



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la
Provincia de Bellavista, 2023

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

AUTORA:

Dávila Marcelo, Cyndi Milagros ([Orcid.org/0000-0002-4503-9588](https://orcid.org/0000-0002-4503-9588))

ASESORES:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo ([Orcid.org/0000-0001-9032-7821](https://orcid.org/0000-0001-9032-7821))

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([Orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi Dios misericordioso y compasivo, por su amor infinito y todos los milagros del día a día, a mis sobrinos Luana y Carlo, su creación más linda, y a mi querido Padre Roberht, por ser su instrumento en la tierra, por sus silencios y sus palabras.

Cyndi

AGRADECIMIENTO

A la Entidad UGEL Bellavista, por haber permitido que las Instituciones Educativas del nivel secundaria, que comprenden su jurisdicción, sean parte de la presente investigación, al Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada, por su guía, apoyo y constante dedicación, para el exitoso desarrollo de la presente investigación.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023", cuyo autor es DÁVILA MARCELO CYNDI MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 26-12-2023 10:13:16
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 26-12-2023 23:25:53

Código documento Trilce: TRI - 0682269



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DÁVILA MARCELO CYNDI MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 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
CYNDI MILAGROS DÁVILA MARCELO DNI: 72089982 ORCID: 0000-0002-4503-9588	Firmado electrónicamente por: CDAAVILAM el 04-12- 2023 09:05:17

Código documento Trilce: TRI - 0682268



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	16
3.3.1. Población	16
3.3.2. Muestra.	16
3.3.3. Muestreo	17
3.3.4. Unidad de análisis.....	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	31
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la calidad educativa	20
Tabla 2 Nivel de servicios educativos	20
Tabla 3 Prueba de normalidad	21
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos	22
Tabla 5 Relación entre la calidad educativa y servicios educativos	23
Tabla 6 Nivel de las dimensiones de la calidad educativa	46
Tabla 7 Nivel de las dimensiones de los servicios educativos.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Coeficiente de determinación	23
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023. Investigación de tipo básica, correlacional, descriptiva, transversal y no experimental. La población fueron 832 docentes y la muestra fue 96 docentes y sus resultados fueron: El nivel de la variable calidad educativa es alto 89.58% y regular 10.42%, el nivel de la variable servicios educativos es alto 88.54% y regular 11.46%, No existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad educativa y la variable servicios educativos. La correlación existente entre la variable servicios educativos y la dimensión liderazgo educativo es negativa débil $Sp = -0.068$, con gestión escolar es positiva débil y la calidad educativa negativa débil $Sp = -0.015$. Conclusión: No existe relación significativa entre las variables calidad educativa y servicios educativos, el valor sig. fue $0.775 > 0.05$. La correlación es negativa débil $Sp = -0.030$. no hay correlación entre variables si aumenta o disminuye la calidad educativa no va a afectar en nada los servicios educativos el $r = 0.0012$ es decir el 0.12%

Palabras clave: Calidad educativa, servicios educativos, liderazgo educativo, gestión escolar.

ABSTRACT

The objective of the research was: To determine the relationship between educational quality and educational services at the secondary level in the Province of Bellavista, 2023. It was a basic, correlational, descriptive, cross-sectional and non-experimental research. The population was 832 teachers, and the sample was 96 teachers and the results were: The level of the educational quality variable is high 89.58% and regular 10.42%, the level of the educational services variable is high 88.54% and regular 11.46%, there is no significant relationship between the dimensions of educational quality and the educational services variable. The correlation between the educational services variable and the educational leadership dimension is weak negative $S_p = -0.068$, with school management is weak positive and educational quality is weak negative $S_p = -0.015$. Conclusion: There is no significant relationship between the variable's educational quality and educational services, the sig. value was $0.775 > 0.05$. The correlation is weak negative $S_p = -0.030$. There is no correlation between variables if the educational quality increases or decreases it will not affect the educational services at all the $r = 0.0012$ that is 0.12%.

Keywords: Educational quality, educational services, educational leadership, school management.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente existe una preocupación creciente respecto a la calidad de los servicios educativos brindado hacia los estudiantes, lo cual no solamente está sostenido en la ausencia del equipamiento tecnológico necesario para desarrollar la innovación e insertar nuevos conocimientos, sino también el ausencia de personal capacitado para desempeñar la docencia de acuerdo a las exigencias del mundo actual; es por ello que se concreta que en Latinoamérica, el mejoramiento de la educación está atravesando un lapso de estancamiento debido a diversos factores políticos y económicos que limitan la posibilidad de generar el cambio. En función a ello, es preciso destacar la necesidad de integrar procedimientos estratégicos debidamente planificados para lograr el desarrollo no solamente de las competencias técnicas sino también de las habilidades humanas para que los estudiantes estén preparados para enfrentar la realidad (Petrov, 2022).

Lamentablemente en lo que concierne al Perú, existe una gran cantidad de centros educativos que no están funcionando adecuadamente debido a que por un lado la carencia de mobiliario impide que se eviten las clases con total normalidad, mientras que en otro aspecto más preocupante se señala la falta de docentes capacitados para poder ejercer esta función, sobre todo cuando se trata de instituciones que se encuentran alejadas en las zonas rurales; sumado a ello se encuentra la poca predisposición de los administrativos para gestionar los recursos para poder sobrellevar estas necesidades, toda vez que generalmente cumplen su labor de oficinistas y más de gestores del cambio, de modo que los diversos ambientes utilizados para la prestación del servicio educativo se encuentra en estado deteriorado, no existe una planeación de las clases y la currícula educativa, entre otros que dejan en evidencia el claro problema respecto al tema educativo que necesita la atención oportuna para cambiar este panorama negativo (Mori & Palomino, 2021).

En la Provincia de Bellavista, el análisis permitió determinar que la calidad educativa es deficiente, todo ello debido a que las instituciones dedicadas a la

prestación del servicio de formación a los estudiantes no cuenta con la infraestructura moderna y con el equipamiento adecuado dentro de las aulas, sobre todo cuando se trata de aquellas zonas alejadas a la provincia, las cuales aparte de no contar con el personal docente suficiente, poseen poco equipamiento y herramientas para que los estudiantes puedan mejorar sus conocimientos, así como también no se brinda soporte necesario para que los docentes tengan el espacio adecuado para mejorar sus habilidades; no se realiza un adecuado seguimiento hacia el docente de forma continuada pues no existe el personal suficiente por parte de la entidad reguladora para abordar estas funciones; todo ello se enmarca dentro de un panorama adverso que requiere del mejoramiento con la mayor prontitud posible, de modo que se pueda brindar el aporte necesario para el desarrollo local.

Se tiene como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad educativa nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023? ¿Cuál es el nivel de servicios educativos nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023?

Se justifica por conveniencia, porque se pretende mejorar la calidad educativa y todos los servicios educativos a raíz de la problemática detectada al inicio del estudio, en cuanto a la relevancia social, se pretende contar con altos niveles de calidad educativa ayudando incrementar los conocimientos en cada estudiante y mejorando la calidad educativa a nivel de toda la provincia, en cuanto al valor teórico, se sostuvo en la incorporación de información teórica respaldada por autores reconocidos y con ello contar con mayor conocimiento para el desarrollo de la investigación, en cuanto a las implicancias prácticas, ayudará a mejorar la calidad educativa en toda la provincia a partir de la consideración de los resultados encontrados en el estudio y las recomendaciones para el mejoramiento en torno al problema, en cuanto a la utilidad metodológica, se elaboraran dos instrumentos, uno por cada variable que podrán servir en otros

estudios, además la investigación podrá servir como antecedente posteriormente.

Asimismo, se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023 Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de la calidad educativa nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023. Conocer el nivel de servicios educativos nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023. Medir la relación entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

Se tiene como hipótesis general: H_0 : Existe relación entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023 Y como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de la calidad educativa nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023, es bueno. H_2 : El nivel de servicios educativos nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023, es bueno. H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al ámbito internacional se citaron a Sáenz-Andrade (2019), concluyeron que, la incorporación de un modelo educativo dentro del sistema estatal debe estar fortalecido específicamente en los problemas y necesidades locales, para lo cual se requiere de un análisis detallado estratégicamente para conocer los requerimientos más importante no solamente en cuanto a la formación técnica, sino también respecto al inmobiliario u otros elementos para el equipamiento necesario de las instituciones debido a que todo esto forma parte de la infraestructura necesaria para lograr la incorporación de un servicio educativo eficiente capaz de lograr una formación de calidad; la creación de políticas también permite fundamentar cada una de las actividades de manera transversal y centralizada, de modo que las instituciones tengan un mapa o guía para poder realizar sus actividades de forma transparente y secuencial para alcanzar los resultados.

Según Zambrano et al. (2020) concluyen que, la integración del diseño curricular genera una influencia directa sobre los procesos desarrollados en las entidades pedagógica debido a que las instituciones no toman como una guía estratégica que facilita el diseño de las sesiones de aprendizaje para que estas estén directamente centradas en la incorporación de conocimiento de acuerdo al nivel del estudiante; se determinó también la importancia de desarrollar mecanismos de capacitación para mejorar el conocimiento de los docentes en cuanto a técnicas de enseñanza y selección de información, debido a que actualmente se encuentra disponible una inmensidad de herramientas entregadas por parte de las tecnologías de la información que puede ser aplicadas positivamente en el ámbito educativo, es decir, los docentes deben tener la capacidad para orientar a los educandos en el uso correcto de estas herramientas.

Asimismo, Cedillo et al. (2020), concluyeron que, la docentes deben considerar las características de los estudiantes para poder moldear sus estrategias de enseñanza, todo ello debido a que no todos manejan un mismo coeficiente intelectual, por lo que se requiere diversos procedimientos para poder lograr la incorporación de los conocimientos necesarios que fundamenten su nivel educativo; en ello consiste el mejoramiento continuo de la calidad

educativa debido a que mediante la incorporación de herramientas para promover la equidad y la transparencia, será posible encontrar la vocación de las personas para que estos se desempeñen comparación al momento de estar a cargo de una responsabilidad organizacional; es por ello que los estilos de aprendizaje deben ser seleccionados cuidadosamente tomando en cuenta las características fundamentales de los alumnos y la posibilidad de aplicar estrategias transversales.

Seguidamente, Ruiz et al. (2021), concluyeron que, las herramientas de gestión son considerados como los indicadores comúnmente utilizados para facilitar la medición respecto a la calidad educativa, esto debido a que permite conocer el nivel de desempeño de cada uno de los participantes para poder mejorar los aspectos de planificación e implementación de recursos en las diversas áreas, así como también la integración de personal capacitado para poder desarrollar las actividades de acuerdo a las nuevas exigencias tecnológicas y de innovación, de modo que los estudiantes puedan acceder a un servicio integral conformado no solamente por el equipamiento adecuado sino también por personal docente calificado con la capacidad para realizar una orientación de alto nivel; todo ello permitirá elevar los estándares de calidad al momento de proporcionar los conocimientos que el alumno requiere para prepararse.

Por otro lado, Uquillas et al. (2022), concluyeron que, el curso de acción para el mejoramiento de la calidad en cuanto a la prestación del servicio educativo, parte de la determinación de las necesidades mediante un análisis imparcial considerando los aspectos principales del entorno, para lo cual se requiere la verificación en campo de cada uno de estos factores, de modo que se podrá estipular adecuadamente en aquello que se necesitan mejorar, lo cual traía facilitar a que la entidad programe sus recursos para brindar una atención inmediata cuando se presenten situaciones complicadas y emergentes de forma inopinada; todo ello permitirá que los estudiantes puedan acceder a un servicio competitivo y al mismo tiempo la comunidad tenga la seguridad de continuidad respecto a la institución para garantizar una formación competente en los educandos en cada uno de los niveles en el que se encuentren.

Se tiene, a Montero – Mora & Cantón Croda. (2020), señalaron que la

realidad y los aspectos sociales que rodean a la comunidad, influyen directamente, en el condicionamiento y desarrollo de los sistemas educativos. Es así que los capitales, tanto materiales como humanos, están directamente relacionados a la significancia en el correcto desenvolvimiento de los servicios educativos brindados, entre los distintos niveles y los diferentes actores involucrados (alumnos, docentes, directivos e instituciones educativas), con la inclusión de los diversos recursos económicos orientados a la mejora del sistema educativo, y la obtención de resultados óptimos en los educandos y la calidad de lo brindado.

De acuerdo a Contrera et al. (2019), desde la óptica exclusiva de calidad en el servicio se presentan diferencias sustanciales dada la necesidad del proceso de medición entendido este como el conjunto de actividades que busca responder las necesidades de un cliente cuyas características son la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero, las diferencias esenciales entre evaluar la calidad del servicio y la calidad de un producto; a diferencia de la calidad en los productos, en el que la calidad puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como número de defectos; la calidad en el servicio es algo fugaz que puede ser difícil de medir.

En cuanto al ámbito nacional, se citaron a Quispe et al. (2020), concluyeron que, se pudo concretar la existencia de una relación considerada como significativa y también directa que posiciona a la gestión de las instituciones como influyente sobre la calidad de los servicios educativos prestados, asimismo se logró identificar que esta institución actualmente desarrollar un proceso adecuado para la selección de docentes y la conformación de una currícula competitiva que integra a la innovación, mientras que en el ámbito del inmobiliario y el equipamiento actualizado no presenta deficiencias, por lo que se estableció como una calidad importante que debe ser replicada posteriormente en otras entidades que se encuentran dentro de la localidad amazónica; se estableció también que estos resultados han sido logrados gracias a la organización eficiente por parte del personal directivo y los docentes mediante la comunicación y cooperación.

Seguidamente, Bedoya et al. (2021), concluyeron que, se detectó la existencia de una correlación negativa a entre los aspectos que conforman la calidad de la educación, todo ello debido a que se evidenció que los docentes no muestran la predisposición e iniciativa necesaria para el desarrollo de sus sesiones de aprendizaje, los cuales también muestran un carácter autoritario al momento de desempeñarse en la docencia, por lo que los estudiantes no captan adecuadamente los aprendizajes que requieren durante su etapa de formación; se estableció también que a pesar del existencia de los documentos que rigen la forma en cómo desarrollar las clases, éstas no son tomadas en cuenta por la gran mayoría de los docentes dentro de la universidad; finalmente se concretó que las autoridades no desarrollan de forma competente la gestión pedagógica por lo que la calidad del servicio no es congruente con lo que determina la norma y las proyecciones hechas.

De acuerdo a Chuquihuanca et al. (2022), concluyeron que, es necesario la conformación de un clima positivo y adecuado para el aprendizaje dentro de las instituciones, para lo cual es necesario no solamente equipar tecnológicamente e integrar docentes capacitados, sino que para ello es preciso iniciar con elementos ambientales fundamentales que permiten crear un panorama propicio para la incorporación de nuevos conocimientos, dentro de los cuales se encuentra el cuidado de la higiene en los espacios públicos para los estudiantes, el ordenamiento de todo los instrumentos empleados para generar un aprendizaje didáctico, entre otros que se complementan con el liderazgo del personal directivo para abordar una gestión eficiente que ayude a desplegar las habilidades de los estudiantes; se destacó también la importancia de direccionar ciertos conocimientos en los estudiantes de acuerdo a sus cualidades para que vayan desarrollando aspectos positivos como el liderazgo y la innovación, los cuales serán afirmados posteriormente en su formación técnica o profesional.

Por consiguiente, Sánchez & Delgado (2020), concluyeron que, el fortalecimiento del proceso de gestión dentro del ámbito educativo resulta primordial debido a que la educación es considerada como uno de los pilares que sustentan el crecimiento social y económico de los países, es por ello que se requiere también la integración de mecanismos para el control al

cumplimiento de las normativas y diversas disposiciones con la finalidad de conocer los errores que se van cometiendo y al mismo tiempo diseñar una estrategia para mitigarlos oportunamente; se logró conocer también que la institución tiene mayor inclinación hacia la formación de líderes, lo cual es posibilitado a través de capacitaciones constantes y la integración de casuística sus prácticas para la valoración de la diversidad cultural, debido a que esto es un tema común al momento de estar en contacto con el direccionamiento de una gran cantidad de personas.

Se tiene a, Ubillus & Girón (2021), concluyeron que el servicio educativo brindado, tienen una incidencia directa respecto a la satisfacción estudiantil, ya que el alumnado al contar con servicios de calidad, tales como material digital, sienten que reciben una mejor y mayor atención, lo que se refleja en el óptimo rendimiento de las clases en el entorno virtual, debido a la emergencia sanitaria vivida por la COVID-19, por lo tanto la confianza generada hacia los servicios educativos brindados, se encuentran ligados a la información recibida por la comunidad educativa, que se refleja en la eficiente capacidad de respuesta a los problemas que se puedan generar dentro de la Institución Educativa.

Salazar (2021), concluye que, el liderazgo del equipo directivo, tiene una elevada incidencia en la calidad de los servicios educativos brindados, afirmando que, a mayor liderazgo del personal directivo, se ve reflejado en la calidad de los servicios brindados, todo ello debiéndose al uso de las cualidades y/o aptitudes de líderes que presentan los directores de las instituciones, lo que conlleva a mayor éxito en las instituciones, siendo mediante estas conductas, que se determinan el nivel de motivación del personal a su cargo, por lo tanto estas circunstancias desarrolladas, por los directivos reflejan positivamente en la calidad de lo que se brinda y por ende en los resultados de los alumnos.

Finalmente, Mori & Palomino (2021), concluyeron que, muchas veces los usuarios que utilizan el servicio o educativo tienen expectativas elevadas sobre su rendimiento, el cual en algunas ocasiones ha sido considerada como negativa debido a que la tendencia dentro de este sector no es muy agradable y se fundamenta en el débil desempeño que han tenido las instituciones a lo

largo del tiempo, dentro del cual se ha observado que los directivos encargados de la gestión correspondiente no han realizado el cumplimiento de sus funciones al 100% para poder generar la integración del equipamiento necesario y el personal adecuado para garantizar la entrega de un servicio competitivo capaz de fomentar la implantación de conocimientos y habilidades significativas en los estudiantes para mantenerlos preparados ante las adversidades que se encuentran dentro del campo laboral y otros aspectos esenciales cuando se realiza la continuidad de la formación académica.

En cuanto a la variable calidad educativa se tiene a la teoría del conocimiento, sustenta principalmente que el conocimiento es uno de los elementos fundamentales para generar el desarrollo, debido a que no solamente permite la realización de actividades y procesos complejos, sino que además permite visualizar soluciones (Jaume, 2020). Así mismo está la teoría del aprendizaje, considera que el aprendizaje debe ser de forma continua para integrar nuevas habilidades y destrezas que permitan solucionar las diversas situaciones negativas que se presentan en las diversas áreas (Schunk., 2012). Finalmente, la teoría de la educación establece que es una de las herramientas esenciales que posee la sociedad para conducir la ignorancia y además, construir el camino para el crecimiento en sus diversos sectores, por lo que es fundamental el mejoramiento de forma continua para obtener beneficios contundentes (Mucha, 2022).

En cuanto a la segunda variable servicios educativos existe teoría de la calidad, fundamenta principalmente que la incorporación de los elementos suficientes en cada servicio permitirá generar un estándar superior perceptible por el usuario para lograr captar su atención en primer lugar y luego propiciar su satisfacción (Camisón et al., 2006). Por consiguiente, está la teoría del comportamiento, se centra en las implicancias del comportamiento de los usuarios ante la calidad del servicio presentado, es por ello que se requiere del conocimiento de todos estos aspectos para poder formular una propuesta tentativa y a la vez con alto grado de éxito en la aceptación y satisfacción (Aguilar, 2019). Finalmente, teoría del conocimiento, establece que el desarrollo de nuevos conocimientos abre la oportunidad para que las personas puedan

visionar más allá y proponerse objetivos de superación (Ramírez, 2009).

En cuanto a la variable calidad educativa, se citaron como autores principales a Barba & Delgado (2021), se trata de la conformación de los elementos adecuados que permitan brindar la asistencia correspondiente dentro del sistema educativo a todos aquellos estudiantes que se encuentran en etapa de formación académica, de modo que tengan la posibilidad de acceder a una infraestructura competente para fundamentar sus conocimientos. Asimismo, Bedoya et al. (2021), mencionan que a través del mejoramiento de la calidad educativa es posible la incorporación de la infraestructura necesaria para que tanto los docentes como los estudiantes puedan desempeñarse adecuadamente, lo cual además facilitará el mejoramiento en el desempeño de los educandos mediante la integración de los conocimientos competitivos de acuerdo al nivel de formación en el que se encuentren.

Por otro lado, Carpio et al. (2021), establecieron que sumamente necesario la pertinencia dentro del modelo educativo como parte del mejoramiento de la calidad, debido a que esto permitirá la integración de las herramientas adecuadas de acuerdo con el contexto y las necesidades de los estudiantes. De ese mismo modo, Makii et al. (2023), establecieron la importancia de desarrollar un análisis competitivo que permita conocer la realidad dentro del sector para facilitar la incorporación de los elementos fundamentales, así como la infraestructura correspondiente para cimentar las bases integrales del desarrollo en términos filosóficos, humanos y científicos a través de programas transversales. Asimismo, Suchodoletz et al. (2023), la implementación de los diversos sistemas y herramientas para mejorar la calidad educativa permitirá incrementar los niveles de exigencia por parte de los docentes al momento de realizar la evaluación del desempeño estudiantil.

De esa manera, Rajeh et al. (2023), la combinación de la educación con la calidad, son fundamentales para el impulso de la economía, por ello su gran importancia en cuanto a la integración de las tecnologías necesarias y el personal que se encuentre mejor capacitado para asumir estas responsabilidades de formación al alumnado. En ese sentido, De la Vega (2020), establecieron que también se requiere de mecanismos estratégicos

para medir el avance de las actividades diseñadas para mejorar la calidad educativa, toda vez que existen autoridades que se aprovechan de la ausencia de control para omitir sus funciones o beneficiarse ilícitamente de los recursos estatales, lo cual afecta directamente la posibilidad de mejora. Tal como lo mencionan, Idoga et al. (2022), destacan que la calidad educativa se organiza en base al nivel educativo de los estudiantes, por lo que el sentido de pertinencia y objetividad permitirá obtener mayores resultados de acuerdo a las necesidades específicas.

De ese mismo modo, Romero & Suárez (2022), mencionan que la creación de las condiciones adecuadas en la estructura interna organizacional permitirá desarrollar la calidad educativa, todo ello debido a que cuando se fortalecen los pilares esenciales, es mucho más probable que se logre los resultados esperados, los mismos que finalizan con un resultado excepcional por el estudiante. Por consiguiente, Melara-Gutiérrez et al. (2023), determinan como fundamental la contribución de los gestores de la educación al progreso integral de la sociedad debido a que todos forman parte de un proceso integrador que implica la cooperación, por ejemplo, los docentes apoyan en la transmisión de los conocimientos adecuados para que el alumno pueda desarrollar sus habilidades, mientras que los directivos gestionan los recursos didácticos necesarios para hacerlo posible.

De acuerdo con Leko et al. (2023), por medio de la calidad educativa se puede formalizar el desarrollo de una currícula optimizada de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes y los nuevos avances y demandas del mercado, de modo que estos funcionen eficientemente para fortalecer las capacidades estudiantiles. Además, Verschueren et al. (2023), muchos autores han preferido que lamentablemente la calidad educativa no está siendo desarrollada adecuadamente a pesar de contar con los recursos necesarios para su mejoramiento, lo cual se debe precisamente a la inoperatividad de las autoridades. Seguidamente, Fauzi et al. (2023), sustentaron que mundialmente se han venido tocando temas fundamentales relacionados con la calidad educativa debido a que esta ha venido en decadencia por diversos factores políticos y económicos. Por otro lado, Prakash (2023), contemplan a esta variable como un acto social que se desarrolle de forma individualizada para

lograr resultados fundamentales.

Las dimensiones de la calidad educativa según los autores Barba & Delgado (2021), son: Dimensión 1: Liderazgo Educativo, es considerada como una de las funciones más decisivas que permite fortalecer la realización de las actividades para tener resultados sobresalientes dentro del ámbito escolar a través de la motivación y el incentivo hacia la superación por parte de los docentes un. Dimensión 2: Gestión Escolar, involucra la realización de actividades para preservar el orden y el funcionamiento integral de la institución, dentro del cual se encuentra la gestión del mobiliario y todos aquellos elementos que son esenciales para poder realizar la entrega del aprendizaje de forma didáctica. Dimensión 3: Calidad Educativa, es uno de los resultados que se obtienen luego de integrar las diversas dimensiones que componen la entrega del servicio académico eficiente hacia el estudiante.

Para la variable servicios educativos se citó a la Ley N° 28044 (2003), involucra a todos aquellos servicios relacionados con el rubro educativo que se prestan hacia la ciudadanía con la finalidad de generar una formación académica eficiente capaz de lograr el cambio y contribuir con el crecimiento de la economía y los diversos sectores fundamentales para el desarrollo integral del país, a través del desarrollo de las capacidades humanas de la comunidad y de la familia. Asimismo, Flores et al. (2023), sostienen que involucra una amplia diversidad de servicios que se encuentran a cargo de las instituciones dedicadas al rubro educativo para lograr la utilización adecuada de los elementos necesarios que conlleven a la entrega eficiente en el momento y lugar adecuado, para lo cual se requiere de un amplio campo de acciones estratégicas de gestión para lograr la congruencia entre todos los procesos.

Por consiguiente, Mejía et al. (2021), establecieron que los servicios educativos se encuentran abordados en la constitución de cada país, por lo que corresponde a un derecho esencial de cada uno de los ciudadanos el acceso hacia un servicio eficiente con todas las condiciones necesarias para garantizar una formación oportuna, sobre todo cuando se trata de las etapas iniciales las cuales son realizadas a gratuidad, así como también existen lineamientos estandarizados para aquellas empresas del sector privado dedicadas a la

prestación de estos servicios a. Por otro lado, Mapén et al. (2020), indican que estos servicios deben estar bajo un enfoque contextual para poder determinar exactamente cuáles son las necesidades del sector para integrar los elementos específicos necesarios que conduzcan a hacia la integración de un servicio competitivo capa de lograr mejoras significativas y no sustanciales.

Seguidamente, Cueto et al. (2020), establecieron que lamentablemente existen deficiencias respecto al desempeño institucional para lograr la entrega de un servicio eficiente hacia el usuario, a pesar de que existen normativas, estas muchas veces son omitidas para sacar provecho personal. Por consiguiente, Ramos y García (2019), sostienen que la incorporación de servicios educativos eficientes permitirá incrementar las posibilidades del mejoramiento dentro del entorno local, lo cual además logrará un mayor índice de satisfacción para la cooperación de la ciudadanía. Además, Petrov et al. (2022), sostuvieron que el mejoramiento de los servicios de educación por parte de las universidades es considerado como un factor competitivo diferenciador que permite realizar una formación adecuada y también generar mayor atracción. Tal como lo mencionan, Pavel et al (2022), no solamente se trata de proyectar calidad, sino que este se ha comprobado posteriormente a través de la entrega del servicio.

De ese mismo modo, Stefan et al. (2022), manifiestan que, la integración de proyectos educativos centrado básicamente las necesidades de acuerdo al entorno local donde se realizan la prestación permitirán incrementar las posibilidades de incorporar los elementos visibles que permiten mejorar el servicio. De acuerdo con Shcherbak et al. (2022), el mejoramiento en la calidad de los servicios educativos significa básicamente la posibilidad de brindar una formación académica competitiva con los nuevos avances y las demandas del sector, donde los principales beneficiarios son los estudiantes y la sociedad en su conjunto. Por consiguiente, Fauzi et al. (2023), si bien es cierto el enfoque principal de los servicios educativos en la satisfacción del usuario, no se debe descuidar el enfoque hacia la contribución del desarrollo económico y social.

Seguidamente, Aplin et al. (2023), determinaron que el mejoramiento de los servicios educativos debe ser una prioridad esencial por parte de los gobiernos y canalizado hacia las instituciones para priorizar aquellas

actividades emergentes que necesitan su mejoramiento en el corto plazo. Asimismo, Ramovs & Milfelner (2023), fundamentaron que la competitividad dentro sector público y privado respecto a la educación debe centrarse específicamente en la entrega de un servicio de calidad entrega del equipamiento inmobiliario y tecnológico, sino también en la incorporación de docentes altamente capacitados para implantar en los conocimientos adecuados en el público estudiantil. Además, Moncada et al. (2021), mencionan que, la realización de las actividades para el mejoramiento de los servicios educativos debe ser una tarea incansable por parte de las instituciones debido a que se trata del fortalecimiento de una de las fuerzas esenciales para promover el crecimiento integral en los aspectos económicos y sociales del país.

Referente a las dimensiones, fueron definidas por la Ley N° 28044 (2003), son: Dimensión 1: Gratuidad de la educación, establece que el gobierno tiene la responsabilidad de brindar el servicio de forma gratuita hacia la población y garantizar el acceso adecuado de acuerdo con lo dispuesto en la ley. Dimensión 2: Libertad de enseñanza, corresponde la facultad que es entregada hacia los Padres para realizar la formación correspondiente de sus hijos dentro del hogar para que estos puedan desempeñarse adecuadamente ante la sociedad y tengan la capacidad de defender sus propias creencias y convicciones. Dimensión 3: Formación ética y cívica, representa uno de los procedimientos fundamentales dentro de la formación académica debida que permiten desarrollar la ética, la moral y el comportamiento cívico de las personas. Dimensión 4: Proyecto educativo, involucra todas las políticas y normativas fusionadas con la planificación para mejorar el servicio educativo de acuerdo las necesidades de los estudiantes y las propiedades del entorno local.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de estudio

Básica, porque principalmente está sostenida en una visión crematística para realizar el desarrollo de exploraciones superficiales o el comportamiento de las variables que componen el tema, de modo que se realice un aporte significativo a la comunidad sobre el mismo (Arias et al., 2022)

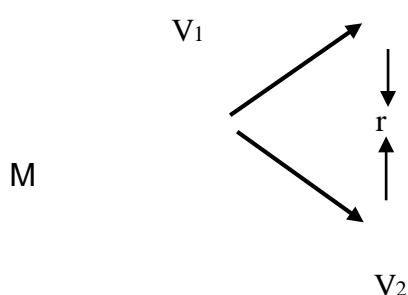
Diseño de investigación

No experimental, según Arias (2021), considera como el desarrollo de un estudio sin intervenir en el funcionamiento integral de las variables, sino que éstas pasan a ser analizadas en su propio contexto donde se desarrollan para no alterar los resultados naturales; es por ello que se garantiza la no manipulación de los elementos investigados.

Además, posee un enfoque cuantitativo, ya que se utilizarán valores numéricos, cantidades para expresar y explicar las variables de estudio (Jiménez-Moreno et al, 2022).

También presentó un alcance correlacional, porque se buscará medir el grado de asociación entre las variables y de corte transversal, porque las variables se miden en un periodo ya establecido por el investigador y con lo cual se recogió dicha información (Ramos, 2020).

El diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Calidad educativa

V2 = Servicios educativos

r = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad educativa

Variable 2: Servicios educativos

Nota: Los conceptos de cada una de las variables están en la matriz de operacionalización.

3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1. Población

Para Condori (2020) con el conjunto de elementos que serán estudiados y que conforman un estudio, dichos elementos deben contener ciertas semejanzas para ser elegidos.

La población estuvo conformada por 832 docentes de nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

Criterios de selección

Inclusión

Todos los docentes que están en aula de nivel secundario en la provincia de Bellavista.

Exclusión:

Docentes que no están en actividad en el 2023.

3.3.2. Muestra.

Según Mucha-Hospital (2021) se consideró como una cantidad reducida de la población que resulta representativa para la aplicación de los instrumentos.

Para la determinación de la muestra se desarrolló el siguiente proceso:

$$n = \frac{z^2(p * q) + N}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

$$Z = 1.645$$

$$E = 0.1$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 832$$

La muestra estuvo conformada por 96 docentes de nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

3.3.3. Muestreo

Por consiguiente, Arias et al. (2022) da a conocer el muestreo probabilístico que se destaca por la investigación, en donde todos los elementos poseen la posibilidad de ser elegidos gracias a las probabilidades.

3.3.4. Unidad de análisis

Un docente de nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Será la encuesta, siendo la técnica más usada en investigaciones correlacionales y que representan a un grupo representativo de elementos (Sambrano, 2020).

Instrumento

Será el cuestionario. Para Medina et al. (2023), es el conjunto de proposiciones o preguntas que contiene una variable y con la que se recogerá información de cada variable.

Para medir la calidad educativa se empleó un cuestionario de elaboración propia conformado por 15 enunciados, en función a 3 dimensiones. La escala ordinal será de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Para medir los servicios educativos se realizó la elaboración propia del cuestionario con 20 enunciados, en función a 4 dimensiones. La escala será ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Validez

Se comprobó por medio de cinco expertos, quienes emitirán su ficha de ponderación y con el ello se calculará la validez mediante el V de Aiken. La variable Calidad Educativa, obtuvo un resultado de 0.97 y la variable Servicios Educativos, obtuvo un resultado de 1.00

Confiabilidad

Se realizó mediante el cálculo del alfa de Cronbach, y se aplicó mediante una prueba piloto a un porcentaje de la muestra determinada, ahora el instrumento era confiable cuando es mayor a 0.7 (Borja-García, 2020). La variable Calidad Educativa, obtuvo un resultado de ,8631 y la variable Servicios Educativos, obtuvo un resultado de ,7100.

3.5. Procedimientos

Se consideró la determinación de la muestra en base a cada uno de los criterios de selección estipulados; sin embargo, para poder abordar la realización del estudio se realizó el envío de una solicitud a la institución para poder obtener la autorización correspondiente; posterior a ello se

desarrollaron los cuestionarios concordantes a sus dimensiones e indicadores por cada variable, los mismos que posteriormente fueron validados mediante los expertos y el cálculo del V de Aiken así como también se comprobó su fiabilidad mediante el alfa de Cronbach; la aplicación tuvo lugar de forma presencial y directa para obtener los datos que posteriormente fueron pasados al Excel para su ordenamiento y posterior análisis estadístico en base a los objetivos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Cada uno de los instrumentos aplicados a la muestra, fueron los encargados de proporcionar una correspondiente para el análisis descriptivo de inferencia que determinarán los resultados finales expresados por medio de figuras y tablas estadísticas; el cálculo de la normalidad por parte de Kolmogorov-Smirnov^a permitió obtener la información que determinó la utilización del Rho de Spearman la comprobación de las hipótesis y realizar su comprobación respectiva.

3.7. Aspectos éticos

Se precisó el sustento mediante el cumplimiento de los principios éticos internacionales como la autonomía, facilitando la decisión propia de los participantes para decidir respecto a la entrega de respuestas solicitadas por medio de los cuestionarios, así como la determinación del tema abordado, seguido de beneficencia, considerando que ese desarrollo del estudio para generar mejoras significativas dentro de la institución al través de las recomendaciones que se establecieron la parte complementaria del estudio; no maleficencia, contemplando el no perjuicio en el funcionamiento integral de la institución; justicia, porque considera cada uno de los derechos de los participantes, de modo que estos sean respetados en toda la amplitud que determina la normativa; también contempla la integridad científica debido a que la realización de la investigación se sustenta en fines académicos.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos:

Tabla 1

Nivel de la calidad educativa

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[15- 38]	0	0.00%
Regular	[39 - 56]	10	10.42%
Alto	[57 - 75]	86	89.58%
Total		96	100.00%

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento de las encuestas

Interpretación:

El resultado obtenido según la tabla 01 el nivel de la variable calidad educativa es al 89.58% y regular 10.42%. esto se refleja porque las II.EE han formulado bien sus documentos de gestión, sus objetivos institucionales y las condiciones de trabajo, han fortalecido sus mecanismos para evaluar los desempeños, la gestión educativa y las competencias y los acuerdos y acciones establecidas con el personal docente generan beneficios en la calidad educativa y eso es el reflejo del trabajo directivo.

Tabla 2

Nivel de servicios educativos

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[15- 38]	0	0.00%
Regular	[39 - 56]	11	11.46%
Alto	[57 - 75]	85	88.54%
Total		96	100.00%

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento de las encuestas

Interpretación:

El resultado obtenido según la tabla 03 el nivel de la variable servicios educativos es al 88.54% y regular 11.46%. los docentes indicaron que las II.EE. no cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes, no cuentan con convenios interinstitucionales que genere mejores servicios educativos, si generan libertad de aprendizaje, respecto a las habilidades, convicciones y creencias de los estudiantes en los procesos de enseñanza, el equipo directivo y los docentes tienen formación ética y cívica, garantizando los derechos y

obligaciones dentro de la comunidad educativa y se ajustan a los niveles de los estudiantes y con proyecto educativo institucional actualizado que les permite organizarse y actualizar los aprendizajes.

4.2 Resultados inferenciales

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad educativa	0.140	96	0.000
V2 Servicios educativos	0.171	96	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Uso del sistema estadístico Spss v. 49

Para determinar la normalidad de los datos a valores significativos para el logro de sus interpretaciones más adecuadas utilizamos el Kolmogórov-Smirnov como estadístico de prueba, los resultados que se reflejan en la tabla 3 nos muestran un valor de significación de ambas variables de Sig. <, se interpreta que los datos no provienen de distribuciones normales porque se usó el estadístico de Rho de Sperman para la interpretación de los datos.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos*

			D1 Liderazgo educativo	D2 Gestión escolar	D3 Calidad educativa	V2 Servicios educativos
Rho de Spearman	D1 Liderazgo educativo	Coeficiente de correlación	1.000	,436**	,407**	-0.068
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.511
		N	96	96	96	96
	D2 Gestión escolar	Coeficiente de correlación	,436**	1.000	,637**	0.050
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.630
		N	96	96	96	96
	D3 Calidad educativa	Coeficiente de correlación	,407**	,637**	1.000	-0.015
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.882
		N	96	96	96	96
	V2 Servicios educativos	Coeficiente de correlación	-0.068	0.050	-0.015	1.000
		Sig. (bilateral)	0.511	0.630	0.882	
		N	96	96	96	96

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

Interpretación:

Interpretándose los datos que se muestran en la tabla 4 los resultados muestran que no existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad educativa y la variable servicios educativos. La correlación existente entre la variable servicios educativos y la dimensión liderazgo educativo es negativa débil $S_p = -0.068$, con gestión escolar es positiva débil y la calidad educativa negativa débil $S_p = -0.015$.

Tabla 5 Relación entre la calidad educativa y servicios educativos

		V1 Calidad educativa	V2 Servicios educativos
Rho de Spearman	V1 Calidad educativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.775
		N	96
	V2 Servicios educativos	Coefficiente de correlación	-0.030
		Sig. (bilateral)	0.775
		N	96

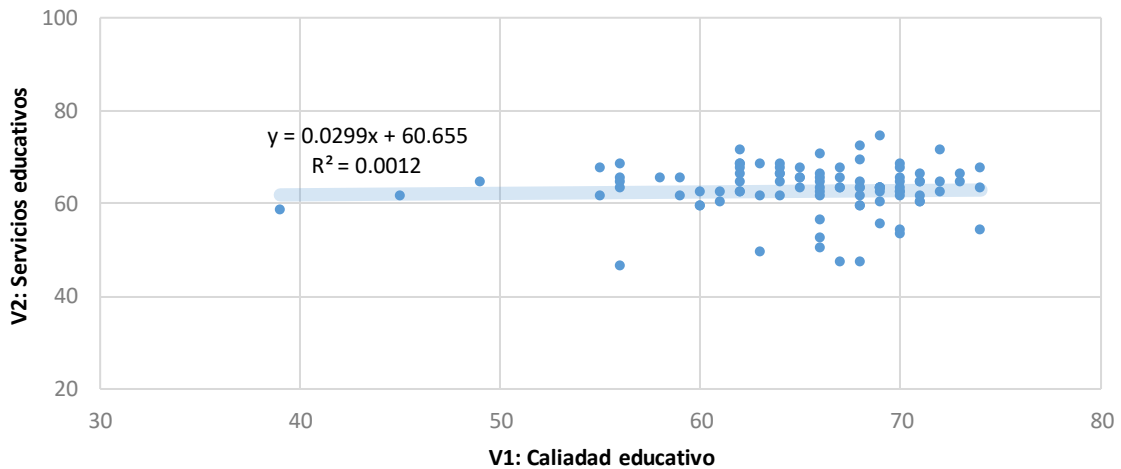
Nota: Uso del sistema estadístico Spss v. 49

Interpretación:

Los resultados que se visualizan en la tabla 05 se afirma que no existe relación significativa entre las variables calidad educativa y servicios educativos, el valor sig. fue $0.775 > 0.05$. La correlación es negativa débil $Sp = -0.030$.

Figura 1

Coefficiente de determinación



Nota: Uso del sistema estadístico Spss v. 49

Interpretación:

La figura 01 nos interpreta que no hay correlación entre variables si aumenta o disminuye la calidad educativa no va a afectar en nada los servicios educativos el $r = 0.0012$ es decir el 0.12%

V. DISCUSIÓN.

Los resultados que se muestran del objetivo específico 01 fueron: El nivel de la variable calidad educativa es al 89.58% y regular 10.42%. esto se refleja porque las II.EE tienen bien formulados sus documentos de gestión, sus objetivos institucionales y las condiciones de trabajo, han fortalecido sus mecanismos para evaluar los desempeños, la gestión educativa y las competencias y los acuerdos y acciones establecidas con el personal docente generan beneficios en la calidad educativa y eso es el reflejo del trabajo directivo. De acuerdo con Zambrano-Mendoza et al. (2020), la integración del diseño curricular genera una influencia directa sobre los procesos desarrollados en las entidades pedagógica debido a que las instituciones no toman como una guía estratégica que facilita el diseño de las sesiones de aprendizaje para que estas estén directamente centradas en la incorporación de conocimiento de acuerdo al nivel del estudiante; se determinó también la importancia de desarrollar mecanismos de capacitación para mejorar el conocimiento de los docentes en cuanto a técnicas de enseñanza y selección de información, debido a que actualmente se encuentra disponible una inmensidad de herramientas entregadas por parte de las tecnologías de la información que puede ser aplicadas positivamente en el ámbito educativo, es decir, los docentes deben tener la capacidad para orientar a los educandos en el uso correcto de estas herramientas.

Por consiguiente, Sánchez-Armas y Delgado-Bardales (2020), concluyeron que, el fortalecimiento del proceso de gestión dentro del ámbito educativo resulta primordial debido a que la educación es considerada como uno de los pilares que sustentan el crecimiento social y económico de los países, es por ello que se requiere también la integración de mecanismos para el control al cumplimiento de las normativas y diversas disposiciones con la finalidad de conocer los errores que se van cometiendo y al mismo tiempo diseñar una estrategia para mitigarlos oportunamente; se logró conocer también que la institución tiene mayor inclinación hacia la formación de líderes, lo cual es posibilitado a través de capacitaciones constantes y la integración de casuística sus prácticas para la valoración de la diversidad cultural, debido a que esto es

un tema común al momento de estar en contacto con el direccionamiento de una gran cantidad de personas.

La dimensión liderazgo educativo es alto 82.29%, regular 16.67% y bajo 1.04%, La dimensión gestión escolar es alto 86.46% y regular 13.54%, La dimensión calidad educativa es alto 86.46%, regular 12.50% y bajo 1.04%. Las dimensiones de la calidad educativa según los autores Barba-Miranda y Delgado-Vadivieso (2021), son: Dimensión 1: Liderazgo Educativo, es considerada como una de las funciones más decisivas que permite fortalecer la realización de las actividades para tener resultados sobresalientes dentro del ámbito escolar a través de la motivación y el incentivo hacia la superación por parte de los docentes un. Dimensión 2: Gestión Escolar, involucra la realización de actividades para preservar el orden y el funcionamiento integral de la institución, dentro del cual se encuentra la gestión del mobiliario y todos aquellos elementos que son esenciales para poder realizar la entrega del aprendizaje de forma didáctica. Dimensión 3: Calidad Educativa, es uno de los resultados que se obtienen luego de integrar las diversas dimensiones que componen la entrega del servicio académico eficiente hacia el estudiante.

El resultado obtenido en el objetivo específico 02 fue: el nivel de la variable servicios educativos es al 88.54% y regular 11.46%. los docentes indicaron que las II.EE. no cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes, no cuentan con convenios interinstitucionales que genere mejores servicios educativos, si generan libertad de aprendizaje, respecto a las habilidades, convicciones y creencias de los estudiantes en los procesos de enseñanza, el equipo directivo y los docentes tienen formación ética y cívica, garantizando los derechos y obligaciones dentro de la comunidad educativa y se ajustan a los niveles de los estudiantes y con proyecto educativo institucional actualizado que les permite organizarse y actualizar los aprendizajes.

El objetivo específico 02 dio como resultado: La dimensión liderazgo educativo es alto 82.29%, regular 16.67% y bajo 1.04%, Se tiene a, Ubillus-Seminario y Girón-Reyes (2021), concluyeron que el servicio educativo brindado, tienen una

incidencia directa respecto a la satisfacción estudiantil, ya que el alumnado al contar con servicios de calidad, tales como material digital, sienten que reciben una mejor y mayor atención, lo que se refleja en el óptimo rendimiento de las clases en el entorno virtual, debido a la emergencia sanitaria vivida por la COVID-19, por lo tanto la confianza generada hacia los servicios educativos brindados, se encuentran ligados a la información recibida por la comunidad educativa, que se refleja en la eficiente capacidad de respuesta a los problemas que se puedan generar dentro de la Institución Educativa. Por otro lado, Uquillas-Granizo et al. (2022), concluyeron que, el curso de acción para el mejoramiento de la calidad en cuanto a la prestación del servicio educativo, parte de la determinación de las necesidades mediante un análisis imparcial considerando los aspectos principales del entorno, para lo cual se requiere la verificación en campo de cada uno de estos factores, de modo que se podrá estipular adecuadamente en aquello que se necesitan mejorar, lo cual traía facilitar a que la entidad programe sus recursos para brindar una atención inmediata cuando se presenten situaciones complicadas y emergentes de forma inopinada; todo ello permitirá que los estudiantes puedan acceder a un servicio competitivo y al mismo tiempo la comunidad tenga la seguridad de continuidad respecto a la institución para garantizar una formación competente en los educandos en cada uno de los niveles en el que se encuentren.

La dimensión gratuidad de la educación es regular 63.54%, alto 22.92% y bajo 13.54%, los docentes en 39.6 % indicaron que las I.E.E. no cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes, el 70.8% indicaron que en las I.E.E. no se cobra por los servicios brindados y el 60.4% indicaron que las I.E.E no cuentan con convenios interinstitucionales que genere mejores servicios educativos. Dimensión libertad de la enseñanza es alto 66.67%, regular 31.25% y bajo 2.08%, el resultado está reflejado en que las I.E.E generan libertad de aprendizaje, respecto a las habilidades, convicciones y creencias de los estudiantes en los procesos de enseñanza. Dimensión Formación cívica y ética es alto 88.54%, regular 11.46%, los resultados reflejan que en las I.E.E el equipo directivo y los docentes tienen formación ética y cívica, garantizando los derechos y obligaciones dentro de la comunidad educativa y se ajustan a los

niveles de los estudiantes. La dimensión proyecto educativo es alto 92.71%, regular 7.29%, las I.EE todas cuenta con proyecto educativo institucional actualizado que les permite organizarse y actualizar los aprendizajes.

Referente a las dimensiones, fueron definidas por la Ley N° 28044 (2003), son:
Dimensión 1: Gratuidad de la educación, establece que el gobierno tiene la responsabilidad de brindar el servicio de forma gratuita hacia la población y garantizar el acceso adecuado de acuerdo a lo dispuesto en la ley.
Dimensión 2: Libertad de enseñanza, corresponde la facultad que es entregada hacia los Padres para realizar la formación correspondiente de sus hijos dentro del hogar para que estos puedan desempeñarse adecuadamente ante la sociedad y tengan la capacidad de defender sus propias creencias y convicciones.
Dimensión 3: Formación ética y cívica, representa uno de los procedimientos fundamentales dentro de la formación académica debida que permiten desarrollar la ética, la moral y el comportamiento cívico de las personas.
Dimensión 4: Proyecto educativo, involucra todas las políticas y normativas fusionadas con la planificación para mejorar el servicio educativo de acuerdo las necesidades de los estudiantes y las propiedades del entorno local.

No existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad educativa y la variable servicios educativos. La correlación existente entre la variable servicios educativos y la dimensión liderazgo educativo es negativa débil $Sp = -0.068$, con gestión escolar es positiva débil y la calidad educativa negativa débil $Sp = -0.015$. Según Quispe-Cutipa et al. (2020), concluyeron que, se pudo concretar la existencia de una relación considerada como significativa y también directa que posiciona a la gestión de las instituciones como influyente sobre la calidad de los servicios educativos prestados, asimismo se logró identificar que esta institución actualmente desarrollar un proceso adecuado para la selección de docentes y la conformación de una currícula competitiva que integra a la innovación, mientras que en el ámbito del inmobiliario y el equipamiento actualizado no presenta deficiencias, por lo que se estableció como una calidad importante que debe ser replicada posteriormente en otras entidades que se encuentran dentro de la localidad amazónica; se estableció también que estos

resultados han sido logrados gracias a la organización eficiente por parte del personal directivo y los docentes mediante la comunicación y cooperación.

No existe relación significativa entre las variables calidad educativa y servicios educativos, el valor sig. fue $0.775 > 0.05$. La correlación es negativa débil $S_p = -0.030$. no hay correlación entre variables si aumenta o disminuye la calidad educativa no va a afectar en nada los servicios educativos el $r = 0.0012$ es decir el 0.12%, Bedoya-Campos et al. (2021), concluyeron que, se detectó la existencia de una correlación negativa a entre los aspectos que conforman la calidad de la educación, todo ello debido a que se evidenció que los docentes no muestran la predisposición e iniciativa necesaria para el desarrollo de sus sesiones de aprendizaje, los cuales también muestran un carácter autoritario al momento de desempeñarse en la docencia, por lo que los estudiantes no captan adecuadamente los aprendizajes que requieren durante su etapa de formación; se estableció también que a pesar del existencia de los documentos que rigen la forma en cómo desarrollar las clases, éstas no son tomadas en cuenta por la gran mayoría de los docentes dentro de la universidad; finalmente se concretó que las autoridades no desarrollan de forma competente la gestión pedagógica por lo que la calidad del servicio no es congruente con lo que determina la norma y las proyecciones hechas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 No existe relación significativa entre las variables calidad educativa y servicios educativos, el valor sig. fue $0.775 > 0.05$. La correlación es negativa débil $S_p = -0.030$. no hay correlación entre variables si aumenta o disminuye la calidad educativa no va a afectar en nada los servicios educativos el $r = 0.0012$ es decir el 0.12%
- 6.2 El nivel de la variable calidad educativa es alto 89.58% y regular 10.42%, esto se refleja porque las II.EE tienen bien formulados sus documentos de gestión, sus objetivos institucionales y las condiciones de trabajo, han fortalecido sus mecanismos para evaluar los desempeños, la gestión educativa y las competencias y los acuerdos y acciones establecidas con el personal docente generan beneficios en la calidad educativa y eso es el reflejo del trabajo directivo.
- 6.3 El nivel de la variable servicios educativos es alto 88.54% y regular 11.46%, los docentes indicaron que las II.EE. no cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes, no cuentan con convenios interinstitucionales que genere mejores servicios educativos, si generan libertad de aprendizaje, respecto a las habilidades, convicciones y creencias de los estudiantes en los procesos de enseñanza, el equipo directivo y los docentes tienen formación ética y cívica, garantizando los derechos y obligaciones dentro de la comunidad educativa y se ajustan a los niveles de los estudiantes y con proyecto educativo institucional actualizado que les permite organizarse y actualizar los aprendizajes.
- 6.4 No existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad educativa y la variable servicios educativos. La correlación existente entre la variable servicios educativos y la dimensión liderazgo educativo es negativa débil $S_p = -0.068$, con gestión escolar es positiva débil y la calidad educativa negativa débil $S_p = -0.015$.

VII. RECOMENDACIONES.

- 7.1 Los directores de los centros educativos de nivel secundario deben de solicitar a la UGEL que se tiene de potenciar los proyectos educativos con materiales educativos que generen aprendizajes significativos, modernizándose los actuales.
- 7.2 Los directores de las instituciones educativas secundarias deben hacer convenios institucionales con los sectores productivos, universidades y tecnológicos para modernizar sus servicios educativos con tecnologías.
- 7.3 La UGEL debe fortalecer los conocimientos de los docentes en el aprendizaje de tecnologías educativas para fortalecer la enseñanza secundaria.
- 7.4 La UGEL debe fomentar el liderazgo de los directivos de las instituciones educativas, quienes deben replicar este trabajo su centro laborar, con los docentes.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2019). Teorías del comportamiento organizacional. http://www.direcciondepersonal.com/teorias_comportamiento_organizacion_al.Pdf.
- Aplin-Houtz, M., Muñoz, L., Ferguson, R., y Fleming, D.E. (2023). What matters to students? a scarf-based model of educational service recovery. *Revista Routledge*, 63(1). <https://doi.org/10.1080/10528008.2023.2241450>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de investigación*. Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/AriasCovinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Arias, J., Holgado, J., Taur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Barba-Miranda, L.C., y Delgado-Vadivieso, K.E. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: aporte para la calidad educativa. *Revista edulcare*, 25(1). <https://doi.org/10.46498/reduipb.v25i1.1462>
- Bedoya-Campos, Y.Y., Salinas-Loarte, E.A., Palomino-Torres, E.F., y SánchezSolis, Y. (2021). Gestión pedagógica y calidad educativa en una universidad pública del Perú. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 17(5). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.168>
- Bedoya-Campos, Y.Y., Salinas-Loarte, E.A., y Palomino-Torres, E.F. (2021). Gestión pedagógica y calidad educativa en una universidad pública del Perú. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 17(5). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.168>
- Borja-García, J.E. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882020000300079&script=sci_arttext

- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación. España. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Carpio, L., Torres-Díaz, G.A., y Miranda-Samper, O.M. (2021). Calidad educativa como base de la transformación universitaria. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 13(9). <http://doi.org/10.5281/zenodo.4395252>
- Cedillo-Quizhpe, C., Cabrera-Ortiz, F., y Japón-Gualán, A. (2020). Concepciones de calidad educativa desde la perspectiva docente en la Universidad de Cuenca -Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 20(2). <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v20i2.41641>
- Chuquihuanca-Yacsahuanca, N., Fernández-Mantilla, M.M., y Gonzáles-Sánchez, M.C. (2022). Liderazgo pedagógico directivo y calidad educativa en instituciones de educación básica regular del Perú. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 6(4). <https://doi.org/10.38186/difcie.46.11>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Contrera, E., Fraile, A., & Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico- administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 47–61. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22507/rli.v16n1a9>
- Cueto-Huayascachi, R.K., Campos, L.A., y Huamaní, P.L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Industrial Data*, 23(1). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- De la Vega, L.F. (2020). Docencia en Aulas Multigrado: Claves para la Calidad Educativa y el Desarrollo Profesional Docente. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 14(2). <http://dx.doi.org/10.4067/s071873782020000200153>
- Fauzi, A., Suryapermana, N., y Wahyuni, A. (2023). Indonesian Education Services Quality: The Influence of Leadership and Total Quality Management.

- University Sultan Maulana Hasanuddin*, 149(1).
<https://doi.org/10.15823/p.2023.149.5>
- Fauzi, A., Suryapermana, N., y Wahyuni, A. (2023). Indonesian Education Services Quality: The Influence of Leadership and Total Quality Management. *Pedagogy Studies/Pedagogika*, 149(1).
<https://doi.org/10.15823/p.2023.149.5>
- Flores-Cabrera, K., Ruiz-Bartra, C., y Manturano-Pérez, T.U. (2023). Quality of the educational service in the fulfillment of university goals. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 28(7).
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.545>
- Greensboro. México. <https://fundasira.cl/wp-content/uploads/2017/03/TEORIAS-DEL-APRENDIZAJE.-DALESCHUNK.pdf>
- Idoga, P.E., Oluwajana, D.I., y Adeshola, I. (2022). Educational quality and technological complexity on recognition of enhanced learning platform in developing countries using PLS-SEM in a post COVID era. *Education Tech Research*, 70(1). <https://doi.org/10.1007/s11423-022-10150-8>
- Jaume, A. (2020). *Introducción a la teoría del conocimiento*. España.
<https://editorialsinderesis.com/wp-content/uploads/texto-introduccion-a-lateoria-del-conocimiento.pdf>
- Jiménez-Moreno, J.A., Contreras-Espinoza, I.J., y López-Ornelas, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2).
<https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>
- Leko, M.M., Hitchcock, J.H., Love, H.R., y Houchins, D.E. (2023). Quality Indicators for MixedMethods Research in Special Education. *Exceptional Children*, 89(4). <https://doi.org/10.1177/00144029221141031>
- Ley N° 28044. Ley General de Educación. (28 de julio del 2003).
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Makii, A.A., Alqahtani, A.Y., Abdulaal, R.M., y Ayman, M. (2023). A Novel Strategic Approach to Evaluating Higher Education Quality Standards in University Colleges Using Multi-Criteria Decision-Making, *Revista education sciences*, 13(1). <https://doi.org/10.3390/educsci13060577>

- Mapén-Franco, F.J., Becerra-Hernández, A., y Martínez-Prats, G. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil. *Revista San Gregorio*, 38(1). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1238>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., y Loaiza, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Mejía, J.C., Salazar, D., y Huertas-Moreno, H.D. (2021). Implications of COVID-19 on the marketing of educational services: A study from the motivations and moods of university students in Colombia. *Estudios Gerenciales*, 158(37). <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4271>
- Melara-Gutiérrez, F.J., y González-López, I. (2023). Uncovering Teachers' Needs in the Quest for Quality Bilingual Education. *Journal of Language Teaching*, 14(4). <https://doi.org/10.17507/jltr.1404.25>
- Moncada-Horna, J.F., Barrutia-Araujo, L.E., Ruiz-Camus, C.E., y Vargas-Villacorta, J.C. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333
- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativas*, 22(32), 122–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Mori-Apuela, D.F., y Palomino-Alvarado, G.P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Mucha, A. (2022). *Teoría de la educación*. https://www.researchgate.net/publication/361292328_TEORIA_DE_LA_EDUCACION/link/62a8fca055273755ebecdd74/download
- Mucha-Hospinal, L.F., Chamorro-Mejía, R., y Oseda-Lazo, M.E. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en

- trabajos de investigación de posgrado. *Revista Desafíos*.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Pavel, P., Kuyumdzhev, I., y Malkawi, R. (2022). Database Administration Practical Aspects in Providing Digitalization of Educational Services. *Short Paper*, 17(1). <https://doi.org/10.3991/ijet.v17i20.32785>
- Petrov, P., Radev, M., Dimitrov, G., y Simeonidis, D. (2022). Infrastructure Capacity Planning in Digitalization of Educational Services. *Short Paper*, 39(1). <https://doi.org/10.3991/ijet.v17i03.27811>
- Prakash, P. (2023). Linkages between Investment Potential and Quality of Educational Institutions: Evidence from India. *Education Research International*, 11(1). <https://doi.org/10.1155/2023/7134548>
- Quispe-Cutipa, W.A., Zevallos-Solis, L.C., y Sangama-Sánchez, J.L. (2020). Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú. *Revista científica, Inicc-Perú*, 26(1). <https://doi.org/10.36996/delectus>
- Rajeh-alsalhi, N., Elmagzoub-Eltahir, M., y Alhubaishi, H. (2023). The Impact of Education Quality, Faculty Competence and Learning Environment on the Community Satisfaction in Terms of Student Performance: Moderating Role of Higher Education System. *Eurasian Journal of Educational*, 103(1). <https://doi.org/10.14689/ejer.2023.103.004>
- Ramírez, A.V. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú*, 70(3). <https://www.redalyc.org/pdf/379/37912410011.pdf>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Ramos, D.K., y García, F.A. (2019). Digital Games and Improvement of the Inhibitory Control: a Study With Children in Specialized Educational Service. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 25(1). <https://doi.org/10.1590/S1413-65382519000100003>
- Ramovs, M., y Milfelner, B. (2023). The Importance of Educational Service Quality for Customer Satisfaction and Organizational Reputation. *Revista Sciendo*, 22(1). <https://doi.org/10.2478/ngoe-2023-0009>

- Romero-García, C., y Suárez-Ortega, M. (2022). Entrepreneurship in the Pedagogy Degree: Curriculum Improvement and Educational Quality. *Hipatia Press*, 11(3). <https://doi.org/10.17583/qre.10820>
- Ruiz-López, S.E., Casanova-Villalba, C.I., y Herrera-Sánchez, M.J. (2021). Modelo interno para el aseguramiento de la calidad educativa con enfoque MPVA en el marco de las unidades productivas de las Instituciones de Educación Superior (IES) en Ecuador. *Revista Digital*, 4(1). <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.1523>
- Sáenz-Andrade, A. (2019). Articulación de servicios educativos-Redes educativas. *Revista Ciencia UNEMI*, 30(12). <http://dx.doi.org/10.29076/issn.25287737vol12iss30.2019pp74-86p>
- Salazar-Santa Cruz, Z.R. (2021). Liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 4015 – Callao. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67508/Salazar_SCZR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Sánchez-Armas, M., y Delgado-Bardales, J.M. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativa. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196
- Schunk, D. (2012). *Teorías del aprendizaje*. (6° Ed). University of North Carolina at Shcherbak, V., Ganushchak-Yefimenko, L., y Nifatova, O. (2022). Using the Model of Benchmarking of Educational Services in a Socially Responsible EducationInnovation Cluster during the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Instruction*, 15(2). <https://doi.org/10.29333/iji.2022.15252a>
- Stefan, M.C., Andreiana, V.A., Stoica, G.D., y Ghibanu, A.I. (2022). Adaptation of Dâmbovița Educational Services to Students needs in the Context of the Coronavirus Pandemic. *Revista Sciendo*, 27(13). <https://doi.org/10.2478/vjes2022-0001>
- Suchodoletz, A.A., Lee, D.S., Tamang, S., y Premachandra, B. (2023). Early childhood education and care quality and associations with child outcomes:

A metaanalysis. *Revista Plos One*, 18(5).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285985>

Ubillus-Seminario, C.T., Girón-Reyes, J.A. (2021). Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura – 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81014/Ubillus_SCT-Giron_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Uquillas-Granizo, G.G., Basantes-Ávalos, R., y Vinueza-Jara, A.F. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. *Revista POCAIP*, 7(1).
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.504>

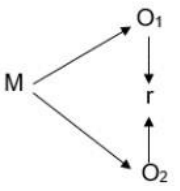
Verschueren, N., Van-Dessel, J., y Verslyppe, A. (2023). A Maturity Matrix Model to Strengthen the Quality Cultures in Higher Education. *Revista education sciences*, 13(1). <https://doi.org/10.3390/educsci13020123>

Zambrano-Mendoza, J.R., Bravo-Vélez, M., y Basurto-Vélez, M.A. (2020). Diseño curricular como factor determinante para mejorar la calidad educativa en educación secundaria del Ecuador. *Revista científica dominio de las ciencias*, 6(2). <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1217>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: Calidad Educativa y Servicios Educativos Nivel Secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento											
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad educativa nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023? ¿Cuál es el nivel de servicios educativos nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de la calidad educativa nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023. Conocer el nivel de servicios educativos nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023. Medir la relación entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de la calidad educativa nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023, es bueno. H2: El nivel de servicios educativos nivel secundario en la Provincia de Bellavista, 2023, es bueno. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p>  <p>M = Muestra V1= Calidad educativa V2 =Servicios educativos R= Relación</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 832 docentes de nivel secundaria en la Provincia de Bellavista.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 263 docentes de nivel secundaria en la Provincia de Bellavista.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Calidad educativa</td> <td>Liderazgo Educativo</td> </tr> <tr> <td>Gestión Escolar</td> </tr> <tr> <td>Calidad Educativa</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Servicios educativos</td> <td>Gratuidad de la educación</td> </tr> <tr> <td>Libertad de enseñanza</td> </tr> <tr> <td>Formación ética y cívica</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Proyecto educativo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad educativa	Liderazgo Educativo	Gestión Escolar	Calidad Educativa	Servicios educativos	Gratuidad de la educación	Libertad de enseñanza	Formación ética y cívica	
Variables	Dimensiones													
Calidad educativa	Liderazgo Educativo													
	Gestión Escolar													
	Calidad Educativa													
Servicios educativos	Gratuidad de la educación													
	Libertad de enseñanza													
	Formación ética y cívica													
	Proyecto educativo													

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo N° 02: Operacionalización de las Variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad Educativa	Según los autores Barba-Miranda y Delgado-Vadivieso (2021), se trata de la conformación de los elementos adecuados que permitan brindar la asistencia correspondiente dentro del sistema educativo a todos aquellos estudiantes es encuentran en etapa de formación académica, de modo que tengan la posibilidad de acceder a una infraestructura competente para fundamentar sus conocimientos.	Se medirá a través de sus dimensiones e indicadores	Liderazgo Educativo	Capacidad	¿Se encuentran establecidas las funciones entre el Director y los trabajadores de la IIEE?	Ordinal en Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A Veces, (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Enseñanza	¿Se encuentran determinados los objetivos institucionales?	
				Roles	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?	
				Conocimiento	¿El equipo directivo es visionarios y piensa estratégicamente?	
			¿El equipo directivo fomenta condiciones de trabajo docente?			
			Gestión Escolar	Liderar	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?	
				Organizar	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?	
				Gestionar	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?	
					¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?	
			Aprendizaje	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?		
			Calidad Educativa	Beneficios	¿Las acciones arribas entre el equipo directivo y el personal docente, genera aprendizajes óptimos en el alumnado?	
				Bienestar	¿Lo acuerdos arribados entre el equipo directivo y el personal docente, genera bienestar en la II.EE?	
				Aprendizaje	¿La calidad educativa impartida por la IIEE, refleja beneficios en el alumnado?	
				Competencias	¿Las competencias se encuentran claramente definidas entre el personal docente y equipo directivo?	
¿La calidad educativa es un reflejo del trabajo directivo?						
Servicios Educativos	Según la Ley N° 28044 (2003), la educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al	Se medirá a través de sus dimensiones e indicadores	Gratuidad de la educación	Capacidad	¿La II.EE cuenta con convenios interinstitucionales, que genere mejores servicios brindados?	
				Enseñanza	¿ La II.EE cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes?	
				Roles	¿En la II.EE se realiza algún tipo de cobro por los servicios brindados?	
				Conocimientos	¿El equipo directivo garantiza la gratuidad de la enseñanza?	
			Libertad de enseñanza	Liderar	¿El equipo directivo y personal docente cuentan con formación ética y cívica?	
				Organiza	¿Los procesos educativos desarrollados, respetan las convicciones o creencias del alumnado?	
				Gestionar	¿Se tiene en cuenta las habilidades del educando en los procesos de enseñanza?	

desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial		Aprendizajes	¿Las enseñanzas impartidas dentro de la II.EE se adecuan a la libertad del aprendizaje de los educandos?
	Formación ética y cívica	Cumplir obligaciones	¿En la II.EE se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones, dentro de la comunidad educativa?
		Ejercer deberes	¿Los deberes impartidos dentro de la II.EE se ajustan a los niveles de los estudiantes?
		Habilidades	¿En la II.EE se brinda formación ética y cívica?
	Proyecto educativo	Organización	¿La II.EE cuenta con el Proyecto Educativo Institucional actualizado?
		Aprendizaje	¿La organización de la II.EE se rige por el Proyecto Educativos Institucional?
		Proceso	¿Los aprendizajes se vienen impartiendo con relación al Proyecto Educativo Institucional?
¿Los procesos dentro de la II.EE se vienen ejecutando de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional?			

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Calidad educativa

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de

Calidad educativa **Instrucciones:**

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

Nº	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Liderazgo Educativo						
01	¿Se encuentran establecidas las funciones entre el Director y los trabajadores de la IIEE?					
02	¿Se encuentran determinados los objetivos institucionales?					
03	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?					
04	¿El equipo directivo es visionarios y piensa estratégicamente?					
05	¿El equipo directivo fomenta condiciones de trabajo docente?					
Gestión Escolar						
06	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?					
07	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?					
08	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?					

09	¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?					
10	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?					
Calidad Educativa						
11	¿La educación integrada impartida en la II.EE., refleja beneficios en el alumnado?					
12	¿Lo acuerdos arribados entre el equipo directivo y el personal docente, genera bienestar en la II.EE??					
13	¿Las acciones arribas entre el equipo directivo y el personal docente, genera aprendizajes óptimos en el alumnado?					
14	¿Las competencias se encuentran claramente definidas entre el personal docente y equipo directivo?					
15	¿La calidad educativa es un reflejo del trabajo directivo?					

Cuestionario: Servicios educativos

Datos generales:

N° de cuestionario: **Fecha de recolección:**/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de

Calidad educativa **Instrucciones:**

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Gratuidad de la educación						
1	¿ La II.EE cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes?					
2	¿En la II.EE se realiza algún tipo de cobro por los servicios brindados?					
3	¿La II.EE cuenta con convenios interinstitucionales, que genere mejores servicios brindados?					
4	¿El equipo directivo garantiza la gratuidad de la enseñanza?					
Libertad de enseñanza						
5	¿Las enseñanzas impartidas dentro de la II.EE se adecuan a la libertad del aprendizaje de los educandos?					
6	¿Los procesos educativos desarrollados, respetan las convicciones o creencias del alumnado?					
7	¿Se tiene en cuenta las habilidades del educando en los procesos de enseñanza?					
Formación ética y cívica						
8	¿En la II.EE se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones, dentro de la comunidad educativa?					

9	¿Los deberes impartidos dentro de la II.EE se ajustan a los niveles de los estudiantes?					
10	¿En la II.EE se brinda formación ética y cívica?					
11	¿El equipo directivo y personal docente cuentan con formación ética y cívica?					
Proyecto educativo						
12	¿La II.EE cuenta con el Proyecto Educativo Institucional actualizado?					
13	¿La organización de la II.EE se rige por el Proyecto Educativo Institucional?					
14	¿Los aprendizajes se vienen impartiendo con relación al Proyecto Educativo Institucional?					
15	¿Los procesos dentro de la II.EE se vienen ejecutando de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional?					

Anexo 4. Consentimiento y/o asentimiento informado

Consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: Calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

Investigador (a): Dávila Marcelo, Cyndi Milagros.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Institución de Educación Superior Tecnológico Bellavista.

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: “Calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en Instituciones Educativas del nivel Secundaria, de la provincia de Bellavista.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Dávila Marcelo, Cyndi Milagros. email: cyndidavila17@gmail.com y docente asesor Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Juan Roberto Núñez Aguilar

Fecha y hora: 21 DE NOVIEMBRE DE 2023 – 10:12 AM.

Firma:



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 5: Validaciones de expertos por cada instrumento

Experto 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Calidad Educativa

Nº	DIMENSION: Liderazgo Educativo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿Se encuentran establecidas las funciones entre el Director y los trabajadores de la IIEE?				x				x				X
02	¿Se encuentran determinados los objetivos institucionales?				x				x				X
03	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?				x				x				X
04	¿El equipo directivo es visionarios y piensa estratégicamente?				x				x				X
05	¿El equipo directivo fomenta condiciones de trabajo docente?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Gestión Escolar												
06	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?				x			x				X	
07	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?				x				x				X
08	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?				x				x				X
09	¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?				x				x				X
10	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?			x				x				X	
Nº	DIMENSION: Calidad Educativa												
11	¿La educación integrada impartida en la IIEE., refleja beneficios en el alumnado?				x				x				x
12	¿Los acuerdos arribados entre el equipo directivo y el personal docente, genera bienestar en la IIEE?			x				x				X	
13	¿Las acciones arribadas entre el equipo directivo y el personal docente, genera aprendizajes óptimos en el alumnado?				x			x				X	
14	¿Las competencias se encuentran claramente definidas entre el personal docente y equipo directivo?			x				x				X	
15	¿La calidad educativa es un reflejo del trabajo directivo?			x				x				x	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel (x)	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-----------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José W. Pérez Delgado

DNI: 27720936

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Chiclayo, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




José W. Pérez Delgado

Variable Servicios Educativos

Nº	DIMENSION: Gratuidad de la Educación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿ La II.EE cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes?				x				x				X
02	¿En la II.EE se realiza algún tipo de cobro por los servicios brindados?				x				x				X
03	¿La II.EE cuenta con convenios interinstitucionales, que genere mejores servicios para brindar?				x				x				x
04	¿El equipo directivo garantiza la gratuidad de la enseñanza?				x				x				x
Nº	DIMENSION: Libertad de Enseñanza												
05	¿Las enseñanzas impartidas dentro de la II.EE se adecuan a la libertad del aprendizaje de los educandos?				x				x				X
06	¿Los procesos educativos desarrollados, respetan las convicciones o creencias del alumnado?				x				x				X
07	¿Se tiene en cuenta las habilidades del educando en los procesos de enseñanza?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Formación Ética y Cívica												
08	¿En la II.EE se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones, dentro de la comunidad educativa?				x				x				X
09	¿Los deberes y derechos impartidos dentro de la II.EE se ajustan a los niveles de los estudiantes?				x				x				X
10	¿En la II.EE se brinda formación ética y cívica?				x				x				X
11	¿El equipo directivo y personal docente cuentan con formación ética y cívica?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Proyecto Educativos												
12	¿La II.EE cuenta con el Proyecto Educativo Institucional actualizado?				x				x				X
13	¿La organización de la II.EE se rige por el Proyecto Educativos Institucional?				x				x				X
14	¿Los aprendizajes se vienen impartiendo con relación al Proyecto Educativo Institucional?				x				x				X
15	¿Los procesos dentro de la II.EE se vienen ejecutando de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional?				x				x				x

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pérez Delgado José Willams

DNI: 27720936

Especialidad del validador (a) Gestión Pública: Gestión Pública

Chiclayo, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




José W. Pérez Delgado

Experto 2
Variable Calidad Educativa

Nº	DIMENSION: Liderazgo Educativo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿Se encuentran establecidas las funciones entre el Director y los trabajadores de la IIEE?				x				x				X
02	¿Se encuentran determinados los objetivos institucionales?				x				x				X
03	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?				x				x				X
04	¿El equipo directivo es visionarios y piensa estratégicamente?				x				x				X
05	¿El equipo directivo fomenta condiciones de trabajo docente?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Gestión Escolar												
06	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?				x				x				x
07	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?				x				x				X
08	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?				x				x				X
09	¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?				x				x				X
10	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Calidad Educativa												
11	¿La educación integrada impartida en la II.EE., refleja beneficios en el alumnado?				x				x				x
12	¿Los acuerdos arribados entre el equipo directivo y el personal docente, genera bienestar en la II.EE?				x				x				X
13	¿Las acciones arribadas entre el equipo directivo y el personal docente, genera aprendizajes óptimos en el alumnado?				x				x				X
14	¿Las competencias se encuentran claramente definidas entre el personal docente y equipo directivo?				x				x				X
15	¿La calidad educativa es un reflejo del trabajo directivo?				x				v				x

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel (x)	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-----------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. José Luis Peña Peña

DNI: 42825264

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Bellavista, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




M. CPCC. José Luis Peña Peña
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
MAT 19 - 1310

Variable Servicios Educativos

Nº	DIMENSION: Gratuidad de la Educación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿ La II.EE cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes?				x				x				X
02	¿En la II.EE se realiza algún tipo de cobro por los servicios brindados?				x				x				X
03	¿La II.EE cuenta con convenios interinstitucionales, que genere mejores servicios para brindar?				x				x				x
04	¿El equipo directivo garantiza la gratuidad de la enseñanza?				x				x				x
Nº	DIMENSION: Libertad de Enseñanza												
05	¿Las enseñanzas impartidas dentro de la II.EE se adecuan a la libertad del aprendizaje de los educandos?				x				x				X
06	¿Los procesos educativos desarrollados, respetan las convicciones o creencias del alumnado?				x				x				X
07	¿Se tiene en cuenta las habilidades del educando en los procesos de enseñanza?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Formación Ética y Cívica												
08	¿En la II.EE se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones, dentro de la comunidad educativa?				x				x				X
09	¿Los deberes y derechos impartidos dentro de la II.EE se ajustan a los niveles de los estudiantes?				x				x				X
10	¿En la II.EE se brinda formación ética y cívica?				x				x				X
11	¿El equipo directivo y personal docente cuentan con formación ética y cívica?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Proyecto Educativos												
12	¿La II.EE cuenta con el Proyecto Educativo Institucional actualizado?				x				x				X
13	¿La organización de la II.EE se rige por el Proyecto Educativos Institucional?				x				x				X
14	¿Los aprendizajes se vienen impartiendo con relación al Proyecto Educativo Institucional?				x				x				X
15	¿Los procesos dentro de la II.EE se vienen ejecutando de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional?				x				x				x

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. José Luis Peña Peña

DNI: 42825264

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Bellavista, 14 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




M. CPCC. José Luis Peña Peña
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
MAT 19 - 1310

Experto 3
Variable Calidad Educativa

Nº	DIMENSION: Liderazgo Educativo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿Se encuentran establecidas las funciones entre el Director y los trabajadores de la IIEE?				X				x				X
02	¿Se encuentran determinados los objetivos institucionales?				X				x				X
03	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?				X				x				X
04	¿El equipo directivo es visionarios y piensa estratégicamente?				X				x				X
05	¿El equipo directivo fomenta condiciones de trabajo docente?				X				x				X
Nº	DIMENSION: Gestión Escolar												
06	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?				X				x				x
07	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?				X				x				X
08	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?				X				x				X
09	¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?				X				x				X
10	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?				X				x				X
Nº	DIMENSION: Calidad Educativa												
11	¿La educación integrada impartida en la II.EE., refleja beneficios en el alumnado?				X				x				x
12	¿Los acuerdos arribados entre el equipo directivo y el personal docente, genera bienestar en la II.EE?				X				x				X
13	¿Las acciones arribadas entre el equipo directivo y el personal docente, genera aprendizajes óptimos en el alumnado?				X				x				X
14	¿Las competencias se encuentran claramente definidas entre el personal docente y equipo directivo?				X				x				X
15	¿La calidad educativa es un reflejo del trabajo directivo?				X				v				x

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel (x)	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-----------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Karla Magaly Pastor Tavera

DNI: 40549098

Especialidad del validador (a): Mg. En Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa

Bellavista, 14 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




MG. KARLA MAGALY PASTOR TAVERA
MAGISTER EN EDUCACION
DNI: 40549098

Variable Servicios Educativos

Nº	DIMENSION: Gratuidad de la Educación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿ La II.EE cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes?				X				x				X
02	¿En la II.EE se realiza algún tipo de cobro por los servicios brindados?				X				x				X
03	¿La II.EE cuenta con convenios interinstitucionales, que genere mejores servicios para brindar?				X				x				x
04	¿El equipo directivo garantiza la gratuidad de la enseñanza?				X				x				x
Nº	DIMENSION: Libertad de Enseñanza												
05	¿Las enseñanzas impartidas dentro de la II.EE se adecuan a la libertad del aprendizaje de los educandos?				X				x				X
06	¿Los procesos educativos desarrollados, respetan las convicciones o creencias del alumnado?				X				x				X
07	¿Se tiene en cuenta las habilidades del educando en los procesos de enseñanza?				X				x				X
Nº	DIMENSION: Formación Ética y Cívica												
08	¿En la II.EE se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones, dentro de la comunidad educativa?				X				x				X
09	¿Los deberes y derechos impartidos dentro de la II.EE se ajustan a los niveles de los estudiantes?				x				x				X
10	¿En la II.EE se brinda formación ética y cívica?				x				x				X
11	¿El equipo directivo y personal docente cuentan con formación ética y cívica?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Proyecto Educativos												
12	¿La II.EE cuenta con el Proyecto Educativo Institucional actualizado?				x				x				X
13	¿La organización de la II.EE se rige por el Proyecto Educativos Institucional?				x				x				X
14	¿Los aprendizajes se vienen impartiendo con relación al Proyecto Educativo Institucional?				x				x				X
15	¿Los procesos dentro de la II.EE se vienen ejecutando de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional?				x				x				x

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Karla Magaly Pastor Tavera

DNI: 40549098

Especialidad del validador (a): Mg. En Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa

Bellavista, 14 de noviembre de 2023.


1Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

2Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




MG. KARLA MAGALY PASTOR TAVERA
MAGISTER EN EDUCACION
DNI: 40549098

Experto 4
Variable Calidad Educativa

Nº	DIMENSION: Liderazgo Educativo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿Se encuentran establecidas las funciones entre el Director y los trabajadores de la IIEE?				x				x				X
02	¿Se encuentran determinados los objetivos institucionales?				x				x				X
03	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?				x				x				X
04	¿El equipo directivo es visionarios y piensa estratégicamente?				x				x				X
05	¿El equipo directivo fomenta condiciones de trabajo docente?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Gestión Escolar												
06	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?				x				x				X
07	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?				x				x				X
08	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?				x				x				X
09	¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?				x				x				X
10	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?				x			x					X
Nº	DIMENSION: Calidad Educativa												
11	¿La educación integrada impartida en la II.EE., refleja beneficios en el alumnado?				x				x				X
12	¿Lo acuerdos arribados entre el equipo directivo y el personal docente, genera bienestar en la II.EE?			X					x				X
13	¿Las acciones arribadas entre el equipo directivo y el personal docente, genera aprendizajes óptimos en el alumnado?				x				x				X
14	¿Las competencias se encuentran claramente definidas entre el personal docente y equipo directivo?				x				x				X
15	¿La calidad educativa es un reflejo del trabajo directivo?				x			x					X

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel (x)	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-----------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Ricky Frangler López Tapullima**

DNI: 73102058

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Bellavista, 14 de noviembre de 2023


¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




MG. RICKY FRANGLER LOPEZ TAPULLIMA
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 73102058

Variable Servicios Educativos

Nº	DIMENSION: Gratuidad de la Educación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿ La II.EE cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes?				x				X				X
02	¿En la II.EE se realiza algún tipo de cobro por los servicios brindados?				x				X				X
03	¿La II.EE cuenta con convenios interinstitucionales, que genere mejores servicios para brindar?				x				X				x
04	¿El equipo directivo garantiza la gratuidad de la enseñanza?				x				X				x
Nº	DIMENSION: Libertad de Enseñanza												
05	¿Las enseñanzas impartidas dentro de la II.EE se adecuan a la libertad del aprendizaje de los educandos?				x				X				X
06	¿Los procesos educativos desarrollados, respetan las convicciones o creencias del alumnado?				x				X				X
07	¿Se tiene en cuenta las habilidades del educando en los procesos de enseñanza?				x				X				X
Nº	DIMENSION: Formación Ética y Cívica												
08	¿En la II.EE se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones, dentro de la comunidad educativa?				x				X				X
09	¿Los deberes y derechos impartidos dentro de la II.EE se ajustan a los niveles de los estudiantes?				x				X				X
10	¿En la II.EE se brinda formación ética y cívica?				x				X				X
11	¿El equipo directivo y personal docente cuentan con formación ética y cívica?				x				X				X
Nº	DIMENSION: Proyecto Educativos												
12	¿La II.EE cuenta con el Proyecto Educativo Institucional actualizado?				x				X				X
13	¿La organización de la II.EE se rige por el Proyecto Educativos Institucional?				x				X				X
14	¿Los aprendizajes se vienen impartiendo con relación al Proyecto Educativo Institucional?				x				X				X
15	¿Los procesos dentro de la II.EE se vienen ejecutando de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional?				x				X				x

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ricky Frangler López Tapullima

DNI: 73102058

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Bellavista, 14 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




MG. RICKY FRANGLER LOPEZ TAPULLIMA
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 73102058

Experto 5
Variable Calidad Educativa

Nº	DIMENSION: Liderazgo Educativo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿Se encuentran establecidas las funciones entre el Director y los trabajadores de la IIEE?				x				x				X
02	¿Se encuentran determinados los objetivos institucionales?				x				x				X
03	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?				x				x				X
04	¿El equipo directivo es visionarios y piensa estratégicamente?				x				x				X
05	¿El equipo directivo fomenta condiciones de trabajo docente?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Gestión Escolar												
06	¿Es necesario la experiencia para supervisar al docente en la institución educativa?				x				x				x
07	¿Existen mecanismos para mejorar la gestión de la institución educativa?				x				x				X
08	¿Es necesario comunicar fehacientemente cuáles son las funciones acordadas?				x				x				X
09	¿Es necesario evaluar los resultados de desempeño?				x				x				X
10	¿La adecuada gestión se especifica en una directiva?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Calidad Educativa												
11	¿La educación integrada impartida en la II.EE., refleja beneficios en el alumnado?				x				x				x
12	¿Los acuerdos arribados entre el equipo directivo y el personal docente, genera bienestar en la II.EE?				x				x				X
13	¿Las acciones arribadas entre el equipo directivo y el personal docente, genera aprendizajes óptimos en el alumnado?				x				x				X
14	¿Las competencias se encuentran claramente definidas entre el personal docente y equipo directivo?				x				x				X
15	¿La calidad educativa es un reflejo del trabajo directivo?				x				v				x

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel (x)	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-----------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Stalin Arévalo Cárdenas

DNI: 27720936

Especialidad del validador (a) Gestión Pública: Gestión Pública

Bellavista, de 14 de noviembre de 2023


1Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

2Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




MG. STALIN ARÉVALO CÁRDENAS
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 70072953

Variable Servicios Educativos

Nº	DIMENSION: Gratuidad de la Educación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	¿ La II.EE cuenta con materiales educativos, que generen aprendizajes?				x				x				X
02	¿En la II.EE se realiza algún tipo de cobro por los servicios brindados?				x				x				X
03	¿La II.EE cuenta con convenios interinstitucionales, que genere mejores servicios para brindar?				x				x				x
04	¿El equipo directivo garantiza la gratuidad de la enseñanza?				x				x				x
Nº	DIMENSION: Libertad de Enseñanza												
05	¿Las enseñanzas impartidas dentro de la II.EE se adecuan a la libertad del aprendizaje de los educandos?				x				x				X
06	¿Los procesos educativos desarrollados, respetan las convicciones o creencias del alumnado?				x				x				X
07	¿Se tiene en cuenta las habilidades del educando en los procesos de enseñanza?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Formación Ética y Cívica												
08	¿En la II.EE se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones, dentro de la comunidad educativa?				x				x				X
09	¿Los deberes y derechos impartidos dentro de la II.EE se ajustan a los niveles de los estudiantes?				x				x				X
10	¿En la II.EE se brinda formación ética y cívica?				x				x				X
11	¿El equipo directivo y personal docente cuentan con formación ética y cívica?				x				x				X
Nº	DIMENSION: Proyecto Educativos												
12	¿La II.EE cuenta con el Proyecto Educativo Institucional actualizado?				x				x				X
13	¿La organización de la II.EE se rige por el Proyecto Educativos Institucional?				x				x				X
14	¿Los aprendizajes se vienen impartiendo con relación al Proyecto Educativo Institucional?				x				x				X
15	¿Los procesos dentro de la II.EE se vienen ejecutando de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional?				x				x				x

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe moderado nivel para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Stalin Arévalo Cárdenas

DNI: 27720936

Especialidad del validador (a) Gestión Pública: Gestión Pública

Bellavista, de 14 de noviembre de 2023

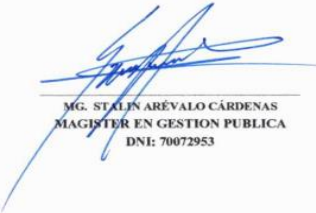
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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




MG. STALIN AREVALO CÁRDENAS
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 70072953

Anexo 6: Validez de la V de Aiken

VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
Validación por experto		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1: Liderazgo Educativo	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2: Gestión Escolar	P6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
D3: Calidad Educativa	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P15	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D2	0.99	0.78	1.00	0.95	0.72	0.99	0.97	0.76	1.00
D3	0.93	0.70	0.99	0.92	0.68	0.98	0.95	0.72	0.99
Instrumento por Criterio	0.97	0.76	1.00	0.96	0.73	0.99	0.97	0.76	1.00
Instrumento Global	0.97	0.748	0.997						

VARIABLE: SERVICIOS EDUCATIVOS

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
Validación por experto		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
Libertad de la Educación	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Libertad de Enseñanza	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Formación Ética y Ciudadana	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4: Proeycto Educativo	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D2	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D3	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D4	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Instrumento Global	1.00	0.796	1.000						

Anexo 7: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del cuestionario de Calidad Educativa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,8631	96

Confiabilidad del cuestionario de Servicios Educativos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,7100	96

Anexo 8: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20178679032
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL BELLAVISTA	
Nombre del Titular o Representante legal: Mg. Poel Rufino Herrera Bendezú	
Nombres y Apellidos: Mg. Poel Rufino Herrera Bendezú	DNI: 21876169

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad educativa y servicios educativos nivel secundaria en la Provincia de Bellavista, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Cyndi Milagros Dávila Marcelo	DNI: 72089982

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

Lugar y Fecha:

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
UNIDAD EJECUTORIA N° 267 - EDUCACIÓN BELLAVISTA

Firma: 
Prof. Poel Rufino Herrera Bendezú
DIRECTOR

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 9: Base de Datos (Excel)

Variable: Calidad Educativa

Pre gun tas/ rep ues tas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4
5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
6	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4
8	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
9	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4
10	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	4	3	2	2	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	5
13	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4
14	2	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
16	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5
17	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
18	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
23	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4
24	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
26	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3
27	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
29	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3
30	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
31	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	2	2	4	5	4
33	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4
34	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
36	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
37	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3
39	3	2	3	5	5	5	5	4	2	2	2	4	4	5	5
40	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3

41	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4
42	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
45	2	3	4	2	2	4	3	2	4	2	2	1	3	3	2
46	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
48	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
51	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
52	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
53	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
54	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
55	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
56	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
57	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
59	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3
60	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
61	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
62	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
63	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
64	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
65	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5
66	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
67	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
68	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
69	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
70	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
71	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4
72	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
73	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
74	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
75	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
76	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5
77	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
78	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
79	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
80	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
81	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5
84	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
86	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4
87	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
88	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4
89	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
90	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5

91	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
92	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
93	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
94	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4
95	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
96	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	0.442	0.431	0.576	0.593	0.389	0.573	0.414	0.346	0.483	0.580	0.546	0.494	0.365	0.442	0.454
	0	1	2	8	4	6	0	9	2	6	9	6	7	1	3

Variable: Seguridad Educativa

Pre gun tas/ rep ues tas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
6	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5
7	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
8	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5
10	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
13	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
14	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5
15	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
16	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
18	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5
19	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
20	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
21	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
22	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
23	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
24	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
25	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4
26	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
27	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
28	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
29	4	2	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
30	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
31	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
32	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
33	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
34	4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
35	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
36	4	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5

38	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3
40	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	1	2	1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
42	1	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
43	3	1	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4
44	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
45	2	1	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4
46	2	1	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3
47	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
48	3	5	1	5	3	5	4	5	5	5	1	5	5	4	4
49	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
50	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
51	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
52	2	1	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
53	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
54	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
55	3	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
56	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
58	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
59	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
60	4	1	3	4	2	3	2	3	5	4	4	3	3	2	4
61	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
62	4	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
66	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
67	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4
68	4	1	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
69	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
70	3	1	3	1	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4
71	3	2	1	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	5	5
72	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
73	3	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	3	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
75	3	2	1	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3
76	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
78	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
79	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3

80	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
81	3	3	1	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4
82	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
83	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
84	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
85	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5
86	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
87	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
88	4	3	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
89	3	2	1	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5
90	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
92	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
93	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3
94	4	1	3	4	2	3	2	3	5	4	4	3	3	2	4
95	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
96	4	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	0.624 6	1.785 9	1.433 2	0.608 8	0.531 5	0.439 4	0.519 3	0.414 0	0.399 9	0.293 0	0.578 5	0.357 8	0.350 9	0.505 2	0.356 9

Anexo 10: Resultados por Dimensiones

Tabla 6 Nivel de las dimensiones de la calidad educativa

DIMENSIÓN		CATEGORÍAS	Cantidad	% del Total
Liderazgo educativo	Bajo	[5 - 13]	1	1.04%
	Regular	[14 - 19]	16	16.67%
	Alto	[20 - 25]	79	82.29%
	Total		96	100.00%
Gestión escolar	Bajo	[5 - 13]	0	0.00%
	Regular	[14 - 19]	13	13.54%
	Alto	[20 - 25]	83	86.46%
	Total		96	100.00%
Calidad educativa	Bajo	[5 - 13]	1	1.04%
	Regular	[14 - 19]	12	12.50%
	Alto	[20 - 25]	83	86.46%
	Total		96	100.00%

Nota: Resultados de la aplicación del instrumento

Tabla 7 Nivel de las dimensiones de los servicios educativos

Dimensión	Niveles	Categorías	Frecuencia	% del Total
Gratuidad de la educación	Bajo	[4 - 10]	13	13.54%
	Regular	[11 - 15]	61	63.54%
	Alto	[16 - 20]	22	22.92%
	Total		96	100.00%
Libertad de la enseñanza	Bajo	[3 - 8]	2	2.08%
	Regular	[9 - 11]	30	31.25%
	Alto	[12 - 15]	64	66.67%
	Total		96	100.00%
Formación cívica y ética	Bajo	[4 - 10]	0	0.00%
	Regular	[11 - 15]	11	11.46%
	Alto	[16 - 20]	85	88.54%
	Total		96	100.00%
Proyecto educativo	Bajo	[4 - 10]	0	0.00%
	Regular	[11 - 15]	7	7.29%
	Alto	[16 - 20]	89	92.71%
	Total		96	100.00%

Nota: Resultados de la aplicación del instrumento