requieren soluciones efectivas (Marconi, 2016). |
| | Gestión comunitaria | Promueve la colaboración de los diferentes actores educativos cuando se toma decisiones en la institución. Para lo anterior, se debe considerar los criterios culturales de cada colegio, por lo que, se debe tomar las demandas, requerimientos e inconvenientes que absorbe de su medio, relacionadas entre la institución educativa, comunidad: solicitudes y necesidades de la organización, sumando la intervención de los diferentes estamentos (Flores, 2018) |

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Calidad de servicio | Empatía | Para Zeithaml y col. (2009) la empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. |
| | Capacidad de respuesta | Zeithaml y col. (2009) definen la capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. |
| | Seguridad | Existen organizaciones, que debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales (Allen, 2010). Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithaml y Bitner, 2002)." |
| | Fiabilidad | La fiabilidad es definida por Zeithaml y col. (2009) como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con normalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. |
| | Aspectos tangibles | Zeithaml y col. (2009) definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Rúa Pomahuacre, Nomaliza Ana, 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión educativa**➤ PRIMERA DIMENSION: Gestión institucional.**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Reglamento interno | 1-La Institución educativa organiza sus labores de acuerdo al Reglamento Interno | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de funciones y procedimientos. | 2-Existe un manual de funciones ascensos y funciones aplicables que especifica el rol de cada trabajador en la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Comisiones de trabajo. | 3-Se conforman mensualmente y/o trimestralmente dependiendo de las actividades, las comisiones del trabajo especializada en proyectos educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Canales de comunicación formal | 4-La institución establece claramente los canales de comunicación con los docentes y el personal que maneja la información formal. | 4 | 4 | 4 | |
| Uso de tiempos y espacios | 5-Las autoridades establecen lineamientos claros sobre el uso de los espacios y el horario de labores del personal | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Gestión pedagógica**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona Gestión pedagógica y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Enfoque pedagógico | 6-Las sesiones de aprendizaje se realizaran bajo un enfoque pedagógico actualizado (bajo supuestos previos). | 4 | 4 | 4 | |
| Estrategias didácticas | 7-Se ha homogenizado (estrategias didácticas) el estilo de enseñanza dentro de la institución con actividades específicas según el desempeño del estudiante. | 4 | 4 | 4 | |
| Proceso de enseñanza aprendizaje | 8--Las sesiones planificadas conllevan a la interacción entre docentes y estudiantes para un mejor aprendizaje. | 4 | 4 | 4 | |
| Planes y programas | 9-Las autoridades planifican jornadas de capacitación docente para el fortalecimiento de sus competencias y capacidades. | 4 | 4 | 4 | |
| Orientación educativa | 10-Se planifican programas actividades de orientación dirigida a PP.FF contribuyendo al desarrollo de tareas de ámbito específico. | 4 | 4 | 4 | |
| Actualización docente | 11-Los docentes reciben capacitaciones con el objetivo de promover el desarrollo profesional seguido de acompañamiento para reforzar lo aprendido. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de los estudiantes | 12-La gestión promueve las buenas relaciones entre los docentes y estudiantes. Mediante relaciones didácticas (interacciones entre el proceso de enseñanza y aprendizaje). | 4 | 4 | 4 | |
| Estilo de enseñanza | 13-Se adaptan relaciones didácticas y se plasman en las sesiones integrando elementos personales del proceso de enseñanza-aprendizaje tanto a nivel técnico y comunicativo. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Gestión administrativa.**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona Gestión administrativa y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Presupuesto económico. | 14- El presupuesto institucional prioriza la utilización del acceso al internet el cumplimiento de las actividades académicas. | 4 | 4 | 4 | |
| Distribución de tiempos, jornada de trabajo. | 15- Se respeta el tiempo y/o jornada laboral de cada trabajador | 4 | 4 | 4 | |
| Administración de recursos materiales. | 16- Se distribuye materiales de escritorio a los docentes, al iniciar el año escolar. 18- Se destina recursos a cada área para implementar de materiales educativos. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación de las instancias | 17- Se solicita relaciones con instancias (grupos de interés y/o convenios) con el fin de fortalecer las actividades educativas por el bien de la calidad educativa. | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Gestión comunitaria**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona Gestión comunitaria y la calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Relación de madres y padres de familia. | 19- La institución convoca la participación de los padres con el fin de atender necesidades de sus hijos respetando sus deberes y derechos. | 4 | 4 | 4 | |
| Proyectos de proyección social. | 20- Se prioriza las buenas relaciones con los padres de familia mediante el desarrollo de actividades proactivas. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación y redes con instituciones municipales o privadas | 21- Se convoca la participación de instituciones especializadas en orientación y bienestar del estudiante. 22- Se ha establecido convenios con instituciones locales, que favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: Fiabilidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la fiabilidad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Orientaciones brindadas al usuario. | 1-¿El personal administrativo le orientó y explicó de manera amable y con respeto sobre los pasos o trámites para la atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Entender con interés | 2-¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? ¿El personal le atendió con interés en el horario solicitado? | 4 | 4 | 4 | |
| Orientaciones brindadas al usuario. | 3-¿Su atención se realizó respetando los espacios y el orden de llegada? | 4 | 4 | 4 | |
| Claridad en procedimientos | 4-¿Su formulario se encontró con claridad y disponible para su atención? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la capacidad de respuesta en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rapidez de atención. | 5-¿Usted encontró atención rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 6-¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez de atención | 7-¿La atención del requerimiento fue rápida? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos. | 8-¿El tiempo de duración de su consulta fue lo suficiente? | 4 | 4 | 4 | |
| Rapidez en toma de datos | 9-¿La atención en mesa de partes es oportuna? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de consulta oportuna | 10-¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención | 11-¿Usted comprendió la explicación brindada en mesa de partes sobre los procedimientos que realizará? | 4 | 4 | 4 | |
| Disponibilidad de atención | 12-¿Usted comprendió la explicación brindada por las autoridades en respuesta a su requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **TERCERA DIMENSION: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la seguridad en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Confidencialidad durante la atención | 13-¿Se respetó su privacidad durante su atención en mesa de partes? | 4 | 4 | 4 | |
| Evaluación del problema | 14-¿Las autoridades realizaron de forma completa y minuciosa la evaluación del requerimiento para su pronta atención? | 4 | 4 | 4 | |
| Solución al problema y generación de confianza | 15-¿El personal que le atendió le inspiró confianza? | 4 | 4 | 4 | |
| Tiempo de atención necesario | 16-¿El personal que le atendió tuvo una muestra amabilidad, respeto y paciencia? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **CUARTA DIMENSION: Empatía**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la empatía en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disponibilidad | 17-¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema o requerimiento? | 4 | 4 | 4 | |

➤ **QUINTA DIMENSION: Elementos tangibles**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con los elementos tangibles en trabajadores de la institución educativa República de Venezuela, Callao 2023

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿Las flechas de consulta o solicitud son adecuadas para acceder oportunamente? | 4 | 4 | 4 | |
| Equipamiento suficiente para su atención | ¿Cuándo hace una consulta o requerimiento es atendido (a) por un personal que puede informar y orientar? | 4 | 4 | 4 | |
| Personal uniformado | ¿Las oficinas cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| Limpieza y ordende instalaciones y comodidad en sala de espera | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | 4 | 4 | 4 | |
|---|--|---|---|---|--|



Firma del
evaluador DNI:
25466154

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

**ANEXO: RESULTADOS OBTENIDOS DESPUES DE APLICAR EL INSTRUMENTO
VARIABLE 1: GESTIÓN EDUCATIVA**

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---|----|----|----|----|-----|
| 2 | N° | It1 | It2 | It3 | It4 | It5 | It6 | It7 | It8 | It9 | It10 | It11 | It12 | It13 | It14 | It15 | It16 | It17 | It18 | It19 | It20 | It21 | It22 | Total | | D1 | D2 | D3 | D4 | V1 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 | | 5 | 8 | 5 | 4 | 22 |
| 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | | 25 | 40 | 25 | 20 | 110 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 55 | | 12 | 24 | 11 | 8 | 55 |
| 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 | | 5 | 8 | 5 | 4 | 22 |
| 7 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 35 | | 6 | 13 | 9 | 7 | 35 |
| 8 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | | 25 | 40 | 25 | 20 | 110 |
| 9 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 32 | | 6 | 12 | 8 | 6 | 32 |
| 10 | 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 54 | | 14 | 24 | 8 | 8 | 54 |
| 11 | 9 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 45 | | 9 | 21 | 9 | 6 | 45 |
| 12 | 10 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 43 | | 10 | 10 | 13 | 10 | 43 |
| 13 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 | | 5 | 8 | 5 | 4 | 22 |
| 14 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 64 | | 15 | 22 | 16 | 11 | 64 |
| 15 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 64 | | 14 | 25 | 14 | 11 | 64 |
| 16 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 | | 5 | 8 | 5 | 4 | 22 |
| 17 | 15 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 72 | | 15 | 29 | 17 | 11 | 72 |
| 18 | 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 59 | | 14 | 22 | 13 | 10 | 59 |
| 19 | 17 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 45 | | 8 | 21 | 8 | 8 | 45 |
| 20 | 18 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 45 | | 10 | 18 | 10 | 7 | 45 |
| 21 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 94 | | 22 | 36 | 20 | 16 | 94 |
| 22 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 71 | | 15 | 25 | 17 | 14 | 71 |
| 23 | 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 63 | | 15 | 24 | 13 | 11 | 63 |
| 24 | 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 | | 5 | 8 | 5 | 4 | 22 |
| 25 | 23 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 59 | | 14 | 22 | 15 | 8 | 59 |
| 26 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | | 25 | 40 | 25 | 20 | 110 |
| 27 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | | 25 | 40 | 25 | 20 | 110 |
| 28 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | | 25 | 40 | 25 | 20 | 110 |
| 29 | 27 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 47 | | 11 | 20 | 10 | 6 | 47 |
| 30 | 28 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 59 | | 10 | 26 | 13 | 10 | 59 |
| 31 | 29 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 62 | | 11 | 24 | 14 | 13 | 62 |
| 32 | 30 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 41 | | 10 | 16 | 8 | 7 | 41 |

Elaboración propia. SPSS

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 7 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 30 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 10 | 16 | 8 | 7 | 4 | 4 | | |
| 31 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 6 | 8 | 12 | 24 | 18 | 14 | 6 | 8 | | |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 10 | 17 | 9 | 9 | 4 | 4 | | | |
| 33 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 7 | 15 | 26 | 17 | 14 | 7 | 7 | | | |
| 34 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 12 | 17 | 16 | 8 | 5 | 3 | | | |
| 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 25 | 40 | 25 | 20 | 1 | 1 | | |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 7 | 17 | 10 | 7 | 4 | 4 | | | |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 6 | 15 | 22 | 16 | 11 | 6 | 6 | | | |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 17 | 26 | 17 | 12 | 7 | 7 | | | |
| 42 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 6 | 17 | 27 | 14 | 7 | 6 | 6 | | | |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 44 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 45 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 13 | 21 | 13 | 10 | 5 | 5 | | | |
| 46 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 12 | 22 | 13 | 11 | 5 | 5 | | | |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 25 | 40 | 25 | 20 | 1 | 1 | | |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 25 | 40 | 25 | 20 | 1 | 1 | | |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 25 | 40 | 25 | 20 | 1 | 1 | | |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 25 | 40 | 25 | 20 | 1 | 1 | | |
| 51 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 16 | 15 | 9 | 7 | 4 | 4 | | | |
| 52 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 12 | 14 | 12 | 8 | 4 | 4 | | | |
| 53 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 55 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 17 | 23 | 12 | 7 | 5 | 5 | | | |
| 56 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 9 | 14 | 8 | 7 | 3 | 3 | | | |
| 57 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 58 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 17 | 28 | 12 | 10 | 6 | 6 | | | |
| 59 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | |
| 60 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 15 | 18 | 12 | 8 | 5 | 3 | | | |

Elaboración propia. SPSS

VARIABLE 2- CALIDAD DE SERVICIO

| AF1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
| 2 | Nº | It1 | It2 | It3 | It4 | It5 | It6 | It7 | It8 | It9 | It10 | It11 | It12 | It13 | It14 | It15 | It16 | It17 | It18 | It19 | It20 | It21 | Total | | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | V2 | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 28 | | 4 | 10 | 6 | 2 | 6 | 28 | |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 79 | | 10 | 30 | 20 | 2 | 17 | 79 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 | | 11 | 20 | 10 | 3 | 12 | 56 | |
| 6 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 37 | | 6 | 13 | 8 | 1 | 9 | 37 | |
| 7 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 44 | | 12 | 13 | 7 | 3 | 9 | 44 | |
| 8 | 6 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 73 | | 12 | 26 | 15 | 4 | 16 | 73 | |
| 9 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 50 | | 6 | 21 | 12 | 3 | 8 | 50 | |
| 10 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 53 | | 9 | 21 | 11 | 3 | 9 | 53 | |
| 11 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 45 | | 8 | 18 | 8 | 2 | 9 | 45 | |
| 12 | 10 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 45 | | 10 | 15 | 10 | 3 | 7 | 45 | |
| 13 | 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 34 | | 5 | 14 | 6 | 2 | 7 | 34 | |
| 14 | 12 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 56 | | 10 | 23 | 12 | 3 | 8 | 56 | |
| 15 | 13 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 44 | | 8 | 13 | 10 | 3 | 10 | 44 | |
| 16 | 14 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 25 | | 5 | 9 | 4 | 1 | 6 | 25 | |
| 17 | 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 43 | | 9 | 15 | 10 | 1 | 8 | 43 | |
| 18 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 | | 4 | 8 | 4 | 1 | 4 | 21 | |
| 19 | 17 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 62 | | 11 | 23 | 11 | 3 | 14 | 62 | |
| 20 | 18 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 55 | | 9 | 21 | 11 | 3 | 11 | 55 | |
| 21 | 19 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 | | 7 | 16 | 7 | 3 | 12 | 45 | |
| 22 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 | | 13 | 24 | 12 | 4 | 12 | 65 | |
| 23 | 21 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 56 | | 11 | 20 | 13 | 2 | 10 | 56 | |
| 24 | 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 | | 8 | 16 | 8 | 2 | 8 | 42 | |
| 25 | 23 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 43 | | 8 | 16 | 8 | 2 | 9 | 43 | |
| 26 | 24 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 87 | | 17 | 31 | 17 | 4 | 18 | 87 | |
| 27 | 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 67 | | 13 | 26 | 12 | 4 | 12 | 67 | |
| 28 | 26 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 72 | | 12 | 28 | 16 | 3 | 13 | 72 | |
| 29 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 62 | | 12 | 24 | 12 | 2 | 12 | 62 | |
| 30 | 28 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 38 | | 7 | 12 | 6 | 3 | 10 | 38 | |
| 31 | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 44 | | 8 | 18 | 8 | 3 | 7 | 44 | |
| 32 | 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 | | 8 | 20 | 10 | 2 | 9 | 49 | |

Elaboración propia. SPSS

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 31 | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 44 | | 8 | 18 | 8 | 3 | 7 | 44 | |
| 32 | 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 | | 8 | 20 | 10 | 2 | 9 | 49 | |
| 33 | 31 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 44 | | 9 | 17 | 8 | 2 | 8 | 44 | |
| 34 | 32 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 42 | | 8 | 17 | 9 | 1 | 7 | 42 | |
| 35 | 33 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 44 | | 10 | 17 | 9 | 1 | 7 | 44 | |
| 36 | 34 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 44 | | 10 | 17 | 9 | 1 | 7 | 44 | |
| 37 | 35 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 32 | | 6 | 12 | 6 | 2 | 6 | 32 | |
| 38 | 36 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 | | 11 | 20 | 10 | 3 | 12 | 56 | |
| 39 | 37 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 41 | | 6 | 15 | 8 | 1 | 11 | 41 | |
| 40 | 38 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 73 | | 12 | 26 | 15 | 4 | 16 | 73 | |
| 41 | 39 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 50 | | 6 | 21 | 12 | 3 | 8 | 50 | |
| 42 | 40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 45 | | 8 | 18 | 8 | 2 | 9 | 45 | |
| 43 | 41 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 47 | | 11 | 16 | 10 | 3 | 7 | 47 | |
| 44 | 42 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 47 | | 8 | 15 | 11 | 3 | 10 | 47 | |
| 45 | 43 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 27 | | 5 | 11 | 4 | 1 | 6 | 27 | |
| 46 | 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 25 | | 4 | 10 | 5 | 1 | 5 | 25 | |
| 47 | 45 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 63 | | 12 | 23 | 11 | 3 | 14 | 63 | |
| 48 | 46 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 50 | | 9 | 20 | 10 | 2 | 9 | 50 | |
| 49 | 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 95 | | 18 | 36 | 17 | 4 | 20 | 95 | |
| 50 | 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 | | 14 | 26 | 12 | 4 | 12 | 68 | |
| 51 | 49 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 | | 14 | 27 | 12 | 4 | 12 | 69 | |
| 52 | 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 81 | | 15 | 33 | 16 | 3 | 14 | 81 | |
| 53 | 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 62 | | 12 | 24 | 12 | 2 | 12 | 62 | |
| 54 | 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 | | 12 | 24 | 12 | 3 | 12 | 63 | |
| 55 | 53 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 36 | | 5 | 14 | 6 | 3 | 8 | 36 | |
| 56 | 54 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 | | 7 | 16 | 8 | 1 | 7 | 39 | |
| 57 | 55 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 44 | | 10 | 15 | 8 | 2 | 9 | 44 | |
| 58 | 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 47 | | 8 | 18 | 10 | 2 | 9 | 47 | |
| 59 | 57 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 41 | | 7 | 16 | 8 | 2 | 8 | 41 | |
| 50 | 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 60 | | 12 | 22 | 12 | 3 | 11 | 60 | |
| 51 | 59 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 37 | | 8 | 12 | 9 | 1 | 7 | 37 | |
| 52 | 60 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 44 | | 9 | 18 | 9 | 1 | 7 | 44 | |

Elaboración propia. SPSS

ANEXO: NIVELES Y RANGOS

VARIABLE 1: GESTION EDUCATIVA

| Niveles y rangos_Para el proceso estadístico en SPSS | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------------------|----------|-----|------------------|------------------------------------|----------------|-----------------|---------------------|---|
| VARIABLES | N° items | Escalas y valores | Puntajes | | Dif. De puntajes | Niveles | Rangos | | Valor de equilibrio | N° de bloques |
| | | | Max | Min | | | L. inferior | L. superior | | |
| Gestión educativa | 22 | 5=Siempre 1=nunca | 110 | 22 | 88 | Eficiente Regular Deficiente | 81 51 22 | 110 80 50 | -29 -29 -28 | 29 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| Calidad de servicio | 21 | 5=Siempre 1=nunca | 105 | 21 | 84 | Alto Medio Bajo | 77 49 21 | 105 76 48 | -28 -27 -27 | 28 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| DIMENSIONES V1 | | | | | | | | | | |
| | N° items | Escalas y valores | Puntajes | | Dif. De puntajes | Niveles | Rangos | | Valor de equilibrio | N° de bloques |
| | | | Max | Min | | | L. inferior | L. superior | | |
| Gestión institucional | 5 | 5=Siempre 1=nunca | 25 | 5 | 20 | Eficiente Regular Deficiente | 19 12 5 | 25 18 11 | -6 -6 -6 | 7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| Gestión pedagógica | 8 | 5=Siempre 1=nunca | 40 | 8 | 32 | Eficiente Regular Deficiente | 30 19 8 | 40 29 18 | -10 -10 -10 | 11 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| Gestión administrativa | 5 | 5=Siempre 1=nunca | 25 | 5 | 20 | Eficiente Regular Deficiente | 19 12 5 | 25 18 11 | -6 -6 -6 | 7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| Gestión comunitaria | 4 | 5=Siempre 1=nunca | 20 | 4 | 16 | Eficiente Regular Deficiente | 15 9 4 | 20 14 8 | -5 -5 -4 | 5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |

Elaboración propia. SPSS

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

| | DIMENSIONES V2 | N° ítems | Escalas y valores | Puntajes | | Dif. De puntajes | Niveles | Rangos | N° de bloques |
|----|------------------------|----------|----------------------|-----------|----------|------------------|-----------------------|--|---|
| 43 | | | | | | | | | |
| 44 | | | | | | | | | |
| 45 | | | | | | | | | |
| 46 | | | | | | | | | |
| 47 | Empatía | 4 | 5=Siempre 1=nunca | Max 20 | Min 4 | 16 | Alto Medio Bajo | L. inferior 15 ← 20 9 ← 14 4 ← 8 -5 -5 -4 | 5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| 48 | | | | | | | | | |
| 49 | | | | | | | | | |
| 50 | | | | | | | | | |
| 51 | | | | | | | | | |
| 52 | | | | | | | | | |
| 53 | Capacidad de respuesta | 8 | 5=Siempre 1=nunca | Max 40 | Min 8 | 32 | Alto Medio Bajo | L. inferior 30 ← 40 19 ← 29 8 ← 18 -10 -10 -10 | 11 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| 54 | | | | | | | | | |
| 55 | | | | | | | | | |
| 56 | | | | | | | | | |
| 57 | | | | | | | | | |
| 58 | | | | | | | | | |
| 59 | Seguridad | 4 | 5=Siempre 1=nunca | Max 20 | Min 4 | 16 | Alto Medio Bajo | L. inferior 15 ← 20 9 ← 14 4 ← 8 -5 -5 -4 | 5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| 60 | | | | | | | | | |
| 61 | | | | | | | | | |
| 62 | | | | | | | | | |
| 63 | | | | | | | | | |
| 64 | | | | | | | | | |
| 65 | Fiabilidad | 1 | 5=Siempre 1=nunca | Max 5 | Min 1 | 4 | Alto Medio Bajo | L. inferior 3.7 ← 5 2.3 ← 3.6 1 ← 2.2 -1.3 -1.3 -1.2 | 1 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| 66 | | | | | | | | | |
| 67 | | | | | | | | | |
| 68 | | | | | | | | | |
| 69 | | | | | | | | | |
| 70 | | | | | | | | | |
| 71 | Aspectos tangibles | 4 | 5=Siempre 1=nunca | Max 20 | Min 4 | 16 | Alto Medio Bajo | L. inferior 15 ← 20 9 ← 14 4 ← 8 -5 -5 -4 | 5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| 72 | | | | | | | | | |
| 73 | | | | | | | | | |
| 74 | | | | | | | | | |
| 75 | | | | | | | | | |
| 76 | | | | | | | | | |
| 77 | | | | | | | | | |

Elaboración propia. SPSS

ANEXO: TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la gestión educativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Deficiente | 29 | 44,6 | 44,6 | 44,6 |
| | Regular | 24 | 36,9 | 36,9 | 81,5 |
| | Eficiente | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia. SPSS

De la información descrita en la tabla 1 se advierte que, el 44.6% del personal encuestado manifiestan que la gestión educativa es de nivel deficiente; mientras que la percepción del 36.9% se ubica en el nivel regular. Sin embargo, solo el 18.5% de los encuestados señalan que la gestión educativa es de nivel eficiente.

Tabla 2*Distribución de frecuencias según las dimensiones de la gestión educativa*

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|------------------------|------------|--------------------|-------------------|
| Gestión institucional | Deficiente | 29 | 44.6 |
| | Regular | 36 | 55.4 |
| | Eficiente | 0 | 0.0 |
| Gestión pedagógica | Deficiente | 28 | 43.1 |
| | Regular | 24 | 36.9 |
| | Eficiente | 13 | 20.0 |
| Gestión administrativa | Deficiente | 29 | 44.6 |
| | Regular | 24 | 36.9 |
| | Eficiente | 12 | 18.5 |
| Gestión comunitaria | Deficiente | 34 | 52.3 |
| | Regular | 19 | 29.2 |
| | Eficiente | 12 | 18.5 |

Elaboración propia. SPSS

Según la información descrita en la tabla 2 se advierte que en lo referido a gestión institucional el 44.6% de los encuestados refieren que el nivel es deficiente; mientras que el 55.4% señala que el nivel es regular; sin embargo, ninguno de los encuestados señala que el nivel es eficiente, por tanto, se puede afirmar que existe una tendencia de percepción negativa respecto a dicha dimensión.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la calidad de servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Bajo | 36 | 55,4 | 55,4 | 55,4 |
| | Medio | 24 | 36,9 | 36,9 | 92,3 |
| | Alto | 5 | 7,7 | 7,7 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración propia. SPSS

De la información descrita en la tabla 3 se advierte que el 55.4% de los encuestados manifiesta que la calidad de servicio es de nivel bajo; mientras que la percepción del 36.9% se ubica en el nivel medio.

Tabla 4*Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio*

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|------------------------|---------|--------------------|-------------------|
| Empatía | Bajo | 30 | 46.2 |
| | Medio | 31 | 47.7 |
| | Alto | 4 | 6.2 |
| Capacidad de respuesta | Bajo | 36 | 55.4 |
| | Medio | 25 | 38.5 |
| | Alto | 4 | 6.2 |
| Seguridad | Bajo | 23 | 35.4 |
| | Medio | 34 | 52.3 |
| | Alto | 8 | 12.3 |
| Fiabilidad | Bajo | 33 | 50.8 |
| | Medio | 24 | 36.9 |
| | Alto | 8 | 12.3 |
| Aspectos tangibles | Bajo | 27 | 41.5 |
| | Medio | 32 | 49.2 |
| | Alto | 6 | 9.2 |

Elaboración propia. SPSS

Según la información descrita en la tabla 4 se advierte que en lo referido a la dimensión empatía de la calidad de servicio el 46.2% de los encuestados refieren que el nivel es bajo; mientras que el 47.7% señala que el nivel es medio; sin embargo, solo el 6.2% percibe que es de nivel alto; por tanto, se puede afirmar que existe una tendencia de percepción negativa respecto a la dimensión descrita.

Tabla 5

Correlación entre las variables de estudio

| | | Calidad de servicio |
|-------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Gestión educativa | Coefficiente de correlación Spearman | ,718** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia

Elaboración propia. SPSS

De la información descrita en la tabla 5 se puede verificar que se ha demostrado el objetivo general, al verificarse que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (< 0.05). En tal sentido, la gestión educativa se relaciona de manera positiva, significativa (p -valor = .000) y fuerte ($\rho = .718$) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela del Callao en el año 2023.

Tabla 6*Correlación entre la gestión institucional y la calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio |
|---------------|-------------------------------------|---------------------|
| Gestión | Coeficiente de correlación Spearman | ,762** |
| institucional | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia. SPSS

De la información descrita en la tabla 6 es posible asegurar que se ha demostrado el primer objetivo específico, al verificarse que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (< 0.05).

Tabla 7*Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio |
|--------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Gestión pedagógica | Coefficiente de correlación Spearman | ,713** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia. SPSS

De la información descrita en la tabla 7 se puede verificar que se ha demostrado el tercer objetivo específico, al verificarse que la hipótesis nula ha sido rechazada, ya que el valor de significancia bilateral es menor que el punto crítico (<0.05).

Tabla 8*Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio |
|------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Gestión administrativa | Coeficiente de correlación Spearman | ,710** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia. SPSS

La gestión administrativa se relaciona de manera positiva, significativa (p-valor= .000) y fuerte ($\rho = .710$) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela-Callao, año 2023.

Tabla 9*Correlación entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio |
|---------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Gestión comunitaria | Coeficiente de correlación Spearman | ,717** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Elaboración propia. SPSS

La gestión comunitaria se relaciona de manera positiva, significativa (p -valor= .000) y fuerte (ρ = .717) con la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela-Callao, año 2023.



Callao, 12 de junio del
2023

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR
INSTRUMENTO

Mg. CASTAÑEDA MEJÍA, WASHINGTON
DIRECTOR DEL COLEGIO REPÚBLICA DE
VENEZUELA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; **RUA POMAHUACRE NOMALIZA ANA**, identificado con DNI N° **42859112** y con código de matrícula N° **7002614355**; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de tesis para la obtención del grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN
TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN REPÚBLICA DE
VENEZUELA, CALLAO 2023.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente, a fin de poder obtener información en la institución, que usted representa y que permita desarrollar el trabajo de investigación con el título arriba mencionado, asumiendo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

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

Atentamente,



Dra.
Beatriz
Panche
Rodríguez
Jefe de la
Escuela
de
Posgrado
Universidad
Cesar Vallejo
filial-Callao



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Callao, 12 de junio del 2023

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO

Mg. CASTAÑEDA MEJÍA, WASHINGTON DIRECTOR DEL
COLEGIO REPÚBLICA DE VENEZUELA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; RUA POMAHUACRE NOMALIZA ANA, identificado con DNI N° 42859112 y con código de matrícula N° 7002614355; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de tesis para la obtención del grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN REPÚBLICA D EVENEZUELA, CALLAO 2023.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente, a fin de poder obtener información en la institución, que usted representa y que permita desarrollar el trabajo de investigación con el título arriba mencionado, asumiendo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

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

Atentamente,



Dra. Beatriz Panche Rodríguez
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo filial-Callao

Washington Castañeda Mejía
DIRECTOR
14/07/2023

Cc. Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo
Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Gestión educativa y calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa pública, Callao 2023.**

Investigadora: Rúa Pomahuacre, Nomaliza Ana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión educativa y calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa pública, Callao 2023**”, cuyo objetivo es: Precisar la conexión entre gestión educativa con calidad deservicio en los trabajadores de la institución educativa pública, Callao 2023.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa pública República de Venezuela.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La institución educativa República de Venezuela presenta una deficiente comunicación en la gestión educativa y una lenta atención administrativa, lo que ha hecho que los usuarios se sientan incómodos e insatisfechos. Se ve falta de monitoreo en algunas situaciones de aprendizaje, en el caso de las actividades administrativas no se observa un monitoreo adecuado a pesar que el planteamiento de acciones anuales fueron presentadas al inicio del año y estos fueron incumplidas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión educativa y calidad de servicio en trabajadores de la institución educativa pública, Callao 2023” .
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente el auditorio de la institución educativa pública

República de Venezuela.

3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Giovanna, Maguiño Lopez

Fecha y hora: 13 de julio del 2023 siendo las 11:00 horas

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Giovanna Maguiño Lopez', is centered on the page. The signature is written in a cursive style with a horizontal line at the end.

Anexo N°3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

VARIABLE: GESTION EDUCATIVA

Estimado(a) encuestado (a), soy Ana Rúa, reciba mi cordial saludo y a la vez la invitación para participar en esta encuesta respondiendo de manera anónima y confidencial. El objetivo es recoger valiosa información sobre Gestión Educativa y Calidad de servicio en la Institución Educativa República de Venezuela.

Sexo: (X) (M)

Instrucciones

Luego de leer detenidamente cada pregunta deberá marcar la alternativa de su respuesta según corresponda.

| Escala de Likert | | 4 | Casi siempre |
|------------------|------------|---|--------------|
| 1 | Nunca | 5 | Siempre |
| 2 | Casi nunca | | |
| 3 | A veces | | |

Este instrumento se refiere a los procesos que forman parte de la gestión educativa en las instituciones del Perú, por ello ha sido elaborado y adaptado considerando los criterios. Martínez (2012) y el Minedu (2018)

| DIMENSIONES | | Escala de Likert | | | | |
|-----------------------|--|------------------|---|---|---|---|
| Gestión Institucional | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | La Institución educativa organiza sus labores de acuerdo al Reglamento Interno | | | | | ✓ |
| 2. | Existe un manual de funciones ascensos y funciones aplicables que especifica el rol de cada trabajador en la institución. | | | | ✓ | |
| 3. | Se conforman mensualmente y/o trimestralmente dependiendo de las actividades, las comisiones del trabajo especializada en proyectos educativos. | | ✓ | | | |
| 4. | La institución establece claramente los canales de comunicación con los docentes y el personal que maneja la información formal. | | | ✓ | | |
| 5. | Las autoridades establecen lineamientos claros sobre el uso de los espacios y el horario de labores del personal | | | | | ✓ |
| Gestión pedagógica | | | | | | |
| 6. | Las sesiones de aprendizaje se realizaran bajo un enfoque pedagógico actualizado (bajo supuestos previos). | | | | | ✓ |
| 7. | Se ha homogenizado (estrategias didácticas) el estilo de enseñanza dentro de la institución con actividades específicas según el desempeño del estudiante. | | ✓ | | | |
| 8. | Las sesiones planificadas conllevan a la interacción entre docentes y estudiantes para un mejor aprendizaje. | ✓ | | | | |
| 9. | Las autoridades planifican jornadas de capacitación docente para el fortalecimiento de sus competencias y capacidades. | | | | ✓ | |
| 10. | Se planifican programas actividades de orientación dirigida a PP.FF contribuyendo al desarrollo de tareas de ámbito específico. | | | ✓ | | |
| 11. | Los docentes reciben capacitaciones con el objetivo de promover el desarrollo profesional seguido de acompañamiento para reforzar lo aprendido. | | | ✓ | | |

| | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---|---|
| 12. | La gestión promueve las buenas relaciones entre los docentes y estudiantes. Mediante relaciones didácticas (interacciones entre el proceso de enseñanza y aprendizaje). | | | | ✓ |
| 13. | Se gestiona en favor de los estudiantes experiencias que los orienten a informarse y formarse. | / | | | |
| Gestión administrativa | | | | | |
| 14. | El presupuesto institucional prioriza la utilización del acceso al internet el cumplimiento de las actividades académicas. | | | | ✓ |
| 15. | Se respeta el tiempo y/o jornada laboral de cada trabajador | | | | ✓ |
| 16. | Se distribuye materiales de escritorio a los docentes, al iniciar el año escolar. | | | ✓ | |
| 17. | Se solicita relaciones con instancias (grupos de interés y/o convenios) con el fin de fortalecer las actividades educativas por el bien de la calidad educativa. | | | ✓ | |
| 18. | Se destina recursos a cada área para implementar de materiales educativos. | ✓ | | | |
| Gestión comunitaria | | | | | |
| 19. | La institución convoca la participación de los padres con el fin de atender necesidades de sus hijos respetando sus deberes y derechos. | | | ✓ | |
| 20. | Se prioriza las buenas relaciones con los padres de familia mediante el desarrollo de actividades proactivas. | ✓ | | | |
| 21. | Se convoca la participación de instituciones especializadas en orientación y bienestar del estudiante. | ✓ | | | |
| 22. | Se ha establecido convenios con instituciones locales, que favorecen el proceso de aprendizaje de los estudiantes. | ✓ | | | |



Handwritten signature