



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Universidad Pública,
Rímac, 2019**

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

AUTORA:

Br. Jaqueline Vanessa Guzmán Pizarro (ORCID: 0000-0001-7459-2035)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID:0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa**

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, a mis padres Alicia y Adalberto, a mi hermana Jessica y mis pequeños sobrinos Jeremy y Jerico, quienes son mi motivación en la investigación educativa en pos de la mejora para nuestras futuras generaciones.

Agradecimiento

A mi asesora, la Dra. Francis Ibarguen por la persistencia y motivación durante la producción de éste trabajo de investigación.

A mis padres, Alicia y Adalberto, por instruirme en la mejora continua tanto en mi formación personal como profesional.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GUZMÁN PIZARRO, JAQUIELINE VANESSA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, RÍMAC, 2019

Fecha: 22 de enero de 2020

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesus Padilla Caballero

Firma:

SECRETARIO: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma:

VOCAL: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

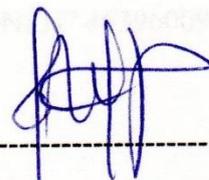
Declaratoria de autenticidad

Yo Jaqueline Vanessa Guzmán Pizarro con DNI N° 46396009, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo en una Universidad Pública, Rímac, 2019, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 22 de enero del 2020



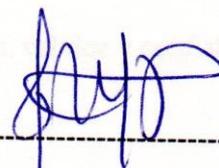
Jaqueline Vanessa Guzmán Pizarro

DNI N° 46396009

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada **Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestra en Administración de la Educación.



Jaqueline Vanessa Guzmán Pizarro

DNI N° 46396009

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización	11
2.3. Población y muestra	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5. Procedimiento	12
2.6. Método de análisis de datos	12
2.7. Aspectos éticos	13
III. Resultados	14
3.1. Descripción de resultados	14
3.2. Resultados correlacionales	16
IV. Discusión	18
V. Conclusiones	20
VI. Recomendaciones	21
VII. Referencias	22
Anexos	31
Anexo 1: Matriz de consistencia	32
	vii

Anexo 2: Operacionalización de las variables	36
Anexo 3: Fichas técnicas de los instrumentos de recolección de datos	39
Anexo 4: Instrumentos	40
Anexo 5: Certificados de validación	46
Anexo 6: Confiabilidad	69
Anexo 7: Base de datos	74
Anexo 8: Constancia de aplicación del instrumento	77
Anexo 9: Acta de turnitin	80
Anexo 10: Dictamen	82
Anexo 11: Evidencia fotográfica de aplicación de instrumento	84

Índice de tablas

Tabla 1. Fiabilidad de las variables	12
Tabla 2. Nivel de gestión institucional y dimensiones	14
Tabla 3. Nivel de calidad del servicio educativo y dimensiones	15
Tabla 4. Sistema de hipótesis de la investigación	16

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la variable gestión institucional y dimensiones	14
Figura 2. Nivel de calidad del servicio educativo y dimensiones	15

Resumen

El propósito principal del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una universidad pública, Rímac, 2019. El enfoque de la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, corte transversal y de nivel correlacional. La muestra considerada fue de 85 docentes a quienes se le aplicaron los cuestionarios de gestión institucional de Elera (2010) y para la calidad del servicio educativo se consideró a los autores Vásquez (2017), ambos cuestionarios fueron adaptados por la investigadora y los resultados permitieron identificar que la gestión institucional se relaciona directa ($Rho=0,841$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad del servicio educativo de los docentes en una universidad pública, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Palabras clave: Gestión, calidad, docente, universidad.

Abstract

The main purpose of the present study was to determine the relationship between institutional management and the quality of the educational service in a public university, Rímac, 2019. The research approach was of a basic type, non-experimental design, cross-sectional and correlational level . The sample considered was 85 teachers to whom the institutional management questionnaires of Elera (2010) were applied and for the quality of the educational service the authors Vásquez (2017) were considered, both questionnaires were adapted by the researcher and The results allowed us to identify that institutional management is directly related ($Rho = 0,841$) and significantly ($p = 0.000$) with the quality of the educational service of teachers in a public university, the alternative hypothesis is accepted and the relationship is high.

Keywords: Management, quality, teacher, university.

I. Introducción

En estos últimos años, hemos logrado apreciar la valoración de las universidades que influyen y aportan a nivel internacional, en la evaluación de aquellas instituciones educativas que lideran los rankings podemos apreciar una correcta gestión institucional que da referencia de una calidad de servicio educativo digna de replicar, es cuando se aprecian conceptos y parámetros que difieren país a país, con ello podemos entender que el modelo aplicado para una gestión educativa no necesariamente puede generar los mismos resultados en otra, tal como lo indicaron Benites et al. (2015), y considerando los aportes de Contreras et al. (2015), se coincide que durante la evaluación de la institución se puede encontrar que las acciones que no son valoradas pueden tener gran influencia en los resultados y que una buena infraestructura no necesariamente es sinónimo de calidad.

Adicional, según apreciaciones de Eyre (2015) y Kapitulčinová et al. (2015), la importancia de una buena infraestructura, se resalta que los resultados son un claro reflejo de la gestión institucional y que requiere de la participación activa de quienes son considerados actores de la misma para lograr un desarrollo sustentable como se presenta en Reino Unido y República Checa. Los parámetros de calidad pueden variar país a país porque los lineamientos son establecidos por el estado, en Chile se buscó conocer el interés de las universidades por mejorar a nivel institucional, tal como presentaron López et al. (2015), donde se identificó que ha efectos de la propia gestión seis universidades públicas adoptaron el comportamiento de privadas y dos universidades privadas eran apreciadas como públicas.

Como efecto de la globalización y el desarrollo de lineamientos de gestión, aparecieron los famosos rankings mundiales que se convertirían en sinónimo de comparativa internacional e iniciarían la competencia activa, tal como refirieron Orozco et al. (2015) y, Rodríguez y Pedraja (2015) sobre la realidad de Chile en cuanto a la interacción activa de los actores y los recursos, con lecciones aprendidas de: atender los propósitos reales de la institución y no los personales, valoración conceptual de las áreas de la institución, identificar las actividades que suman valor y marcar referencia en la institución. Adicional, se debe recordar que si la institución no cuenta con un buen líder no avanzará a la par, tal como mencionaron Ukeje et al. (2015) en la Universidad Estatal Ebonyi - Nigeria donde indicaban que un buen líder deberá marcar una distancia de intereses políticos, personales y sociales, velando exclusivamente por intereses de la institución.

Posteriormente se dejaría claro que toda gestión requiere KPIs que faciliten la identificación oportuna de falencias y por ende tomar las acciones correctivas para reducir

el impacto en la institución tal como expusieron Boitier y Rivière, A. (2016), Daramola y Amos (2016), y Douglass (2016), en otras palabras, conllevaría a conceptualizar que existen paradigmas en cuanto a la educación sujeto al país donde se desarrolle y la resistencia al cambio asociados a pertenecer al sector público o privado que se entenderían como retos para ser considerados en un ranking internacional y en algunas oportunidades asociadas como limitaciones.

Entre tanto, Estermann y Claeys-Kulik (2016), Gutiérrez et al. (2016) y Falcón (2016) nos presentaron el performance de cómo la formación europea puede calar en los modelos latinoamericanos y de forma apreciable entender que un ideal sin la debida gestión solo queda en ilusiones, que la responsabilidad en mejora educativa va de la mano de las decisiones del estado tomando en cuenta como indicador el perfil del egresado en la PEA, tal como refirieron Oregioni y Piñero (2016), Pérez (2016) y Petrasso (2016), el perfil de la persona designada como director para la institución influenciará en los resultados de la misma, de manera indiferente del nivel de formación donde participa, y resaltando como aporte apreciable la formación en coaching a nivel comunidad.

Según aportaron Rojas y López (2016), el concepto de calidad asociado al servicio educativo presta mucho de sus alcances y todas aquellas herramientas designadas por la institución para la obtención de los objetivos, los aciertos y desaciertos durante el curso de las actividades igualmente serán consideradas como parte del proceso. Ahora bien, durante la última década post guerra mundial, se rescataron estudios de Abundis et al. (2017), Acevedo et al. (2017) y Álvarez (2017), donde se establece que la cultura del país o institución podrían influir significativamente en la perspectiva de las variables, coincidiendo con los aportes de Jiménez (2015) y Stafford (2015), quienes buscaron presentar las perspectivas de Ecuador y Australia, ambos en universidades, concluyendo que la elaboración de planes tácticos parametrizados alineados a lograr beneficios en la calidad del servicio puede interpretarse en resultados cuantificables, asimismo ser una característica valorable tanto por docentes, estudiantes y comunidad.

Debemos tener en cuenta que un interés de las universidades es fortalecer la gestión para lograr una apreciación a nivel internacional, tal como sugirió Luengas (2016) con un enfoque arriesgado donde no solo refiere que la mejora debe partir por procesos administrativos, sino también en el desarrollo de las cualidades por parte del director para influir en el equipo de trabajo. Otra valoración a la investigación, resulta de contrastar los aportes de Albarracín (2017), Potosí y Andrés (2017), donde se reafirmó la importancia de la autoevaluación previo a los procesos de acreditación en casos como Bogotá y Ecuador

que, dejando de lado las consideraciones teóricas y valorando las concepciones prácticas en los principales actores de la institución pública, evidenciaron que ante la ausencia de procesos debidamente definidos en los diversos proyectos de la institución se generaría poca participación de la comunidad estudiantil y el cuerpo docente no estaría motivado, llegando incluso a traducirse como el posible cierre de la institución por no cumplir por conceptos básicos de calidad como efecto de falencias no atendidas oportunamente.

Por otra parte, en Italia se encontraron aportes de Negrognò (2017) y Scattolon (2017), que recordaron que la valoración del equipo de trabajo resulta importante por tener influencia directa en la calidad de resultados, instando a prestar atención a la salud mental y buen trato a las personas. Se insta a recordar que el cambio es inevitable, pero la preparación para afrontarlo es responsabilidad directa de la institución, resulta apremiante la realidad presentada en instituciones públicas que buscan ser competitivas en el mercado realizando uso provechoso de los recursos asignados y generando incertidumbre al ser objeto de comparación por el desarrollo de los mismos en contraste de otras gestiones a nivel internacional.

En este punto, Manríquez (2018) y Vivas (2018) presentaron aportes donde se resaltó la importancia de contar con parámetros de evaluación y la proyección sobre la calidad del servicio educativo en la comunidad ecuatoriana, dado que el escenario actual se encuentra vulnerable ante el dinamismo de los retos como efecto de la globalización que se traduce como la exigencia en calidad del servicio educativo y naciendo ante esa realidad la necesidad crear procesos de autoevaluación que permitan a las instituciones educativas afrontar nuevos desafíos. Con ello podemos entender que velar por una óptima gestión institucional nace desde tanto en director, docentes y comunidad estudiantil y con efecto económico en nuestro país, tal como lo expuso Doci (2019), donde la desigualdad económica se entiende como limitación formativa pero que no libera de exigencia académica a la propia institución educativa, ni al monitoreo del estado por evaluar la gestión adecuada de los recursos asignados donde se consideren los aspectos económicos, legales, laborales y sociales.

En el Perú, la Sunedu (2015) presentó una resolución donde se enfatizaba la necesidad de validar el cumplimiento de condiciones básicas para garantizar la calidad para la facilitación del servicio educativo, resta decir que en teoría toda institución superior (universidades e institutos) entienden un efectivo cumplimiento alineado a las pautas citadas en la ley universitaria, lamentablemente se interpretó tal inicio de fiscalización tanto en entidades públicas como privadas. Mientras las casas de estudio privadas pueden disponer de sus planes de desarrollo y acciones de la mano de los ingresos generados por sus alumnos,

las universidades públicas prestan sus planes a una partida presupuestaria asignada por el estado donde si bien pueden existir las buenas intenciones, el factor económico juega un papel muy importante.

Dado las pautas del licenciamiento, Carmona (2019) expuso que su propia comunidad universitaria manifestaba no lograr los resultados ideales porque estos estarían ligados a la personalidad de su gestor, en la investigación de Chichipe et al. (2017) que también fue realizada en la selva peruana se comprobó que era necesario cambiar el perfil del director de la institución si se busca lograr las metas, incluso lograr la visión de desarrollo aprovechando los recursos generados por la propia institución y que suman cómo presupuesto de acción para planes de la institución pública. En la ciudad de Puno, tras los aportes de Inquilla et al (2017) e Inquilla (2019) entenderíamos que la perspectiva según actor de la comunidad universitaria, y prestaría a tener un perfil más crítico, que pese a la existencia de un modelo de acreditación institucional para universidades propuesto por Sineace (2017), la Universidad Nacional de Ingeniería está sujeta a una evaluación realizada por ABET quienes al ser la entidad acreditadora de las escuelas de ingeniería fungen de dar un seguimiento no solo a condiciones básicas, incluir en ello el perfil adoptado por la facultad y los avances que van realizando.

Por otro lado, se debe entender que una baja calidad en la formación podría generar deserción estudiantil, por lo que tal como aportaron Barboza et al. (2017) el modelo educativo en la universidad peruana debe promover calidad optimizando los recursos disponibles pese al escenario complejo que se mantiene el país. Nuestra historia muestra la cómo la formación en universidades públicas, era asociado a huelgas de docentes, limitados beneficios a la comunidad universitaria y maltrato, siendo la década de los 80 quienes incluso calaron en aspectos musicales que dejarían huella de lo que no debería acontecer en un clima institucional bajo una gestión institucional adecuado, coincidiendo con el aporte de Pérez et al. (2018) donde se deja evidencia que a diferencia de las entidades privadas, donde el presupuesto para promover y/o activar actividades pueda considerarse dentro de los ingresos generados, las acciones para las públicas se traducen en un reto constante para el director de la escuela de posgrado dado que requiere de la cooperación de todo el equipo de trabajo.

Considerando que la población (estudiantes) en el pasado estaban asociados a limitados recursos, el prestigio de antaño de la universidad ha permitido un cambio de percepción en cuanto a los postulantes lo que genera que la escuela de posgrado pueda recibir alumnos de zonas alejadas del país, en es un reflejo tal como presentó Pérez et al. (2019)

porque se suele asumir que tal como la población, la ciudad de Lima también centraliza formación de calidad siendo ello descartado tras el inicio del licenciamiento, tras el cual aquellas universidades que consideraron mero lucro por sus actividades les fue denegada la continuidad de labores. Otro motivo del presente estudio fue que en diciembre del año 2018 se publicó la primera versión del ISO 21001:2018 que pese a encontrarse actualmente en la tercera fase de adaptación por INACAL, establecería el nuevo sistema de gestión para instituciones educativas que en lo ideal debería ser implementado por iniciativa en todas las instituciones antes de ser una obligación, derogando mayor tiempo e inversión, coincidiendo con el aporte de Vichique (2016) al referir que el papel del director será fundamental para estar preparado ante los escenarios que una mala gestión pueda generar, dado que su prioridad será mantener la reputación de la institución, ante cualquier emergencia o situación crítica.

Por ello tal como expusieron De Moringo y De Brull (2019) será necesaria una evaluación constante de las áreas, para entender si la gestión es acorde a los lineamientos y fines de la escuela de posgrado. Habiendo expuesto los fines de la investigación, se buscó soporte en investigaciones previas donde De la Cruz (2016) buscó determinar si existía una relación, siendo aplicado, con escala explicativo y el formato no experimental correlacional, la muestra de 291 personas se incluyó estudiantes, profesores y colaboradores, llegando a la conclusión de variables se relacionadas directa y significativamente con un Rho de Spearman calculado fue de 0.622, que infiere como correlación moderada, por debajo del nivel estimado ($p < 0.05$), por ello se aceptó la hipótesis alterna.

Desde la provincia de Cajabamba, se presentó la investigación de Barros (2016) *que, al indagar la relación entre ambas variables, y de características: tipo aplicada, diseño descriptivo, no experimental y transversal, con una muestra de 27 docentes; concluyó una relación directa y significa con un Rho de Spearman calculado de 0.900, que se interpreta como correlación alta, de nivel de significancia de 0.000 que sugiere inferior al nivel esperado ($p < 0.05$)*. En Apurímac, la investigación de Quintana y Octavio (2017), indagó la relación en nivel secundaria del distrito de Andahuaylas, siendo la investigación de tipo descriptivo correlacional, método aplicado hipotético deductivo – inductivo diseño no experimental y de corte transversal, donde se realizó encuestas a una muestra de 144 docentes y 150 padres de familia, sobre una población de 228 docentes y 7,955 padres de familia.

Como resultado de la investigación se demostró la correlación positiva y de significancia moderada entre ambas variables ($r = 0,697$), con nivel de significancia de

$P=0,000$, la relación entre ambas variables fue positiva y alta, con 95% de confianza se rechazó la hipótesis nula ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$). Esta relación fue positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (77.4%, $p\text{-value} = 0,001 < 0,05$). Otro tipo de institución se presentó en el aporte de Cook (2018), donde el estudio buscaba identificar la relación en una Escuela Militar del distrito de Chorrillos, siendo una investigación descriptiva causal de diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo, donde la muestra a evaluar fue de 52 docentes y con efectos de la investigación se demostró que existe una influencia significativa entre ambas variables, al obtener un índice de Cox y Snell $r = 0,329$ y un nivel 0.000 de significancia siendo nivel inferior del esperado ($p < 0,05$), con lo cual se rechazó la hipótesis presentada como nula y aceptando la abordada por el investigador.

La investigación en una universidad privada en la ciudad de Lima presentada por Balbín (2018), buscó conocer la influencia entre ambas variables avocada en la universidad, para mencionada investigación se consideró una población de 1533 estudiantes del programa para adultos que derivó una muestra de 308 participantes. El estudio fue de enfoque cuantitativo, básico, nivel descriptivo explicativo y se desarrolló bajo un diseño no experimental transversal, luego de aplicar dos instrumentos de estudio se logró validar influencia positiva y negativa de acuerdo con el nivel de gestión percibido. Al obtener 0,262 como valor para R^2 se explicó hasta en 26,2% de la variación que se presentó en la calidad educativa de la universidad. En cuanto al estudio de las variables en una universidad pública se encontró el aporte de Panduro (2019) que demostraría la relación existente en la muestra no probabilística de 80 estudiantes en un estudio de tipo no probabilístico.

Sobre las teorías asociadas a gestión institucional, podríamos rescatar a Koontz & O'Donnell (1979) que indicaron es posible entenderlo como un arte asociado a los conocimientos empíricos e involucra acciones y decisiones que provienen de las autoridades con influencia en el desarrollo de las instituciones y sus integrantes. Años después Alvarado (1999) refrendaría como la agrupación de técnicas elaboradas, instrumentos adecuados y procedimientos aterrizados para entender la mejor decisión para los recursos y actividades de la institución.

Por otro lado, Sovero (2007) aportó que el perfil administrativo que será necesario tanto en gestión como actividades, posteriormente coincidiría con Alvarado (1999) sobre distribuir por áreas de estudio los aspectos de la variable, identificándose: *Dimensión 1- Liderazgo Directivo*: que según Rouffaer (2013), el liderazgo del director se verá reflejado en la facilidad de que el equipo no tenga temor de expresar propuestas velando por el

desarrollo de la institución, mientras Hersey y Blanchard (1982) refirieron que el perfil adoptado será situacional o contingencial, el cual tendrá como características acciones para alcanzar los intereses mutuos; otro modelo de liderazgo sustentado por los autores refiere al transformacional, donde se promoverían líderes mediante la motivación de logros y con acceso a aquellos instrumentos ideales para lograr los objetivos. Con ello se entendió que es la facilidad de encaminar a las personas hacia un mismo objetivo sin presión alguna, únicamente compartiendo ideales. *Dimensión 2 - Planificación estratégica:* Considerada pieza fundamental en la gestión institucional correcta, se entiende como un proceso de carácter anticipatorio mediante la cual se evaluará escenarios y tomarán previsiones para eventualidades. En esta dimensión se prioriza la necesidad de fijar tanto objetivos como metas, por ende, el conjunto de acciones.

En el sector educativo Alvarado (1999) lo asoció como la transformación racional y sistemática de las actividades, con una adecuada asignación de recursos trazando el fin educacional y siendo estos evaluados constantemente para entender si las decisiones han sido las adecuadas. *Dimensión 3 – Evaluación en la gestión:* según Alvarado (1999), es necesario el seguimiento para conocer la viabilidad de las pautas antes de la ejecución, que debe ser objetiva, relevante, coherente, racional, metodológica y participativa, midiendo eficacia, impacto, eficiencia y el feedback. Una consideración a tener es que las personas no deben buscar la estabilidad o apego a determinadas funciones, dado que ello generaría problemas de adaptación. *Dimensión 4 - Clima Institucional:* que refiere a los resultados en el ambiente de trabajo, tras el dinamismo entre los actores en la comunidad universitaria. Lograr un clima adecuado y comprometido, será responsabilidad del director.

Seminara (2018) expuso que no se debe generalizar las características de lo que se considera un clima ideal, dado que las necesidades y atenciones en cada nivel de formación difieren, presto a que se trata de la escuela de posgrado y con fundamentos del Maslow (1943), se obtienen mejores resultados logrando el reconocimiento dado el perfil del participante. Con ello se entiende que el clima institucional depende de la relación de los actores de la comunidad, y los resultados son efecto de las mismas. En referencia al respaldo teórico de la calidad del servicio educativo, se rescata hacia finales del siglo XX el indicador de calidad era asociado directamente a la cantidad de estudiantes, dejando de lado las características que acompañan.

En la actualidad, y a efectos de la globalización, presta a acelerarse por la facilidad del intercambio de conocimiento, en este punto se establece la importancia de Senlle y Gutiérrez (2005) cuando propuso seis dimensiones de estudio: *Calidad estructural*. Precizando sobre

la importancia de los aspectos técnicos y físicos con los que debe contar la institución, destacando características como iluminación, ventilación, seguro, disposición adecuada, profesionales capacitados, materiales adecuados, ambientes de estudio, etc. *Calidad en la metodología didáctico-pedagógica*. En este aspecto, Senlle y Gutiérrez (2005) consideraron que consistía en la formación necesaria para la docencia con responsabilidad del profesor y con acceso a recursos metódicos y prácticos necesarios para lograr su objetivo, asimismo se considera que las personas deben aprender a laborar colaborativamente respetando las creencias de no compartirlas, y sin dejar que las diferencias de opiniones cale en el trato o calidad profesional. *Calidad en el servicio*. En este aspecto, Senlle y Gutiérrez (2005) refirieron que parte al interior y exterior de la prestación. Siendo el servicio interior, aquella relación entre los colaboradores, dado que son considerados clientes y proveedores en pro de la buena gestión.

Por otra parte, el servicio exterior considerará identificar el cumplimiento adecuado de las actividades y con ello lograr cada objetivo planteado por la institución *Calidad en la gestión*. Rescatando en esta dimensión el aporte de Jamshidi et al. (2019) que establece que una gestión adecuada puede garantizar sostenibilidad, con ello se debe tener en cuenta que presto a estudiar una universidad emblemática de ingeniería que lleva consigo la responsabilidad de ser referente institucional es un reto. A la par, Senlle y Gutiérrez (2005) manifestaron que estaría relacionado a un director formado en temas de gestión y con experiencia en funciones similares, dado que el papel funge similar a un administrador y cuyas tareas complementarias no exoneran de responsabilidad. *Calidad de vida*. En esta dimensión, Senlle y Gutiérrez (2005) rescataron que no solo será importante una remuneración adecuada y en cumplimiento del mercado laboral, instaron a tomar conciencia de la responsabilidad con el medio ambiente porque ello influenciaría en el desenvolvimiento de sus actividades del ámbito personal y profesional. *Resultados*. En este punto, Senlle y Gutiérrez (2005) valoraron la importancia de guardar un registro ante cada cambio en la gestión, tal que permita identificar la cercanía al cumplimiento de metas de la organización, al mismo tiempo, formaría parte de la mejora continua que presto al licenciamiento y al ISO 21001:2018 establecería un avance.

Si no se evalúan los resultados, los costos de subsanación podrían ser astronómicos. A partir de las teorías expuestas se presentó el problema: ¿Cómo se relacionaría gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac, 2019? Se justificó con enfoque teórico, dada la existencia de teorías asociadas a diversas perspectivas de las variables en niveles de formación, ello permitió a la investigadora cotejar teorías e

identificar rasgos de investigación por autor. Se evidenció de manera práctica porque se presentarán propuestas de mejora en cuanto al análisis de ambas variables. Al final, se argumentó con bases metodológicas la investigación, por estar enmarcados en lineamientos científicos. Se indagó la percepción de los docentes de la escuela central de posgrado mediante cuestionarios que son confiables y han sido validados por expertos tal que puedan ser de utilidad a futuras investigaciones. Bajo lo planteado anteriormente, se presentó como objetivo: Determinación de la relación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac, 2019. Se estableció la hipótesis: La gestión institucional tiene relación con la calidad del servicio educativo una Universidad Pública, Rímac, 2019.

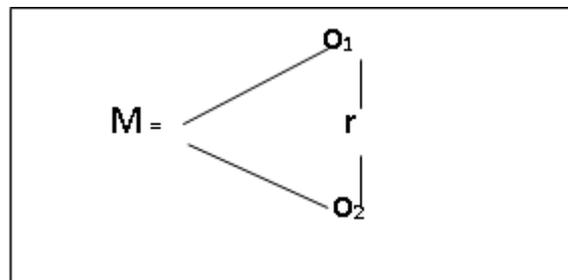
II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Es básico, con el soporte de Pino (2018) y Cabezas et al. (2018) que rescataron la intención de desarrollar conocimiento sustentado en la información teórica existente.

Dado que no se manipularon las variables de la investigación y la misma se realizó en un período específico, Cabezas et al. (2018), Hernández-Sampieri y Mendoza (2019), describieron un diseño no experimental de modelo de investigación transeccional (conocido también como transversal).

El diseño correlacional es:



Donde:

M: Docentes

O1: Gestión institucional

O2: Calidad de servicio educativo

r: relación

Dado que es necesario la recabar de datos para explicar la relación de las variables con un punto de vista objetivo, Pino (2018) recomienda dar un enfoque cuantitativo.

Es correlacional, dado que Pino (2018), Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) refirieron que para identificar la relación de las variables será necesario refrendar en la recolección de datos que describan la relación.

Considerando que la investigación se basa en la detección de un problema, bajo el cual se deberá formular una hipótesis deduciendo las posibles consecuencias observables con la encuesta para formular, Cabezas et al. (2018) señaló que se trataría de una investigación hipotética-deductiva.

2.2. Operacionalización

Variables

Gestión institucional

Alvarado (1999) refirió que son aquellas funciones que permitirían conducir adecuadamente tanto recursos humanos como físicos, alineados a los objetivos de la institución y que se encuentren plasmados en la planificación estratégica de la institución, en pos del cumplimiento de las expectativas conservadas por la comunidad educativa.

El cuestionario a aplicar será tomando como referencia a Elera (2010), realizando las adaptaciones del entorno universitario por parte de la investigadora, el cuestionario está conformado por 36 preguntas de escalas politómicas, considerando ordinalmente: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). *Ver Anexo 4.*

Calidad del servicio educativo

Senlle y Gutiérrez (2005) rescataron el efecto de las decisiones del director de la institución, considerando aspectos que superan lo estructural, rescatando la importancia de la integración y sensibilización de la comunidad estudiantil, de la mano de una correcta dinámica de trabajo.

El cuestionario a aplicar será tomando como referencia a Vasquez (2017), realizando las adaptaciones del entorno universitario por parte de la investigadora, el cuestionario está conformado por 40 interrogantes de escala politómica, considerando ordinalmente: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). *Ver Anexo 4.*

2.3. Población y muestra

Pino (2018) refirió que la población es el conjunto conformado por todos aquellos individuos, que no necesariamente son personas físicas, que comparten elementos de estudio.

Para la investigación, se identificó que población de la unidad central de posgrado es 85 docentes, por ende, se desarrolló la investigación con la población censal. *Ver Anexo 1 y 2.*

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se consideró la aplicación de una encuesta, dado que para Palomino et al. (2015) refirió que este conjunto de recursos, medios o mecanismos están enfocados a recabar, mantener, evaluar y prospectar datos sobre la investigación. *Ver Anexo 4.*

Se empleó el cuestionario, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) hace referencia al conjunto de preguntas congruentes sobre determinada temática.

Se validaron los cuestionarios para ambas variables. *Ver Anexo 5.*

Para la prueba piloto, se consideró a 20 catedráticos quienes respondieron de los cuestionarios, logrando obtener la fiabilidad con en uso del programa SPSS versión 25 que responde el Alpha de Cronbach. *Ver Anexo 6.*

Tabla 1

Fiabilidad de las variables

	A. de Cronbach	Cantidad de elementos
Gestión institucional	,843	36
Cal. del servicio educativo	,868	40

Tal como indica la Tabla 4, los instrumentos son altamente confiables dado que, al evaluar las variables, se obtuvo 0,843 y 0,868 respectivamente.

2.5. Procedimiento

Se gestionó la autorización del director de la Unidad Central de Posgrado de la Universidad Nacional de Ingeniería para obtener las facilidades de la investigación. Asimismo, se llegó a aplicar la prueba piloto a 20 docentes para valorar la fiabilidad de las encuestas sobre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, posteriormente se recabó información con la población censal y como resultado se generaron las conclusiones y recomendaciones para la investigación. *Ver Anexos 8 y 11.*

2.6. Método de análisis de datos

Fue necesario emplear estadística de tipo descriptiva e inferencial para la contrastar las hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Apelando a criterios y principios éticos, la investigación respeta la autoría citada y protege la identidad de todos los catedráticos participantes en la encuesta.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 2

Nivel de gestión institucional y sus dimensiones

Niveles	Gestión institucional		Liderazgo directivo		Planificación estratégica		Evaluación de la gestión		Clima institucional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	29	34.1	28	32.9	31	36.5	28	32.9	28	32.9
Regular	31	36.5	34	40.0	27	31.8	30	35.3	31	36.5
Ineficiente	25	29.4	23	27.1	27	31.8	27	31.8	26	30.6
Total	85	100.0	85	100.0	85	100.0	85	100.0	85	100.0

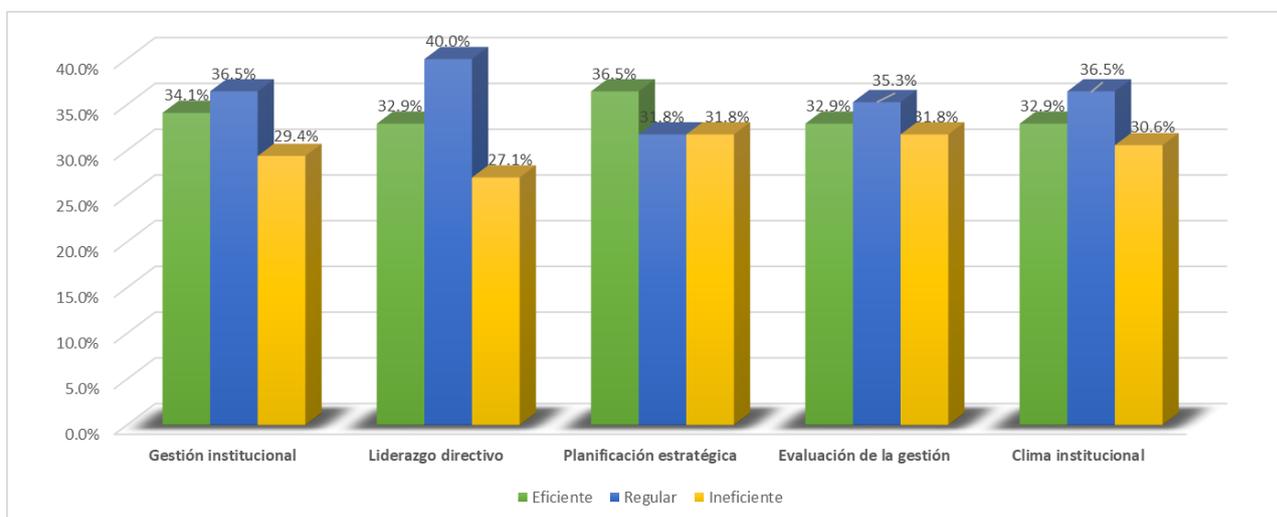


Figura 1. Nivel de la variable gestión institucional y dimensiones

De la tabla 5 y figura 1, rescatamos que: el 29.4% de los docentes perciben un deficiente nivel de gestión institucional, mientras el 36.5% lo considera regular y el 34.1% lo consideran bueno. Cuando evaluamos el nivel de liderazgo directivo, identificamos que si bien el 27.1% de docentes consideran que existe un mal nivel, se identifica que pasamos un 40% regular y 32.9% como bueno. La segunda dimensión refiere que el 31.8% de los docentes consideró una mala planificación estratégica, 31.8% consideró regular y el 36.5% eficiente. El análisis de la tercera dimensión permitió identificar que el 31.8% de docentes considera una ineficiente evaluación de la gestión, un 35.3% lo consideran regular y un 32.9% de los docentes es eficiente. En el análisis de la cuarta dimensión se halló que el 30.6% de los docentes de la Unidad Central de Posgrado perciben un nivel ineficiente,

asimismo el 36.5% considera un nivel regular y el 32.9% refieren que el clima institucional es bueno.

Tabla 3

Nivel de calidad del servicio educativo y sus dimensiones

Niveles	Calidad del servicio educativo		Calidad estructural		Calidad en la metodología didáctico-pedagógica		Calidad en el servicio		Calidad en la gestión		Calidad de vida		Resultados	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	23	27.1	26	30.6	31	36.5	33	38.8	33	38.8	31	36.5	22	25.9
Regular	41	48.2	38	44.7	31	36.5	26	30.6	23	27.1	33	38.8	32	37.6
Malo	21	24.7	21	24.7	23	27.1	26	30.6	29	34.1	21	24.7	31	36.5
Total	85	100.0	85	100.0	85	100.0	85	100.0	85	100.0	85	100.0	85	100.0

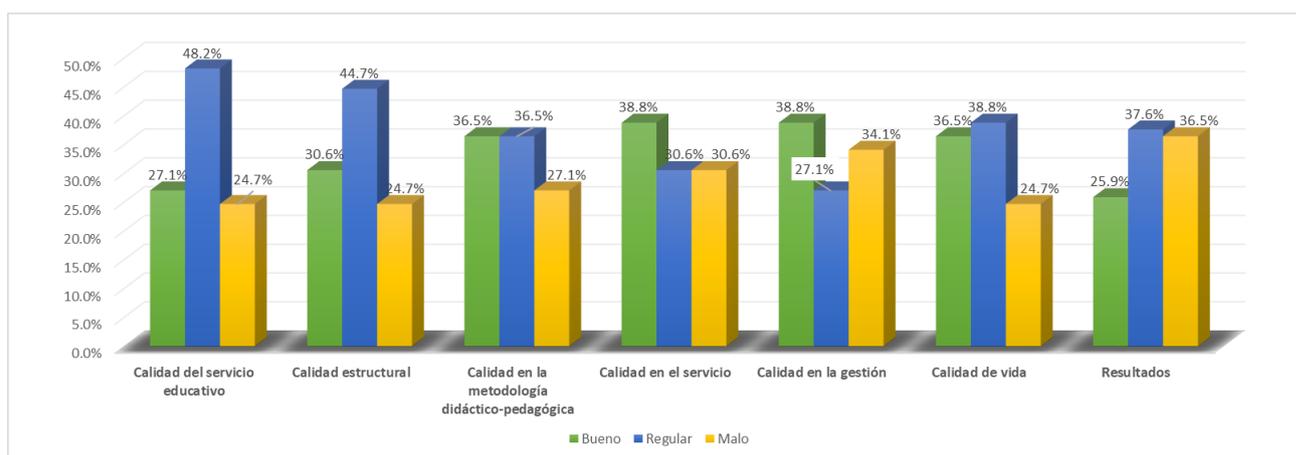


Figura 2. Nivel de calidad del servicio educativo y dimensiones

De la tabla 6 y figura 2, se aprecia el análisis de la segunda variable, donde se rescató que: el 24.7% de los docentes perciben una mala calidad del servicio educativo, asimismo el 48.2% considera un nivel regular, mientras el 27.1% lo considera bueno. Cuando se evaluó la primera dimensión de esta variable, se identificó que el 24.7% de los docentes percibieron una mala calidad estructural, el 44.7% de docentes indicó un nivel regular y el 30.6% defendió un buen nivel. En la segunda dimensión, el 27.1% de los docentes identificó una mala metodología didáctico-pedagógica, mientras el 36.5% considera un nivel regular y el 36.5% calificaron como buena. En la tercera dimensión, el 30.6% de los docentes calificó como mala la calidad del servicio, acompañando un 30.6% de nivel regular y 38.8% de los docentes como buena. En la cuarta dimensión, se rescató que el 34.1% de los docentes

perciben una mala calidad de la gestión, el 27.1% consideró un nivel regular y los docentes restantes (38.8%) lo calificaron como buena. En la quinta dimensión, se apreció que el 24.7% de los docentes coincidieron como mala calidad de vida, el 38.8% consideraron un nivel regular y el 36.5% lo consideraron como bueno.

Para finalizar, la sexta dimensión permitió rescatar que el 36.5% de los docentes de la Unidad Central de Posgrado perciben un mal nivel de resultados, mientras el 37.6% calificó como regular y el 25.9% estableció un buen nivel de resultados en la Universidad Nacional de Ingeniería, 2019.

3.2. Resultados correlacionales

Tabla 4

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión-institucional*Calidad del servicio educativo	,665**	,000	85	Moderado
Hipótesis específica-1	Liderazgo-directivo*Calidad-del-servicio-educativo.	,586**	,000	85	Moderado
Hipótesis específica-2	Planificación-estratégica*Calidad-del-servicio-educativo	,618**	,000	85	Moderado
Hipótesis específica-3	Evaluación-de-la-gestión*Calidad-del-servicio-educativo	,609**	,000	85	Moderado
Hipótesis específica-4	Clima-institucional*Calidad-del-servicio-educativo	,621**	,000	85	Moderado

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

Se valoraron las hipótesis y para ello se establecieron hipótesis nulas y la hipótesis alterna de ambas variables y bajo la relación variable – dimensión, se usó el Rho de Spearman que indicó en la hipótesis general (G. inst. y Cal. del serv. educativo) tiene nivel de correlación es alta (Rho 0,665 y p-valor 0,000); en cuanto a las hipótesis específicas, se

indica que: la primera (Liderazgo-directivo* Cal. del serv. educativo) el nivel de correlación es moderada (Rho 0,586 y p-valor 0,000); la segunda (Planificación-estratégica* Cal. del serv. educativo) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,618 y p-valor 0,000); la tercera (Eva. de-la-gestión* Cal. del serv. educativo) la moderada correlación (Rho 0,609 y p-valor 0,000) y la cuarta (Clima-institucional* Cal. del serv. educativo) presta una moderada correlación (Rho 0,621 y p-valor 0,000), en todos los casos para la correlación el nivel significativo 0,01, se aprecia en la tabla 7.

IV. Discusión

En cuanto a la hipótesis consignada como general, se identificó que las variables de estudio, tienen una alta correlación ($Rho= 0,841$). Nuestros resultados son avalados por De la Cruz (2016) al concluir que efectivamente existiría relación entre las variables en las aulas universitarias. Por otro lado, Cook (2018) concluyó sobre la influencia moderada de la gestión institucional sobre la calidad en cuando al servicio en instituciones educativas. Con ello se coincide con los autores sobre la importancia del rol de la gest. institucional en cuanto a la cal. del servicio educativo. En este sentido, Alvarado y Eulogio (2019) expresarían que pese a la baja y casi no existencia de relación ($Rho=0,075$) entre las variables, prestarían al desarrollo colaborativo instando a que solo de un trabajo conjunto la institución estaría en condiciones de mejorar sus resultados y demostrar el compromiso para con el sector educativo. Se considera que bajo una buena gestión podríamos asentar que los programas representarían un éxito, pero si el director no se encuentra enfocado en las necesidades de la comunidad universitaria y los actores de la misma los resultados no serían favorables. Otra consideración en este aspecto es que la SUNEDU (2015) prestaría interés en mantener una correcta relación en pos de garantizar los resultados de las universidades, esto sugiere que el denegamiento del licenciamiento solo ocurriría a aquellas universidades que no mantengan una relación real por el interés educativo.

En cuanto a la primera hipótesis específica, la dimensión 1 se relaciona moderadamente con la segunda variable ($Rho = 0,731$). En este sentido, Hinojosa (2019) confirmando calidad en la prestación del servicio en las instituciones está ligada directamente a un buen liderazgo directivo, tal como aconteció el estudio en la institución de Tacna. Caso particular presentado por Almaraz y Carlos (2019) donde expondrían las falencias por las que atraviesan las instituciones públicas de provincia, recapacitando que mientras la inversión promedio por alumno de secundaria puede incrementar, los alumnos de inicial disminuyen notoriamente. En este sentido, Mendoza (2019) coincide con el estudio al establecer que el liderazgo debidamente enfocado permite garantizar la calidad ($Rho= 0,723$), en cada actividad prestada desarrollada por la institución, un caso que se evidencia ante la observación en los procesos electorales en la universidad nacional de Piura.

Por otra parte, en cuanto a la hipótesis específica 2, la planificación estratégica se relaciona con la segunda variable moderadamente ($Rho = 0,681$). Tal como lo presenta Panduro (2019), la dependencia de las variables es apreciada en los resultados, siendo usual que la comunidad universitaria preste a actuar en dirección a quienes si consideran líder, se

establece una relación entre ambas variables de estudio que Pirir (2017) coincide que son pocas las instituciones que refieren una acertada planificación y que es común encontrar las referencias sobre grupos que no consideren al actual jefe con rasgos de líder, y es en aquellos grupos donde será necesaria la mejora.

Sobre la hipótesis específica 3, la evaluación de la gestión con la segunda variable es apreciablemente alta ($Rho = 0,768$). La relación coincide con el aporte de De la Cruz (2016), donde se realizó un estudio en una facultad, tal que permita entender en un área de investigación similar al estudio. En este sentido Gutiérrez et al. (2016) coincide al respaldar que las evaluaciones en las gestiones permiten garantizar oportunidades de mejora continua, aspecto importante como presentaba Parasuraman et al. (1993), la gestión no debe influirse de aportes fuera de la educación y las tareas asignadas no a intereses personales, sino avalados por la legislación y la sociedad, en este caso representa un papel fundamental la participación del estado. La educación pública nace bajo una regulación, pero es a raíz de la presentación del ISO 21001:2018 que las exigencias en el sector educativo han tornado con mayor relevancia, implicando la responsabilidad de las instituciones tanto públicas como privadas en el seguimiento de la calidad para satisfacción de los diferentes actores de la comunidad universitaria.

Sobre la hipótesis específica 4, el clima institucional se relaciona de alta manera con la segunda variable ($Rho = 0,711$). El resultado es avalado por Chilingano (2017), que establece relación de aceptación alta entre ambas variables, cuando se aplicó la investigación a una institución educativa de Apurímac, y se presentaba el escenario de mejora cuando establecían mejora en la comunicación en la comunidad estudiantil. Aspectos a recalcar es el hallado con Álvarez (2017) que coincide con el aporte de la investigación ($Rho = 0,989$) validando la importancia de un clima institucional que permitiría asegurar resultados porque el personal presto al desarrollo de labores en pos de la institución, asegura también la imagen de la misma y, por ende, los ingresos previstos podrían escalar.

V. Conclusiones

Primera: La gestión institucional del director de la unidad central de posgrado guarda directa relación ($Rho=0,665$) y significativa sobre la calidad de servicio educativo, por lo tanto, se aceptaría la hipótesis presentada como alterna y manteniendo esta una moderada relación.

Segunda: El liderazgo de rasgo directivo de la unidad central de posgrado guarda una directa relación ($Rho=0,586$) y significativa, por lo cual, en referencia a la calidad de servicio educativo, se puede aceptar la hipótesis considerada como alterna y teniendo esta una moderada relación.

Tercera: La planificación estratégica de la unidad central de posgrado guarda directa relación ($Rho=0,618$) y significativamente, es por ello que, en cuanto a la calidad de servicio educativo, se procede a aceptar la hipótesis expuesta como alterna y de moderada relación.

Cuarta: La evaluación de la gestión de la unidad central de posgrado guarda directa relación ($Rho=0,609$) y significativamente, con ello, en relación a la calidad de servicio educativo, es factible admitir la hipótesis presentada como alterna y la refiriendo la moderada relación.

Quinta: El clima institucional de la unidad central de posgrado guarda directa relación ($Rho=0,629$) y significativamente sobre la calidad de servicio educativo, bajo lo expuesto se aceptaría la hipótesis consignada como alterna y se entiende una moderada relación.

Sexta: En los análisis, se mantuvo una significancia con $p=0.000$

VI. Recomendaciones

Primera, dado la existente relación buena entre las variables en la universidad, se puede recomendar la constancia de aceptación en los docentes, tratando de fomentar que la comunidad mejore la calidad con los diferentes actores de la comunidad universitaria.

Segunda, Teniendo en cuenta que la planificación estratégica tiene una relación que amerita prestar atención, se recomienda evaluar acciones de mejora con el fin de al realizar una nueva investigación se pueda subsanar la relación.

Tercera, Considerando que la planificación es uno de los pilares de la universidad, y la responsabilidad que recae sobre las autoridades de la institución, se recomienda abrir mesas de dialogo con agenda tal que permita seguir promoviendo el talento de la comunidad estudiantil y facilite el acceso laboral y formación en la investigación. Dado que se encuentra certificado por ABET, la universidad debe seguir potenciando su imagen institucional.

Cuarta, Considerando la calidad en la metodología didáctico- pedagógica, debemos recordar que al tratarse de una universidad emblemática se debería promover la participación docente de la comunidad universitaria que retorna de las becas foráneas para promover la diversidad del enfoque cultural.

VII.Referencias

- Alba, D. (2015). Una aproximación al análisis de la contribución de las universidades públicas españolas a la sostenibilidad. REMEA. *Revista Electrónica do Mestrado em Educação Ambiental*, volume especial abril, 89-108. Disponible en: <https://seer.furg.br/remea/article/view/4990/3137>
- Albarracín Lara, S. J. (2017). Concepciones y prácticas de educación ambiental desde la gestión institucional: Un estudio de caso en el nivel preescolar de colegios oficiales de la localidad Antonio Nariño, Bogotá DC. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4077/Albarrac%C3%ADnsandra2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez Gallego, A. (2017). Universidad, cultura e investigación. Pensar la universidad desde la investigación.
- Aznar Minguet, P., Ull, M. A., Piñero, A. y Martínez Agut, M.P. (2015). Competencies for sustainability in the curricula of all new degrees from the University of Valencia (Spain). En Barth, M., Michelsen, G., Rieckman, M. y Thomas, I. (Edit): *Handbook of higher education for sustainable development*. (pp. 434-444). Londres, Routledge Publishers,
- Bahurlet, M. E. (2018). La importancia del proveedor en la gestión de la calidad: propuesta para el departamento de Compras en empresas de servicios de perforación y terminación para la industria petrolera (Bachelor's thesis, Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Economía y Administración).
- Balbín Ramos, W. R. (2018). Influencia de la gestión institucional en la calidad educativa de la universidad privada del norte-Lima, Perú.
- Barreto Bonilla, J. A. (2017). Diseño de estrategias de comunicación integral y marketing para el posicionamiento de la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Juan, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo (Master's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8024/1/20T00956.pdf>

- Barros Rodríguez, D. R. (2016). Influencia del clima organizacional en la gestión institucional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público " José Arnaldo Sabogal Diéguez" de la provincia de Cajabamba-2015.
- Belcastro, Á., Quiroga, M., Giménez, J., Santana, S., Dibez, P., & Bertone, R. A. (2018). Vinculación con docentes de nivel secundario y con ingresantes de Informática, a través de talleres y juegos educativos desarrollados, uno de los cuales, es un juego móvil. In *XX Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación (WICC 2018, Universidad Nacional del Nordeste)*.
- Benites, T., Roberto, M., Ferrer Vicente, M., & Forgas Brioso, J. A. (2015). Modelo de gestión educativa institucional para la formación de técnicos y tecnólogos en el instituto tecnológico bolivariano de tecnología (itb) de Guayaquil, Ecuador.
- Bernasconi, A., & Rodríguez-Ponce, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Opción*, 34(86), 20-48.
- Cabello, G., Valenzuela, M., Yáñez, F., & Sayós, R. (2018). Análisis comparativo del perfil docente del profesorado esperado por los estudiantes de la Universidad de Tarapacá y los de la Universidad de Barcelona. *Interciencia*, 2018, vol. 43, num. 3, p. 208-214.
- Cabezas E., Andrade D. y Torres J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 1era edición, Ecuador.
- Carmona, P. J. O. (2019). Gestión institucional y calidad de servicios de la Universidad Nacional de Ucayali y la percepción de los estudiantes indígenas y extranjero, Perú, 2017. *Investigación Universitaria*, 8(2), 80-85.
- Chamorro, P., Ricaurte, L., Rivero, A., Luis, J., & Galarza López, J. (2018). La autoevaluación institucional con fines de mejora continua en las instituciones de Educación Superior. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4), 18-24.
- Cook Garcia Blasquez, H. C. (2018). Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos-2017.

- De Gasperín, V., & Angel, M. (2016). *La gestión institucional de crisis: estrategia clave en el siglo XXI*. Editorial UOC. España
- De La Cruz Rojas, W. (2016). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.
- De Morínigo, C. B., & de Brull, L. V. (2019). Evaluación Institucional de la Gestión Universitaria/Institutional evaluation of the University Management. *Brazilian Journal of Development*, 5(6), 5002-5024.
- Doci, A. (2019). Non profit e cultura. Il caso di pordenonelegge e il suo impatto economico sul territorio (Bachelor's thesis, Università Ca'Foscari Venezia). Recuperado de: <http://dspace.unive.it/bitstream/handle/10579/14722/861003-1215029.pdf?sequence=2>
- Espinoza, J. Q. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios administrativos como apoyo a la academia en la escuela de química de la universidad de costa rica. *Rna*, 10, 1.
- Fernández, F. J. H. (2018). *Mijaíl S. Gorbachov: la persona, el político y el discurso desde el análisis transaccional y la teoría del guión de vida*. Universidad Complutense de Madrid.
- Gil, E. G. (2018). Modelo institucional de gestión universitaria: Universidad Santo Tomás de Colombia. *Opción*, 34(86), 259-285.
- González, L. R., & Espinoza, M. P. (2016). Género, universidad e investigación. Una tríada compleja. In *Anales de la Universidad de Chile* (No. 11, pp. 155-171).
- Gutiérrez, M., Contreras, M., & Roa, F. (2016). Consideraciones acerca de la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida. *Educación en Contexto*, 2, 165-181.
- Hernández-Sampieri R. y Mendoza Ch. (2019). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ed. McGraw-Hill Interamericana, 1era edición, México

- Hinojosa Mamani, A. (2019). Gestión institucional y calidad educativa, según percepción de docentes y administrativos de las instituciones educativas emblemáticas públicas de Tacna, 2018.
- Huerta-Riveros, P. C., & Gaete-Feres, H. G. (2018). Análisis de la dependencia de la acreditación institucional: Un estudio comparativo de universidades en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 18(1).
- Inquilla-Mamani, J. (2019). Factors Related to the Level of Perceived Quality of Academic and Administrative Services by Users: Case of the National University of the Altiplano, Puno, Peru. *Open Access Library Journal*, 6(07), 1.
- Jara Jara, N. (2016). La gestión institucional y su efecto en el logro de indicadores de calidad del área académica universitaria.
- Jiménez Núñez, J. I. (2015). Desarrollo de la planificación estratégica y diseño de un sistema de control y evaluación de gestión institucional de EMASEO EP para el período 2015-2018 (Bachelor's thesis, Quito/UIDE/2015). Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/905/1/T-UIDE-1031.pdf>
- Kapitulčinová, D. et al. (eds.) (2015). *Professional development of university educators on Education for Sustainable Development in European countries*. Czech Republic: UE4SD. Disponible en: <http://www.ue4sd.eu/images/2015/UE4SD-Leading-Practice-PublicationBG.pdf>
- Luengas Alarcón, A. (2016). Estudio del enfoque de la gestión en la educación presente en el modelo y los criterios para el otorgamiento del premio a la excelente gestión institucional, en las instituciones educativas públicas. Recuperado de: <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/1029/TO-19588.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mandiola, M., & Varas, A. (2016). Un asunto menor, administrativo: la universidad y el management. *Gestión y Tendencias*, 1(4), 2-5.
- Manríquez Salazar, M. P. (2018). Percepción y satisfacción de la calidad del posgrado de oftalmología en el Ecuador, desde el punto de vista de los estudiantes (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande. Departamento de Posgrado).

- Marín Díaz, A., Trujillo Casañola, Y., & Buedo Hidalgo, D. (2019). Apuntes para gestionar actividades de calidad en proyectos de desarrollo de software para disminuir los costos de corrección de defectos. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 319-327.
- Martínez, J. E. P. (2017). La gestión eficaz en educación y su importancia en acción gerencial educativa de Colombia. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 16-22.
- Mena, I., Bugueño, X., & Valdés, A. M. (2017). Gestión institucional “una gestión democrática para el desarrollo de comunidades de aprendizaje y formación socio afectiva”.
- Mendoza, M. V. (2018). Bases epistemológicas de la gestión de la calidad en la universidad pública ecuatoriana. *Didasc@ lia: Didáctica y Educación*, (3), 31-50.
- Moore Pabón, K. J., & Pino Villarreal, Á. M. (2018). Diseño de estrategias para el mejoramiento en la gestión del servicio al cliente en la empresa Enigma Deverlopers SAS.
- Moya, D. R. A., & Rosales, C. M. B. (2018). Fundraising: necesidad en la gestión universitaria en el contexto actual. *Revista Conrado*, 14(65), 234-239.
- Muñoz, C., Basilio, S., Mirón, P., & Riquelmi, W. (2017). " *Vínculos del sistema de gestión de calidad con el desarrollo del liderazgo institucional en La Academia Nacional de Seguridad Pública* (Doctoral dissertation, Universidad De El Salvador).
- Murga-Menoyo, M^aA: (2015). Competencias para el desarrollo sostenible: las capacidades, actitudes y valores meta de la educación en el marco de la Agenda global post- 2015. *Foro de Educación*, 2, 55-83.
- Murga-Menoyo, M. A. (2017). Universidades en transición. Hacia una transformación institucional orientada al logro de la sostenibilidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 73, 61-84.
- Negrognò, L. (2017). Forme di interlocuzione di utenti e familiari nei servizi di salute mentale. Studio etnografico sulle esperienze di partecipazione. Recuperado:

- Novo, M. y Murga-Menoyo, M^aA. (2015). The processes of integrating sustainability in Higher Education curricula: a theoretical-practical experience regarding key competences and their cross-curricular incorporation into degree courses. En Walter Leal Filho (Editor). *Transformative Approaches to Sustainable Development at Universities*. (pp. 119-136). Springer.
- Orozco, J. E. F., Becerra, J. I. V., & Arellano, C. I. M. (2015). Perspectivas actuales sobre los rankings mundiales de universidades. *Revista de la educación superior*, 44(175), 41-67.
- Ortega-Mohedano, J., & Rodríguez-Conde, M. J. (2018, October). Which is or should be the ideal level of participation of students of higher education in their own education?: A theoretical model of relations between the university and their students and the quality of higher education. In *Proceedings of the Sixth International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality* (pp. 190-198). ACM.
- Ortiz, A. G. (2017). Gestión institucional y académica en las instituciones de educación superior de América Latina: problemas y desafíos. José Luis Almuñías Rivero, comp [y otros].----Managua: UNI, 2016. *Revista Argentina de Educación Superior*, (14), 181-186.
- Padilla Ruiz, P. (2018). La evaluación del desempeño en un contexto de mejora de la gestión del empleo público. Recuperado de: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/20351>
- Panduro Archenti, R. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta-Chosica.
- Payrol, J. A., Vargas, I. R., & Quijano, M. M. (2019). Hacia el fortalecimiento de relaciones interinstitucionales para la cooperación y el desarrollo de la gestión universitaria. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), 96-105.
- Peralta, A. J., Pérez, J. I. J., & Olivella, R. E. (2016). Gestión sostenible para el bienestar social universitario. El caso de una universidad pública del altiplano mexicano.

- Pérez, I. R. (2016). Sistema de gestión de la calidad y su influencia en la calidad educativa. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2(3).
- Pérez, R. E. P., Aybar, E. C., & García, T. C. S. (2018). Relación entre el clima organizacional y la gestión institucional en la facultad de ciencias biológicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. *Revista Magazine de las Ciencias. ISSN 2528-8091*, 3(4), 119-134.
- Pérez, Y. S., Pullés, D. C., & Pérez, V. F. (2015). Benchmarking en la gestión de procesos universitarios: experiencia en universidades cubanas, Madrid, 2015, *Especial no monográfico Especial não temático*, 69(3), 43-62.
- Pino R. (2018). Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis. Editorial San Marcos, 2da edición, Perú.
- Potosí, O., & Andrés, S. (2017). Autoevaluación interna del modelo de gestión institucional que aplica el Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional (Bachelor's thesis). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7042/1/PG%20519%20TESIS.pdf>
- Quezada, R. A. G. (2016). La universidad y la responsabilidad social. *REXE-Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 5(10), 129-145.
- Quintana, C., & Octavio, E. (2017). Gestión institucional y la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas del nivel secundario del distrito de Andahuaylas-Apurímac.
- Real, O. B. R., Ortiz, A. G., Alvarado, N. L., & Aguilar, G. I. S. (2019). La calidad de los servicios de los recintos fiscalizados a partir de la percepción de las agencias aduanales del puerto de Manzanillo, Colima, México: Caso de la empresa Contecon Manzanillo SA de CV. *ISSN 2168-0612 FLASH DRIVE ISSN 1941-9589 ONLINE*, 318.
- Rodríguez-Fernández, C. M. (2018). La Calidad del Servicio Educativo Resultados preliminares en la Universidad Fidélitas. *Praxis*, 14(2).

- Rodríguez Jiménez, C. L. (2019). Propuesta de mejora al proceso de auditoría interna, para el departamento de comunicación de la pontificia universidad javeriana.
- Rojas Ríos, M. J., & López Stefoni, D. A. (2016). La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(2), 180-190.
- Scattolon, L. (2017). Cambiamento organizzativo e people management: il valore delle persone e delle relazioni. Recuperado de: http://tesi.cab.unipd.it/56260/1/SCATTOLON_LORIANO.pdf
- Seminara, M. P. (2018). Una mirada hacia la calidad educativa universitaria: ¿Quién fracasa en la deserción? *Trends and challenges in Higher Education in Latin America*, 159.
- Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativos . Ed. Díaz de los Santos. España.
- Stafford, S. (2015). Strengthening institutional management of transnational higher education: Implications derived from a thematic analysis of the Cycle 2 audit reports of the Australian Universities Quality Agency (Doctoral dissertation, University of Liverpool). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/80774558.pdf>
- Vargas, I. R., Payrol, J. A., & Quijano, M. M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), 125-134.
- Vásquez L. (2017). Proyecto educativo institucional en la calidad de servicio educativo de las I.E de la Red No 20 - UGEL 02 – 2016. Perú. Universidad César Vallejo
- Veas Yañez, C. A. (2015). La Política y Gestión Comunicacional como aporte al desarrollo de la gestión institucional de las Universidades Chilena/Communication Policy and Management as a contribution to Chilean universities institutional management. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(9), 179-206.
- Vivas, X. S. G. (2018). Estrategias para mejorar la gestión del proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación en la Universidad San Gregorio de

Portoviejo. Ecuador. *Educación Médica Superior*. Recuperado de:
<http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1621>

Zapata, O. S., Rangel, Á. M. P., Aguirre, M. T. H., Penagos, W. M. M., & Portela, N. B. (2017). Institucionalización del compromiso ambiental de las universidades colombianas. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 189-207.

Anexos

TÍTULO: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, RÍMAC, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general ¿Cómo se relaciona la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.	Hipótesis general La gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.	Variable 1: Gestión Institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/ valores	Niveles o rangos
			Liderazgo directivo	Toma de decisiones Tipo de liderazgo Colaboración y trabajo en equipo	1 al 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Eficiente (132-180) Regular (84-131)
			Planificación estratégica	Valoración Preparación de proyectos	10 al 18	Casi siempre (4) Siempre (5)	Ineficiente (36-83)
Evaluación de la gestión	Logro de metas Valoración de la gestión	19 al 27					

Problemas específicos ¿Cómo se relaciona el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.	Hipótesis específicas El liderazgo directivo se relaciona con la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.		Valoración de resultados			
			Clima institucional	Vínculos interpersonales Resolución de conflictos Valores	28 al 36		
Variable 2: Calidad del servicio educativo							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019?	Determinar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.	La planificación estratégica se relaciona con la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.	Calidad Estructural	- Infraestructura - Tecnología	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bueno (148-200)
			Calidad en la metodología didáctica - pedagógica	- Formación para el aprendizaje - Elementos educativos	6 al 16	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular (94-147)
			Calidad en el Servicio	- Servicio interior - Servicio exterior	17 al 26	Siempre (5)	Malo (40-93)

<p>¿Cómo se relaciona la evaluación de la gestión y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la evaluación de la gestión y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.</p>	<p>La evaluación de la gestión se relaciona con la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.</p>	<p>Calidad en la Gestión</p>	<p>- Gestión del director</p>	<p>27 al 31</p>		
<p>¿Cómo se relaciona el clima institucional y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.</p>	<p>El clima institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rímac ,2019.</p>	<p>Calidad de vida</p>	<p>- Crecimiento profesional - Consideración por el medio ambiente</p>	<p>32 al 35</p>		
			<p>Resultados</p>	<p>- Alcance de los objetivos</p>	<p>36 al 39</p>		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>Estuvo conformada 85 docentes de la Unidad Central de Posgrado de la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2019.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de gestión institucional</p> <p>Cuestionario de calidad del servicio educativo</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia</p> <p>- Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo 2: Operacionalización de las variables

V1. Gestión institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Liderazgo directivo	Toma de decisiones	1 al 9		
	Tipo de liderazgo			
	Colaboración y trabajo en equipo			
Planificación estratégica	Valoración	10 al 18	Nunca (1)	Eficiente (132-180)
	Preparación de proyectos		Casi nunca (2)	
Evaluación de la gestión	Logro de metas	19 al 27	A veces (3)	Regular (84-131)
	Valoración de la gestión		Casi siempre (4)	Ineficiente (36-83)
	Valoración de resultados			
Clima institucional	Vínculos interpersonales	28 al 36		
	Resolución de conflictos			
	Valores			

V2. Calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Calidad estructural	Infraestructura	1 al 5		
	Tecnología			
Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	Formación para el aprendizaje	6 al 17		
	Elementos educativos			
Calidad en el servicio	Servicio interior	18 al 26	Nunca (1)	
	Servicio exterior		Casi nunca (2)	Bueno (148-200)
Calidad en la gestión	Gestión del director	27 al 31	A veces (3)	Regular (94-147)
	Crecimiento profesional		Casi siempre (4)	Malo (40-93)
Calidad de vida	Consideración por el medio ambiente	32 al 36	Siempre (5)	
	Alcance de objetivos			
Resultados		37 al 40		

Anexo 3: Fichas técnicas de los instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica 1

Denominación	:	Cuestionario de Gestión institucional
Autor	:	Elera R. (2010)
Adaptado	:	Guzmán J. (2019)
Objetivo	:	Medir la percepción sobre la gestión institucional
Administración	:	Individual y Colectiva
Tiempo	:	40 minutos
Escala de medición	:	Escala politómica

Ficha técnica 2

Denominación	:	Cuestionario de Calidad del servicio educativo
Autor	:	Vásquez L. (2017)
Adaptado	:	Guzmán J. (2019)
Objetivo	:	Medir la percepción sobre la Calidad del servicio educativo
Administración	:	Individual y Colectiva
Tiempo	:	40 minutos
Nivel de medición	:	Escala politómica

Anexo 4: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Autor : Elera (2010)
Adaptado : Guzmán 2019)

Señor(a). Docente, esta encuesta tiene un carácter anónimo, por ello le solicito que conteste con absoluta sinceridad y veracidad a las preguntas de este cuestionario, marcando con una X, en el recuadro.

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

ÍTEM	1	2	3	4	5
LIDERAZGO DIRECTIVO					
1. El director tiene propuestas institucionales en pos de mejorar la calidad del servicio educativo.					
2. El director respeta las opiniones de los docentes.					
3. El director promueve la participación de la comunidad universitaria.					
4. El director demuestra liderazgo en las decisiones en pos de la universidad.					
5. El director fomenta las mejoras en los procesos educativos.					
6. El liderazgo democrático y transformador, son identificables en la gestión del director.					
7. Los docentes pueden manifestar sus ideas libremente en pos de la calidad del servicio educativo.					
8. La comunidad universitaria trabaja colaborativamente.					
9. Los docentes tienen facilidad al trabajo en equipo.					
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
10. El director toma en cuenta indicadores antes de elaborar el nuevo plan de trabajo.					
11. El equipo directivo se encuentra en capacidad de interpretar los indicadores por gestión.					
12. El equipo directivo tiene claridad conceptual sobre planificación estratégica.					
13. Para la elaboración del nuevo plan de trabajo se solicita apoyo a la comunidad universitaria.					
14. Cada plan de trabajo obedece a un análisis de la situación actual de la universidad.					
15. El director es informado oportunamente de los problemas de la universidad.					

16. El equipo directivo trabaja en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible.					
17. La atención a los problemas, se da según prioridad.					
18. Es necesaria la disciplina para obtener calidad del servicio educativo.					
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN					
19. Los objetivos y metas de la universidad, son de conocimiento de la comunidad universitaria.					
20. Los objetivos y metas de la universidad son evaluados por el equipo directivo constantemente.					
21. El director motiva el cumplimiento de metas y objetivos de la universidad.					
22. El equipo directivo realiza la evaluación de la calidad del servicio educativo.					
23. El director vela por gestionar beneficios para los docentes.					
24. El director es transparente sobre la gestión económica que se realiza en pos de la universidad.					
25. El director promueve la autoevaluación académica.					
26. Se promueven jornadas pedagógicas para mejorar la calidad del servicio educativo.					
27. La comunidad universitaria tiene conocimiento de la importancia de la autoevaluación.					
CLIMA INSTITUCIONAL					
28. El director promueve la toma de decisiones para la mejora de la universidad.					
29. El equipo directivo y los docentes son conscientes de la importancia del trabajo en equipo para resolver cualquier inconveniente.					
30. El equipo directivo tiene facilidad de trabajo en equipo en las propuestas de mejora.					
31. Se perciben conflictos entre el equipo directivo y los docentes.					
32. El director convoca sesiones para atender problemas de la universidad.					
33. El director suele actuar como conciliador en pos del bienestar de la universidad.					
34. El director es transparente en las diversas gestiones que realiza su departamento.					
35. El director promueve la importancia de los valores en adición al crecimiento profesional.					
36. Para mantener el equilibrio, se permiten incumplimientos por parte de la comunidad universitaria.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Autor : Vásquez L. (2017)

Adaptado : Guzmán J. (2019)

Señor(a). Docente, esta encuesta tiene un carácter anónimo, por ello le solicito que conteste con absoluta sinceridad y veracidad a las preguntas de este cuestionario, marcando con una X, en el recuadro.

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

ÍTEM	1	2	3	4	5
CALIDAD ESTRUCTURAL					
1. La infraestructura de la universidad es adecuada y de condiciones seguras.					
2. La infraestructura de la universidad permite el acceso de personas con discapacidad y/o condiciones educativas especiales.					
3. La universidad cuenta con ambientes favorables para el desarrollo de clases.					
4. La universidad tiene laboratorio de ciencias, biblioteca, áreas verdes y zonas deportivas, adecuadas.					
5. La universidad cuenta con los servicios básicos (agua, luz, teléfono e internet) .					
CALIDAD EN LA METODOLOGÍA DIDÁCTICO-PEDAGÓGICA					
6. Los docentes reciben una carga académica de manera estructurada, teniendo en cuenta el perfil del alumno.					
7. Los docentes diseñan procesos pedagógicos que permiten despertar la atención, el interés y compromiso de los estudiantes.					
8. Los docentes dosifican la duración de las sesiones de aprendizaje, a fin de alinearlos a los procesos pedagógicos.					
9. Los docentes elaboran la secuencia y estructura de cada sesión, en coherencia con los objetivos del programa.					
10. Durante las sesiones, los docentes tienden a avanzar según la programación y no fomentan la participación de los estudiantes.					
11. Los docentes hacen uso oportuno de los recursos educativos, a fin de mejorar el desarrollo de las sesiones.					
12. Los docentes desarrollan, eligen y planifican diversos recursos para los estudiantes en pos del aprendizaje.					

13. Los docentes evalúan los niveles del logro alcanzado del estudiante.					
14. Los docentes promueven en los estudiantes el trabajo en equipo.					
15. Los docentes consideran la formación de los estudiantes.					
16. Los docentes eligen estrategias en pos de mejorar el aprendizaje de los estudiantes.					
17. Los docentes fomentan y promueven a los estudiantes en pos de la mejora de resultados.					
CALIDAD EN EL SERVICIO					
18. En la universidad, las normas de convivencia son claras y conocidas por la comunidad universitaria.					
19. La universidad promueve la participación de la comunidad universitaria para elaborar las normas de convivencia.					
20. La educación impartida en la universidad cumple con las expectativas de las empresas.					
21. La educación impartida en la universidad responde a los intereses y necesidades de la empresa.					
22. Los docentes fomentan la curiosidad e interés por el aprendizaje en los alumnos.					
23. Los docentes emplean estrategias activas y motivadoras durante el desarrollo de las sesiones.					
24. El estudiante se siente complacido con la educación impartida por la universidad.					
25. Las empresas se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la universidad.					
26. Los estudiantes usualmente logran el aprendizaje propuesto por el docente durante el desarrollo de las sesiones.					
CALIDAD EN LA GESTIÓN					
27. El director lidera los procesos de elaboración y revisión de los instrumentos de gestión con la participación de la comunidad universitaria.					
28. El director refiere un liderazgo centrado en la visión y misión de la universidad.					
29. El director faculta funciones y responsabilidades en la toma de decisiones para el logro de los objetivos de la universidad.					
30. El director planifica, estructura y desarrolla las jornadas de formación, a fin de las necesidades de los docentes.					
31. El director guía los procesos de evaluación de la gestión institucional universitaria por la mejora continua y el logro del aprendizaje.					

CALIDAD DE VIDA					
32. El docente asiste en las jornadas de formación, según sus necesidades.					
33. El docente reflexiona en la comunidad universitaria sobre su práctica pedagógica.					
34. El docente mantiene una comunicación activa y respetuosa con los estudiantes, de acuerdo a las necesidades de aprendizaje.					
35. El docente fomenta el trato colaborativo entre los integrantes de la comunidad universitaria mediante un clima confiable y armonioso.					
36. El docente estimula el pensamiento reflexivo y autónomo.					
RESULTADOS					
37. La universidad tiene indicadores de gestión.					
38. La universidad tiene instrumentos de monitoreo para los docentes, en la duración de cada semestre.					
39. La universidad presenta los logros mediante Resoluciones.					
40. La universidad constantemente busca planes de mejora en la formación de sus estudiantes.					

Anexo 5: Certificados de validación

Anexo 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Liderazgo Directivo							
1	El director tiene propuestas institucionales en pos de mejorar la calidad del servicio educativo.	✓		✓		✓		
2	El director respeta las opiniones de los docentes.	✓		✓		✓		
3	El director promueve la participación de la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
4	El director demuestra liderazgo en las decisiones en pos de la universidad.	✓		✓		✓		
5	El director fomenta las mejoras en los procesos educativos.	✓		✓		✓		
6	El liderazgo democrático y transformador, son identificables en la gestión del director.	✓		✓		✓		
7	Los docentes pueden manifestar sus ideas libremente en pos de la calidad del servicio educativo.	✓		✓		✓		
8	La comunidad universitaria trabaja colaborativamente.	✓		✓		✓		
9	Los docentes tienen facilidad al trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
	Planificación Estratégica							
10	El director toma en cuenta indicadores antes de elaborar el nuevo plan de trabajo.	✓		✓		✓		
11	El equipo directivo se encuentra en capacidad de interpretar los indicadores por gestión.	✓		✓		✓		
12	El equipo directivo tiene claridad conceptual sobre planificación estratégica.	✓		✓		✓		
13	Para la elaboración del nuevo plan de trabajo se solicita apoyo a la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
14	Cada plan de trabajo obedece a un análisis de la situación actual de la universidad.	✓		✓		✓		
15	El director es informado oportunamente de los problemas de la universidad.	✓		✓		✓		

32	El director convoca sesiones para atender problemas de la universidad.	✓	✓	✓	✓	✓
33	El director suele actuar como conciliador en pos del bienestar de la universidad.	✓	✓	✓	✓	✓
34	El director es transparente en las diversas gestiones que realiza su departamento.	✓	✓	✓	✓	✓
35	El director promueve la importancia de los valores en adición al crecimiento profesional.	✓	✓	✓	✓	✓
36	Para mantener el equilibrio, se permiten incumplimientos por parte de la comunidad universitaria.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

...de...del 2019.

Apellidos y nombres del juez evaluador: RIVERA CARA FEDE Jorge Romero

DNI: 88036563

Especialidad del evaluador: Dra. en Administración de la Educación

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Calidad estructural							
1	La infraestructura de la universidad es adecuada y de condiciones seguras.	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la universidad permite el acceso de personas con discapacidad y/o condiciones educativas especiales.	✓		✓		✓		
3	La universidad cuenta con ambientes favorables para el desarrollo de clases.	✓		✓		✓		
4	La universidad tiene laboratorio de ciencias, biblioteca, áreas verdes y zonas deportivas, adecuadas.	✓		✓		✓		
5	La universidad cuenta con los servicios básicos (agua, luz, teléfono e internet).	✓		✓		✓		
	Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Los docentes reciben una carga académica de manera estructurada, teniendo en cuenta el perfil del alumno.	✓		✓		✓		
7	Los docentes diseñan procesos pedagógicos que permiten despertar la atención, el interés y compromiso de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Los docentes dosifican la duración de las sesiones de aprendizaje, a fin de alinearlos a los procesos pedagógicos.	✓		✓		✓		
9	Los docentes elaboran la secuencia y estructura de cada sesión, en coherencia con los objetivos del programa.	✓		✓		✓		
10	Durante las sesiones, los docentes tienden a avanzar según la programación y no fomentan la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓		
11	Los docentes hacen uso oportuno de los recursos educativos, a fin de mejorar el desarrollo de las sesiones.	✓		✓		✓		
12	Los docentes desarrollan, eligen y planifican diversos recursos para los estudiantes en pos del aprendizaje.	✓		✓		✓		

13	Los docentes evalúan los niveles del logro alcanzado del estudiante.	<input checked="" type="checkbox"/>							
14	Los docentes promueven en los estudiantes el trabajo en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>							
15	Los docentes consideran la formación de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	Los docentes eligen estrategias en pos de mejorar el aprendizaje de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
17	Los docentes fomentan y promueven a los estudiantes en pos de la mejora de resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>							
	Calidad en el servicio	<input checked="" type="checkbox"/>							
18	En la universidad, las normas de convivencia son claras y conocidas por la comunidad universitaria.	<input checked="" type="checkbox"/>							
19	La universidad promueve la participación de la comunidad universitaria para elaborar las normas de convivencia.	<input checked="" type="checkbox"/>							
20	La educación impartida en la universidad cumple con las expectativas de las empresas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
21	La educación impartida en la universidad responde a los intereses y necesidades de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>							
22	Los docentes fomentan la curiosidad e interés por el aprendizaje en los alumnos.	<input checked="" type="checkbox"/>							
23	Los docentes emplean estrategias activas y motivadoras durante el desarrollo de las sesiones.	<input checked="" type="checkbox"/>							
24	El estudiante se siente complacido con la educación impartida por la universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>							
25	Las empresas se sienten satisfechas con el servicio educativo que brinda la universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>							
26	Los estudiantes usualmente logran el aprendizaje propuesto por el docente durante el desarrollo de las sesiones.	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

.....16 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: RAMIREZ SAIN F. IDA Grada Ramirez
DNI: 00036563

Especialidad del evaluador: Dirección Administrativa de la Educación

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Liderazgo Directivo							
1	El director tiene propuestas institucionales en pos de mejorar la calidad del servicio educativo.	✓		✓		✓		
2	El director respeta las opiniones de los docentes.	✓		✓		✓		
3	El director promueve la participación de la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
4	El director demuestra liderazgo en las decisiones en pos de la universidad.	✓		✓		✓		
5	El director fomenta las mejoras en los procesos educativos.	✓		✓		✓		
6	El liderazgo democrático y transformador, son identificables en la gestión del director.	✓		✓		✓		
7	Los docentes pueden manifestar sus ideas libremente en pos de la calidad del servicio educativo.	✓		✓		✓		
8	La comunidad universitaria trabaja colaborativamente.	✓		✓		✓		
9	Los docentes tienen facilidad al trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
	Planificación Estratégica							
10	El director toma en cuenta indicadores antes de elaborar el nuevo plan de trabajo.	✓		✓		✓		
11	El equipo directivo se encuentra en capacidad de interpretar los indicadores por gestión.	✓		✓		✓		
12	El equipo directivo tiene claridad conceptual sobre planificación estratégica.	✓		✓		✓		
13	Para la elaboración del nuevo plan de trabajo se solicita apoyo a la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
14	Cada plan de trabajo obedece a un análisis de la situación actual de la universidad.	✓		✓		✓		
15	El director es informado oportunamente de los problemas de la universidad.	✓		✓		✓		

16	El equipo directivo trabaja en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible.	✓					✓		
17	La atención a los problemas, se da según prioridad.	✓					✓		
18	Es necesaria la disciplina para obtener calidad del servicio educativo.	✓					✓		
	Evaluación de la Gestión								
19	Los objetivos y metas de la universidad, son de conocimiento de la comunidad universitaria.	✓					✓		
20	Los objetivos y metas de la universidad son evaluados por el equipo directivo constantemente.	✓					✓		
21	El director motiva el cumplimiento de metas y objetivos de la universidad.	✓					✓		
22	El equipo directivo realiza la evaluación de la calidad del servicio educativo.	✓					✓		
23	El director vela por gestionar beneficios para los docentes.	✓					✓		
24	El director es transparente sobre la gestión económica que se realiza en pos de la universidad.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	El director promueve la autoevaluación académica.	✓					✓		
26	Se promueven jornadas pedagógicas para mejorar la calidad del servicio educativo.	✓					✓		
27	La comunidad universitaria tiene conocimiento de la importancia de la autoevaluación.	✓					✓		
	Clima Institucional								
28	El director promueve la toma de decisiones para la mejora de la universidad.	✓					✓		
29	El equipo directivo y los docentes son conscientes de la importancia del trabajo en equipo para resolver cualquier inconveniente.	✓					✓		
30	El equipo directivo tiene facilidad de trabajo en equipo en las propuestas de mejora.	✓					✓		
31	Se perciben conflictos entre el equipo directivo y los docentes.	✓					✓		

32	El director convoca sesiones para atender problemas de la universidad.	✓	✓	✓	✓
33	El director suele actuar como conciliador en pos del bienestar de la universidad.	✓	✓	✓	✓
34	El director es transparente en las diversas gestiones que realiza su departamento.	✓	✓	✓	✓
35	El director promueve la importancia de los valores en adición al crecimiento profesional.	✓	✓	✓	✓
36	Para mantener el equilibrio, se permiten incumplimientos por parte de la comunidad universitaria.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

16 de 11 del 2019

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Mg. ZAMATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

DNI: 80870154

Especialidad del TEMÁTICO - Mg en GESTIÓN PÚBLICA y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Calidad estructural							
1	La infraestructura de la universidad es adecuada y de condiciones seguras.	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la universidad permite el acceso de personas con discapacidad y/o condiciones educativas especiales.	✓		✓		✓		
3	La universidad cuenta con ambientes favorables para el desarrollo de clases.	✓		✓		✓		
4	La universidad tiene laboratorio de ciencias, biblioteca, áreas verdes y zonas deportivas, adecuadas.	✓		✓		✓		
5	La universidad cuenta con los servicios básicos (agua, luz, teléfono e internet).	✓		✓		✓		
	Calidad en la metodología didáctico-pedagógica	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Los docentes reciben una carga académica de manera estructurada, teniendo en cuenta el perfil del alumno.	✓		✓		✓		
7	Los docentes diseñan procesos pedagógicos que permiten despertar la atención, el interés y compromiso de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Los docentes dosifican la duración de las sesiones de aprendizaje, a fin de alinearlos a los procesos pedagógicos.	✓		✓		✓		
9	Los docentes elaboran la secuencia y estructura de cada sesión, en coherencia con los objetivos del programa.	✓		✓		✓		
10	Durante las sesiones, los docentes tienden a avanzar según la programación y no fomentan la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓		
11	Los docentes hacen uso oportuno de los recursos educativos, a fin de mejorar el desarrollo de las sesiones.	✓		✓		✓		
12	Los docentes desarrollan, eligen y planifican diversos recursos para los estudiantes en pos del aprendizaje.	✓		✓		✓		

13	Los docentes evalúan los niveles del logro alcanzado del estudiante.	✓							
14	Los docentes promueven en los estudiantes el trabajo en equipo.	✓							
15	Los docentes consideran la formación de los estudiantes.	✓							
16	Los docentes eligen estrategias en pos de mejorar el aprendizaje de los estudiantes.	✓							
17	Los docentes fomentan y promueven a los estudiantes en pos de la mejora de resultados.	✓							
	Calidad en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	En la universidad, las normas de convivencia son claras y conocidas por la comunidad universitaria.	✓							
19	La universidad promueve la participación de la comunidad universitaria para elaborar las normas de convivencia.	✓							
20	La educación impartida en la universidad cumple con las expectativas de las empresas.	✓							
21	La educación impartida en la universidad responde a los intereses y necesidades de la empresa.	✓							
22	Los docentes fomentan la curiosidad e interés por el aprendizaje en los alumnos.	✓							
23	Los docentes emplean estrategias activas y motivadoras durante el desarrollo de las sesiones.	✓							
24	El estudiante se siente complacido con la educación impartida por la universidad.	✓							
25	Las empresas se sienten satisfechas con el servicio educativo que brinda la universidad.	✓							
26	Los estudiantes usualmente logran el aprendizaje propuesto por el docente durante el desarrollo de las sesiones.	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

16 de 11 del 2015

Apellidos y nombre s del juez evaluador: M^g ROBERTO RUIZ GUSTAVO ERNESTO
DNI: 8.183.015.7

Especialidad del evaluador: M^g. EN GESTIÓN PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Liderazgo Directivo							
1	El director tiene propuestas institucionales en pos de mejorar la calidad del servicio educativo.	✓		✓		✓		
2	El director respeta las opiniones de los docentes.	✓		✓		✓		
3	El director promueve la participación de la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
4	El director demuestra liderazgo en las decisiones en pos de la universidad.	✓		✓		✓		
5	El director fomenta las mejoras en los procesos educativos.	✓		✓		✓		
6	El liderazgo democrático y transformador, son identificables en la gestión del director.	✓		✓		✓		
7	Los docentes pueden manifestar sus ideas libremente en pos de la calidad del servicio educativo.	✓		✓		✓		
8	La comunidad universitaria trabaja colaborativamente.	✓		✓		✓		
9	Los docentes tienen facilidad al trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
	Planificación Estratégica							
10	El director toma en cuenta indicadores antes de elaborar el nuevo plan de trabajo.	✓		✓		✓		
11	El equipo directivo se encuentra en capacidad de interpretar los indicadores por gestión.	✓		✓		✓		
12	El equipo directivo tiene claridad conceptual sobre planificación estratégica.	✓		✓		✓		
13	Para la elaboración del nuevo plan de trabajo se solicita apoyo a la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
14	Cada plan de trabajo obedece a un análisis de la situación actual de la universidad.	✓		✓		✓		
15	El director es informado oportunamente de los problemas de la universidad.	✓		✓		✓		

16	El equipo directivo trabaja en equipo para brindar soluciones a la brevedad posible.	✓					✓		
17	La atención a los problemas, se da según prioridad.	✓					✓		
18	Es necesaria la disciplina para obtener calidad del servicio educativo.	✓					✓		
	Evaluación de la Gestión								
19	Los objetivos y metas de la universidad, son de conocimiento de la comunidad universitaria.	✓					✓		
20	Los objetivos y metas de la universidad son evaluados por el equipo directivo constantemente.	✓					✓		
21	El director motiva el cumplimiento de metas y objetivos de la universidad.	✓					✓		
22	El equipo directivo realiza la evaluación de la calidad del servicio educativo.	✓					✓		
23	El director vela por gestionar beneficios para los docentes.	✓					✓		
24	El director es transparente sobre la gestión económica que se realiza en pos de la universidad.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	El director promueve la autoevaluación académica.	✓					✓		
26	Se promueven jornadas pedagógicas para mejorar la calidad del servicio educativo.	✓					✓		
27	La comunidad universitaria tiene conocimiento de la importancia de la autoevaluación.	✓					✓		
	Clima Institucional								
28	El director promueve la toma de decisiones para la mejora de la universidad.	✓					✓		
29	El equipo directivo y los docentes son conscientes de la importancia del trabajo en equipo para resolver cualquier inconveniente.	✓					✓		
30	El equipo directivo tiene facilidad de trabajo en equipo en las propuestas de mejora.	✓					✓		
31	Se perciben conflictos entre el equipo directivo y los docentes.	✓					✓		

32	El director convoca sesiones para atender problemas de la universidad.	✓						
33	El director suele actuar como conciliador en pos del bienestar de la universidad.	✓		✓				
34	El director es transparente en las diversas gestiones que realiza su departamento.	✓		✓				
35	El director promueve la importancia de los valores en adición al crecimiento profesional.	✓		✓				
36	Para mantener el equilibrio, se permiten incumplimientos por parte de la comunidad universitaria.	✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

16 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Miguel Angel Franés

DNI: 2.637.265

Especialidad del evaluador: Área Ciencia de la Educación - Metodología de la Investigación



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Calidad estructural							
1	La infraestructura de la universidad es adecuada y de condiciones seguras.	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la universidad permite el acceso de personas con discapacidad y/o condiciones educativas especiales.	✓		✓		✓		
3	La universidad cuenta con ambientes favorables para el desarrollo de clases.	✓		✓		✓		
4	La universidad tiene laboratorio de ciencias, biblioteca, áreas verdes y zonas deportivas, adecuadas.	✓		✓		✓		
5	La universidad cuenta con los servicios básicos (agua, luz, teléfono e internet).	✓		✓		✓		
	Calidad en la metodología didáctico-pedagógica		Si	No	Si	No	Si	No
6	Los docentes reciben una carga académica de manera estructurada, teniendo en cuenta el perfil del alumno.	✓		✓		✓		
7	Los docentes diseñan procesos pedagógicos que permiten despertar la atención, el interés y compromiso de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Los docentes dosifican la duración de las sesiones de aprendizaje, a fin de alinearlos a los procesos pedagógicos.	✓		✓		✓		
9	Los docentes elaboran la secuencia y estructura de cada sesión, en coherencia con los objetivos del programa.	✓		✓		✓		
10	Durante las sesiones, los docentes tienden a avanzar según la programación y no fomentan la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓		
11	Los docentes hacen uso oportuno de los recursos educativos, a fin de mejorar el desarrollo de las sesiones.	✓		✓		✓		
12	Los docentes desarrollan, eligen y planifican diversos recursos para los estudiantes en pos del aprendizaje.	✓		✓		✓		

13	Los docentes evalúan los niveles del logro alcanzado del estudiante.	✓							
14	Los docentes promueven en los estudiantes el trabajo en equipo.	✓			✓			✓	
15	Los docentes consideran la formación de los estudiantes.	✓			✓			✓	
16	Los docentes eligen estrategias en pos de mejorar el aprendizaje de los estudiantes.	✓			✓			✓	
17	Los docentes fomentan y promueven a los estudiantes en pos de la mejora de resultados.	✓			✓			✓	
	Calidad en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	En la universidad, las normas de convivencia son claras y conocidas por la comunidad universitaria.	✓			✓			✓	
19	La universidad promueve la participación de la comunidad universitaria para elaborar las normas de convivencia.	✓			✓			✓	
20	La educación impartida en la universidad cumple con las expectativas de las empresas.	✓			✓			✓	
21	La educación impartida en la universidad responde a los intereses y necesidades de la empresa.	✓			✓			✓	
22	Los docentes fomentan la curiosidad e interés por el aprendizaje en los alumnos.	✓			✓			✓	
23	Los docentes emplean estrategias activas y motivadoras durante el desarrollo de las sesiones.	✓			✓			✓	
24	El estudiante se siente complacido con la educación impartida por la universidad.	✓			✓			✓	
25	Las empresas se sienten satisfechas con el servicio educativo que brinda la universidad.	✓			✓			✓	
26	Los estudiantes usualmente logran el aprendizaje propuesto por el docente durante el desarrollo de las sesiones.	✓			✓			✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable de 11.....del 20.....19

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Ibarra Quiroz Francis
DNI: 8.16.37.26.5

Especialidad del Dr. Ciencias de la Educación - Metodología de la Investigación
evaluador:

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Distribución de juicio de expertos

Validación				
Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva	sí	sí	sí	Aplicable
Dra. Frida Ramírez Caja	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz	sí	sí	sí	Aplicable

Anexo 6: Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	36

Base de datos de la confiabilidad de la calidad del servicio educativo

Calidad del servicio educativo UCP UNL.sar [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

51: PP32 [visible - 40 de 40 variables]

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

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	40

Anexo 7: Base de datos

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36			
1	5	5	4	2	3	2	2	4	5	1	5	5	4	5	5	4	1	2	4	5	5	4	4	5	3	4	3	1	2	2	4	3	1	5	1	4			
2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	3	2	2	2	2	2	2			
3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5			
4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2			
5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1			
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	5	4	4			
7	2	1	2	1	3	1	4	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	1	1	3	4	4	4	4	5	5		
8	3	3	2	3	1	2	2	1	1	5	5	1	3	5	4	1	1	5	4	1	1	3	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	1	5	4	4	4		
9	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	1	1	1	1	4	3	5	2			
10	3	4	5	5	4	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1			
11	1	1	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	2	1	4	1	5	5	3	5	5	5	4	3	1	1	1	1	1	1			
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5			
13	1	4	1	5	1	4	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	4	1	1	4	1			
14	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4			
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	1	5	4	3	4	3	1	2		
16	1	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2		
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1			
18	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	1	4	1	1	4	2	1	4	3	1	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1		
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	1	1	1	5	1	1	5	1	4	4		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5		
22	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	1	2	1	4	1	1	4	1	1	5	1	1		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	5		
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4		
25	1	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2		
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	1	2	2	3	2	5	1	5	1	3	2	2	1	2	2	1		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	1	1	1	3	4	1	3	1		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
29	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2		
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
33	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
34	4	4	2	4	1	4	5	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	2	2	2	5	2		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	1	2	5	5	5		
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	3	1	1	1	4	1	4	
38	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	1	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5		
39	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	1	3	1	5	4	1		
40	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	2	4	3	3	2	2	2	1	1		
41	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	4	3	5	4	4	1	3	5	2	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	1	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
43	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
44	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	2	2	
46	4	2	4	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	1	1	2	4	4	4	4	4	5	5		
47	3	5	5	5	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
48	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
49	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
50	4	4	4	4	1	5	1	2	5	5	2	5	5	3	1	4	4	1	3	4	3	1	2	5	5	3	5	2	5	4	5	3	4	4	4	4	5	1	
51	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
52	3	2	1	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5</																										

Anexo 8: Constancia de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 23 de octubre de 2019

Carta P. 402-2019-EPG-UCV-LN

DR. ELMAR JAVIER FRANCO GONZALES
DIRECTOR
ESCUELA CENTRAL DE POSGRADO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JAQUELINE VANESSA GUZMÁN PIZARRO** identificado con DNI N.° **46396009** y código de matrícula N.° **7001256109**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA
UNIVERSIDAD PÚBLICA, RÍMAC, 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

Escuela Central de Posgrado

Lima, 30 de octubre de 2019

OFICIO N° 2384-2019-UCV

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Ud., para informar que se otorga el permiso a la Srta. JAQUELINE VANESSA GUZMÁN PIZARRO, identificada con DNI N° 46396009 y código de matrícula de vuestra institución N° 7001256109, alumna del programa **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, para desarrollar el trabajo de investigación (Tesis):

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, RÍMAC, 2019

Asimismo, nuestra escuela facilitará los recursos y herramientas necesarios para que el trabajo de investigación se desarrolle sin inconvenientes.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterándole mi consideración y estima personal.


Dr. Elmar Javier Franco Gonzales
Director de la Escuela Central de Posgrado



Anexo 9: Acta de turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Gestión Institucional y calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rimac, 2019

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

AUTORA:

Bs. Jacqueline Yvonne Garzán Pizarro (ORCID: 0000-0001-7459-2035)

ASESORA:

Dra. Francis Escaralda Ibarquén Cueva (ORCID:0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

Lima - Perú
2020

Resumen de coincidencias

8 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 6 %
Fuente: www.univallejo.edu.pe
- 2 repositorio unsaac.edu... 1 %
Fuente: univallejo.edu.pe
- 3 repositorio ucv.edu.pe <1 %
Fuente: ucv.edu.pe
- 4 www.conesau.edu.ar <1 %
Fuente: conesau.edu.ar
- 5 Entregado a Universida... <1 %
Fuente: univallejo.edu.pe
- 6 www.esap.edu.co <1 %
Fuente: esap.edu.co
- 7 doaj.org <1 %
Fuente: doaj.org
- 8 totalely.com <1 %
Fuente: totalely.com

Anexo 10: Dictamen

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN
UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, RÍMAC, 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

GUZMÁN PIZARRO, JAQUELINE VANESSA

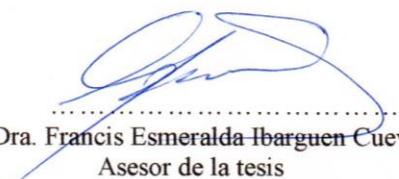
Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 11 de enero del 2020


.....
Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
Asesor de la tesis


.....
Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda
Revisor de la tesis

Anexo 11: Evidencia fotográfica de aplicación de instrumento









Acta de Aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Francis Esmeralda Ibarguen Cueva, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, RÍMAC, 2019" de la estudiante **Jaqueline Vanessa Guzmán Pizarro**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 22 de enero de 2020

Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

DNI: 09637865

Pantallazo de software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
turnitin.com/feedback/studio/10080324686ss-18langmas2com-1244938819

gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Universidad Pública, Rimac, 2019

Resumen de coincidencias
8 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)...

Concidencias

1	Entregado a Universidad...	6 %
2	repositorio unsaac.edu...	1 %
3	repositorio ucv.edu.pe	<1 %
4	www.conesau.edu.ar	<1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	www.esap.edu.co	<1 %
7	doi.org	<1 %
8	totalley.com	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una Universidad Pública,
Rimac, 2019

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

AUTORA:
B^a Jaqueline Ynessa Garzán Pizarro (ORCID: 0000-0001-7450-2035)

ASESORA:
Dra. Francis Evangelina Bolognesi Cueva (ORCID:0000-0003-4630-0921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

Lima - Perú
2020

[Firma manuscrita]

Test-only Report High Resolution Available

Página 1 de 22 Número de palabras: 6444

Autorización de la verificación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Joaqueline Vanessa Guzmán Pizarro

INFORME TITULADO:

*Gestión institucional y calidad del servicio
educativo en una Universidad Pública,
Rímac, 2019.*

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: *22 de Enero del 2020.*

NOTA O MENCIÓN: *Aprobada por unanimidad*



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN