



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución
educativa del nivel secundaria “César Vallejo” - Chepén, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Cubas Acosta, Freddy Alberto (ORCID: 0000-0003-1062-8857)

ASESORA:

Dra. Villacencio Palacios, Lilette del Carmen (ORCID: 0000-0002-2221-7951)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

CHEPÉN - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, ser supremo a quien tenemos que agradecerle la protección que nos brindad y las bendiciones que nos permiten seguir avanzando y teniendo cada día mejores logros.

A mi esposa e hijos, que se constituyen en la principal motivación, para continuar avanzando en esta hermosa carrera profesional.

Agradecimiento

Al personal directivo, jerárquico y docente de la Universidad César A. Vallejo Mendoza, por haberme permitido concretizar el propósito de avanzar en mi formación académica y a todo el equipo humano, directivos, que de una u otra manera contribuyeron a la realización del presente trabajo de investigación.

A los maestros Lilette del Carmen Villavicencio Palacios, por sus orientaciones acertadas para lograr tener un producto sistematizado y científicamente elaborado.

Fredy Cubas

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Operacionalización de variables	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis. 19	
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	18
Tabla 2: Población de estudio: PP.FF. de la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.	19
Tabla 3: Muestra de estudio: Padres de familia de la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020	21
Tabla 4: Estadístico de confiabilidad de la variable Gestión Institucional	23
Tabla 5: Estadístico de confiabilidad de la variable calidad del servicio educativo	23
Tabla 6: Distribución numeral y porcentual de la Gestión Institucional en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020	25
Tabla 7: Distribución numeral y porcentual del nivel de la calidad del servicio educativo, en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020	26
Tabla 8: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	27
Tabla 9: Tabla cruzada de la Gestión institucional y la Calidad del servicio educativo.	28
Tabla 10: Resultados de Prueba de Correlación de Spearman para hipótesis general	28
Tabla 11: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y la dimensión Liderazgo educativo.	29
Tabla 12: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1	29
Tabla 13: Tabla cruzada del Planificación estratégica y La Calidad del Servicio Educativo	29
Tabla 14: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2	30
Tabla 15: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y la dimensión Evaluación de la gestión	30
Tabla 16: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 3	30
Tabla 17: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y componente clima institucional	31
Tabla 18: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 4	31
Tabla 19: Tabla cruzada de la Calidad del Servicio Educativo y la Capacitación del personal	32
Tabla 20: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 5	32
Tabla 21: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y la dimensión Desempeño docente	32
Tabla 22: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 6	33

Índice de figuras

Figura 1: Gestión institucional y sus dimensiones en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, Chepén, 2020.	25
Figura 2: Calidad del servicio educativo y sus dimensiones, I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, Chepén, 2020.	26
Figura 3: Relación entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo.	28

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, del distrito y provincia de Chepén - 2020. El tipo de investigación es aplicada, el diseño de investigación es descriptivo – correlacional, trabajándose con una población muestral conformada por 211 padres de familia, de la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, los instrumentos de recojo de datos que se emplearon lo constituyeron el cuestionario de gestión institucional y el cuestionario de calidad del servicio educativo. Para encontrar el nivel de correlación entre las variables de estudio, se trabajó con el coeficiente de Spearman. Los datos recolectados fueron presentados en tablas y figuras estadísticas y los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión que existe una correlación moderada ($r = 0,644$), entre gestión Institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, obteniendo un nivel de α calculado (0,000), menor al planeado (0,05), indicando una correlación significativa.

Palabras claves: Calidad educativa, desempeño docente, gestión institucional, Liderazgo educativo.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between the institutional management and the quality of the educational service in the “César A. Vallejo Mendoza” Educational Institution, in the district and province of Chepén - 2020. The type of research is applied, the design of the research is descriptive - correlational, working with a sample population made up of 211 parents, from the César A. Vallejo Mendoza Educational Institution, in the city of Chepén, the data collection instruments that were used constituted the institutional management questionnaire and the educational service quality questionnaire. To find the level of correlation between the study variables, we worked with the Spearman coefficient. The collected data were presented in statistical tables and figures and the results obtained allowed us to conclude that there is a moderate correlation ($r = 0.644$), between Institutional management and the quality of the educational service in the Educational Institution "César A. Vallejo Mendoza", of the city of Chepén, 2020, obtaining a calculated α level (0.000), lower than planned (0.05), indicating a significant correlation.

Keywords: Educational quality, teaching performance, institutional management, educational leadership.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el proceso de globalización implica de que las organizaciones e instituciones optimicen sus niveles de calidad, del bien o servicio que ofertan, para que de esta manera puedan seguir vigentes y seguir operando o subsistiendo, frente a la creciente competencia que existe. Las exigencias que la actual sociedad del conocimiento demanda son cada vez mayores y además las ofertas de las organizaciones, obliga a que las entidades sean más competitivas.

Esta característica incluye también a los servicios educativos que las diversas instituciones públicas o privadas brindan, estas organizaciones tienen necesariamente que tener presente esta realidad y por ende estar a la altura de las circunstancias y avances en el campo de la ciencia y tecnología y sobre todo buscando satisfacer la creciente y diversas demanda social, para que de esta manera pueda ofertar una educación competentes orientada a impulsar aprendizajes significativos y funcionales.

Lo descrito, genera que en los diversos países se preocupen por diseñar políticas educativas que buscan que la calidad de la educación que se brinda sea cada vez mejor, para que su capital humano se desarrolló en coherencia con las exigencias de la sociedad actual y que sea un recurso que impulse el desarrollo social y nacional. Esto demanda que los sistemas educativos tienen que ser más eficiente, prueba de ello se aprecia que países como Finlandia, China y Singapur, integrando los esfuerzo del Estados, docentes, padres de familia, estudiantes y diversas instituciones han mejorado sus procesos educativos y lideran las evaluaciones mundiales que se aplican.

En nuestro país, con el propósito de darle un rumbo a la educación nacional se inició a partir del año 2007 la implementación del Proyecto Educativo Nacional al 2021 (PEN), elaborado en el marco de la Ley General de Educación 221144, en concordancia con el plan de Educación para todos. Según este documento existen seis acciones esenciales que debe tener considerar el Estado Peruano para atender a las demandas del sector educación, que han sido planteadas en objetivos estratégicos del PEN, que

se irán desarrollando hasta el 2021; teniendo el Consejo Nacional de Educación (CNE) la responsabilidad del monitoreo y evaluación en forma periódica del cumplimiento de este documento.

Estos propósitos tienen como fin esencial, el mejoramiento de la calidad en educación, en el Perú, señalando que la educación debe caracterizarse por ser inclusiva, así como contar con escuelas y colegios con infraestructura y enseñanza de calidad, gestores educativos con ética, maestros con excelencia profesional, educación superior de calidad, orientada a la creación e innovación, con la convicción de que gracias a ella podremos superar la situación de pobreza y atraso social del país.

Los propósitos Establecidos en el PEN, exigen de que se produzca una transformación de las escuelas y colegios, debiendo significar un cambio de actitud de los diversos sujetos educativos. Con la Ley 28740, relacionado al Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, se considera este proceso de entidades educativas. La indicada Ley en su Artículo 14 señala que el Estado identifica de un modo provisional la calidad de un programa o a institución educativa, luego de haberse sometido a “un proceso de autoevaluación, así como a una evaluación externa”.

La competencia que se genera en las entidades educativa al ofrecer su servicio en la actualidad es una patente, que ha mejorado el uso de la tecnología, se está utilizando entornos virtuales, mejorando de esta manera los niveles de comunicación. Generando que los padres de familia busquen escuela y colegios que atiendan sus demandas, las cuales deben caracterizarse por tener una buena gestión y excelente promoción de los aprendizajes que son la mejor evidencia de la calidad que oferta esa entidad educativa.

Es necesario transformar el servicio educativo, para que sea un servicio de calidad y que logre satisfacer las demandas de los padres y de la sociedad peruana, debiendo ser nuestra consigna y reto a nivel de entidad educativa, siendo necesario que directivos y maestros asuman este compromiso y tomen cursos de acción para el logro de este propósito. Pero hablar de calidad no

solamente implica o involucra a maestros y directores, sino que además se tiene que impulsar que los padres de familia sean partícipes de esta cultura de calidad y apoyen en la educación de sus hijos y la actividades que desarrolla la entidad educativa, en este contexto surge además la necesidad de contar con el apoyo de las instituciones sociales y aliados estratégicos, la calidad educativa, debe ser una construcción social donde participe escuela, sociedad y padres de familia. Todo ello debe desarrollarse teniendo presente que vivimos en una sociedad sustentada en el manejo de la información y el uso de la tecnología es ineludible, solamente de esta manera podremos garantizar un servicio de calidad que atienda la demanda social en nuestro país.

Teniendo en cuenta lo anotado, el Ministerio de Educación, ha elaborado un Manual de Gestión Escolar, donde ha establecido compromisos relacionados a la gestión en las entidades educativas de carácter público, con el propósito de optimizar la calidad en el servicio que se oferta en educación. Entre estos compromisos se destaca la retención de los educandos en forma anual, a través de una oferta de calidad educativa en estas entidades públicas, debiendo informar a los agentes educativos, sobre los avances y limitaciones que se presentan a nivel institucional, con el propósito de lograr la reflexión que permita una toma de decisiones adecuadas, que se orienten al mejoramiento de los aprendizajes, a través de la elaboración del planeamiento anual en asamblea de maestros, promoviendo la Calidad del Servicio Educativo para que sea propicio y un proceso de acompañamiento de la praxis educativa durante el presente año lectivo, agregando a este reto, uno adicional la presencia del Covid 19, que ha generado un fase de educación no presencial que ha obligado a implementar estrategias innovadoras para dar solución a problemas nuevos.

A partir de este contexto y teniendo en cuenta el camino transitado, la competencia con la que cuenta actualmente el colegio nacional César A. Vallejo Mendoza del distrito de Chepén, así como la difícil situación actual, se ha optado por realizar el presente estudio, teniendo en cuenta a los actores educativo y la relevancia que tiene la Calidad que brinda en educación y sus

repercusiones en la calidad del servicio en el campo de la educación, para poder conocer la correspondencia entre estas variables y sus dimensiones y orientar la Desempeño docente que coadyuven a brindar un mejor servicio y tener por ende una mejora formación de los estudiantes.

Teniendo en cuenta la realidad descrita, se ha enunciado el problema de investigación con la interrogante siguientes: ¿Cuál es la correlación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén – 2020? Los problemas específicos: a) ¿Cuál es la asociación entre la dimensión liderazgo educativo y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020?; b) ¿Cuál es la correlación entre la dimensión planificación estratégica y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020?, y c) ¿Cuál es la asociación entre la dimensión evaluación de la gestión, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020?, d) ¿Cuál es la correlación existe entre la dimensión clima institucional, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020?, e) ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020? y f) ¿Cuál es la correlación entre la dimensión desempeño docente y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020?.

En relación a la justificación, del estudio, esta indagación es relevante en la medida que es necesario conocer la asociación de la gestión institucional con la calidad del servicio educativo en esta Entidad Escolar.

A nivel teórico, el estudio nos permitirá analizar las variables estudiadas, conocer sus características y dimensiones pertinentes a nuestra realidad, para tener en cuenta los resultados obtenidos y tomar las decisiones orientadas a optimizar las variables indagadas y sus dimensiones.,

A nivel metodológico se considerará la metodología adecuada a la metodología científica, así mismo los hallazgos serán obtenidos mediante la utilización de instrumentos adaptados y validados a la naturaleza del estudio, constituyéndose en experiencia, que sirva de referente para otros estudios o nuevas indagaciones que traten de profundizar o ampliar esta indagación.

A nivel práctico la indagación servirá de plataforma para desarrollar nuevas acciones que permitan la optimización de la calidad educativa, teniendo como cantor el aprendizaje de los educandos, buscando de esta manera contribuir en la optimización de la calidad educativa, esencialmente acrecentar la cantidad de estudiantes en las instituciones educativas públicas, cuyo prestigio ha disminuido en los últimos años, buscando recuperar la confianza de la población.

El objetivo general: Determinar qué relación existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Entidad Escolar “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén - 2020.

Los objetivos específicos: a) Identificar la relación que existe entre la dimensión liderazgo educativo y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; b) Describir la correlación que existe entre la dimensión planificación estratégica y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, y c) Explicar la asociación entre la dimensión evaluación de la gestión, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, d) Analizar la asociación entre la dimensión clima institucional, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, e) ¿Examinar la correlación entre la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020 y f) Describir la correspondencia entre la dimensión desempeño docente y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

La hipótesis general considera que: H_i : Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén – 2020; H_o : No existe relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén – 2020.

Las hipótesis específicas: H.E.1: Existe correlación significativa entre la dimensión liderazgo educativo y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; H_o : No existe correlación entre la dimensión liderazgo educativo y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020. H.E.2: Existe asociación significativa entre la dimensión planificación estratégica y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; H_o : No existe asociación entre la dimensión planificación estratégica y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén. H.E.3: Existe correlación significativa entre la dimensión evaluación de la gestión, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; H_o : No existe correlación entre la dimensión evaluación de la gestión, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020. H.E.4: Existe correspondencia significativa entre la dimensión clima institucional, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020: H_o : No existe correspondencia entre la dimensión clima institucional, y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020. H.E.5: Existe correlación significativa entre la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; H_o : No existe correlación entre la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020

y la H.E.6: Existe correlación significativa entre el componente desempeño docente y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, 2020; Ho: No existe correlación entre el componente desempeño docente y la calidad del servicio educativo, en el colegio secundario “César A. Vallejo Mendoza”, Chepén, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Esta averiguación se fundamentó en los antecedentes siguientes

En el ámbito local, (Castillo, 2017), elaboró la tesis: La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Institución Educativa N° 211892 Los Pinos de la ciudad de Trujillo. Esta indagación se ejecutó con el propósito de indagar sobre la asociación que se presenta de la calidad de servicio, con la fidelización del consumidor en la entidad escolar N°211892 Los Pinos del distrito de Trujillo año 2017. Esta indagación fue de tipo correlacional, residió en el uso de una encuesta, involucrando una muestra conformada por 168 padres de familia de educación primaria de la entidad educativa indicada. El autor del estudio, arribó a la conclusión que existe una alta asociación de la calidad del servicio y la fidelidad de las madres y padres de familia a continuar apoyando a sus pupilos, en el proceso educativo en esta entidad.

En el ámbito Nacional, (De la Cruz, 2016), en la indagación titulada: 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. Estudio que utilizó el método científico, inductivo, deductivo y análisis -síntesis, fue de tipo aplicada, explicativo, diseño no experimental correlacional y una muestra de 291 personas que incluyen entre escolares, profesores y personal administrativo. Finalmente, la conclusión a la que arriba el investigador, es que la Calidad del Servicio Educativo se asocia directa y en forma significativa con la calidad del servicio en educación de la Universidad Los Andes, de acuerdo a lo percibido por la comunidad educativa, teniendo el Rho de Spearman un valor de 0,622.

(Saromo, 2015), en su tesis: Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P “Corazón de Jesús El Roble” Puente Piedra- Lima, 2015. Desarrollo una investigación, de tipo descriptiva transaccional, se usó como diseño, el no experimental, de corte trasversal y tipo correlacional, involucrando una muestra constituida por 145 padres de familia y 21 maestros, para recoger datos se utilizaron dos cuestionarios, para ambas variables. Los resultados permitieron concluir que se presenta correspondencia de la

variable Gestión Institucional, con la variable calidad de servicio, empleándose como prueba para verificar la normalidad de datos Kolmogorov-Smirnov.

Además, (De La Cruz, 2017), sustentó el estudio; Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los escolares de la Universidad Unión, 2016. La finalidad de la tesis es determinar, en el año 2016, el grado de correspondencia de la calidad del servicio y la satisfacción de los escolares de la universidad privada. La investigación se realizó en las tres instalaciones de la universidad, participando como población la siguiente: educandos del cuarto y quinto semestre académico. Se empleó la técnica de la encuesta, con el instrumento llamado cuestionario. La muestra analizada es de 338 estudiantes (163 de la filial de Lima, 102 filial de Juliaca y 73 de la filial Tarapoto). La tesis concluye lo siguiente: (1) la calidad del servicio y satisfacción de los educandos tiene una correspondencia muy alta y directa; y (2) la satisfacción y lealtad, es moderada y directa. Para el respaldo de estas conclusiones se usó el estadístico de Spearman.

Por su parte (Chilingano, 2017), en la indagación: Gestión institucional y calidad de servicio en Instituciones Educativas Públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas - Apurímac - 2016. Esta investigación fue de tipología correlacional, aplicado, usándose el método hipotético deductivo. Usando un diseño es de tipo no experimental, transversal. La población involucrada fue de 228 educadores de las entidades educativas de secundaria de Andahuaylas, y la población integrada por padres de familia estuvo estructurada por 7,955, siendo la muestra estructurada por 144 docentes, y 150 padres de familia, llegando a conclusión general de que se presenta una correspondencia significativa y moderada de la Gestión institucional y la calidad de servicio en las entidades formadoras de gestión estatal, secundarias de Andahuaylas.

(Troncos, 2018), desarrolló el trabajo de investigación titulado: Relación entre la Gestión institucional y la cultura organizacional en la institución educativa 40631 Juan Pablo II, José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2017. Indagación de tipo y diseño correlacional - transversal. En el caso de la

muestra, estuvo estructurada por 13 educadores, constituyéndose en una población censal. Para recolectar los datos, se empleó la encuesta, haciendo uso del cuestionario, teniendo en cuenta la escala Likert para examinar las variables. Para el análisis de los datos recogidos se hizo uso del Coeficiente de Correlación de Pearson, prueba que permitió confirmar el nivel de correspondencia entre la Calidad del Servicio Educativo y la cultura organizacional en los docentes ($r = ,885^{**}$). Los Resultados permitieron deducir que se obtiene una correspondencia significativa de las variables Gestión institucional y la cultura organizacional según los maestros de la Institución Educativa Juan Pablo II José Luis Bustamante y Rivero Arequipa.

A nivel internacional, se ha encontrado que (Riffo, 2015), en su tesis: Gestión educacional y resultados académicos en escuelas municipales, utilizando una metodología de investigación, cualitativa y cuantitativa su instrumento es el cuestionario, entrevistas, análisis de documentos. Los resultados, logrados con la utilización de las encuestas en los padres de familia de la I.E. de la provincia antes mencionada, permitieron al autor concluir que se logró establecer la correspondencia de la gestión educativa estratégica, con la calidad del servicio en educación, en las Entidades formadoras del nivel secundaria de la provincia Páucar - Ayacucho.

En relación a la gestión, es una palabra que proviene del latín “Gestar” que representa actuación que permite alcanzar un propósito. En la actualidad se conceptualiza a la gestión como la capacidad de integrar, gestar y administrar recursos y procesos de una organización, para lograr propósito, a través de actuaciones dinámicas y flexibles. Así mismo se aprecian diversas significaciones, que han permitido sistematizar paradigmas de gestión refiriendo cada una de ellas al sector educativo. Es decir, a la Calidad del Servicio Educativo o gestión educativa o gestión escolar.

Así mismo la gestión institucional, según (Pozner, 1995) es el conjunto de operaciones interrelacionadas que suscita el equipo de directores de una Entidad escolar, para posibilitar el cumplimiento de la intención pedagógica en - con y -para la colectividad educativa. Para (Alvarado, 1999), expresa es la

utilización de una diversidad de técnicas, instrumentos y procesos en la gestión de recursos y ejecución de actividades a nivel institucional, (Faro, 2001) refiere que es la capacidad de la institución educativa para elaborar y ejecutar un plan operativo estratégico anual y los instrumentos de la gestión. Y la (Unesco, 2011), la considera como una disciplina que interacciona teoría y práctica para lograr arribar a una educación, sinónimo de calidad que priorice y fortalezca los aprendizajes. (p. 35).

De lo señalado se concibe que la Gestión institucional es una edificación social que involucra el desarrollo de operaciones de conducción, administración y gestión con el compromiso de las personas que conforman la gran familia escolar, hacia el logro de metas específicas, a partir de una planeación, acorde con la realidad educativa de la institución, siendo necesario contar con saberes, habilidades y vivencias, en relación a Entidad escolar, que se busca transformar.

Como dimensiones de Gestión educativa según (Minedu, 2010), tenemos la gestión intra institucional, la Gestión institucional y la gestión administrativa.

Gestión intrainstitucional: Este componente permite conocer la forma como las entidades educativas se organizan, para lograr un funcionamiento adecuado de las organizaciones. La importancia de esta dimensión reside en que brindar la sistematización del personal, así como la identificación de las funciones y acciones que deben ejecutar, como parte de la estructura institucional. Como parte de este componente se considera la estructura formalizada de la institución, establecida a través de los organigramas, manuales, reglamentos y otros documentos normativos. Además, tenemos los diversos planes que permiten una interacción adecuada entre los miembros de la comunidad educativa como es el caso del plan de convivencia.

Gestión institucional: Se considera como uno de los pilares de la gestión educativa, Comprende los aspectos esenciales del funcionamiento institucional, involucrando el proceso educativo, el proceso de adaptaciones curriculares, elaboración de la programación, el PEI, PCI. El diseño de estrategias didácticas, la evaluación, materiales, recursos y monitoreo de actividades desarrolladas.

Este componente comprende el trabajo que desarrollan los profesores en el marco de su praxis educativa, como es el caso del proceso de planeación educativa con sus programaciones y adaptaciones, el desarrollo del proceso educativo, la formación de los estudiantes, la relación con las familia y comunidad, así como el proceso de actualización y capacidad de los educadores.

Gestión administrativa: Dimensión que se relaciona con el manejo del potencial humano, así como la custodia de los bienes materiales, económicos y financieros de la entidad educativa. Un aspecto esencial en el marco de este componente es el manejo del personal, donde se tiene que considerar la normatividad, el monitoreo y acompañamiento, así como la cualificación del mismo. Es importante resaltar que este componente involucra además la seguridad que deben tener las instalaciones de la institución.

En relación a la calidad, actualmente se considera como un elemento esencial, para que las instituciones escolares puedan mantenerse vigentes, garantizando su vigencia. En este contexto se evidencia la importancia que tiene la calidad en este tipo de organizaciones. Este factor, es percibido como el camino a la excelencia, la asignación de un valor agregado, relacionados a estándares que son la medida que se tiene que lograr, de tal manera que logre que los colaboradores se comprometan con la organización (Camisón & Otros, 2006).

Para Shewhart, citado por (Camisón et al., 2006, p.154), se relaciona con el proceso de medición de la calidad de un producto, así como el proceso de desarrollo. De esta manera apreciamos que este término, rota alrededor de los procesos. Añade además que este concepto se relaciona con la aptitud para el uso, expresando que, para lograr definición en las ventas, debemos tener en cuenta las características y necesidades de los clientes o público consumidor (p. 161). Así mismo analiza este término como satisfacción de las expectativas del cliente, donde está orientado hacia la percepción del cliente o consumidor, así la calidad reside en los ojos de quien la contempla y no en la empresa. (p.169).

Sobre el término de calidad en el campo educativo (Senlle & Gutiérrez, 2005), consideran que la calidad se relaciona con la estructura y gestión de la entidad de enseñanza, empleando una estrategia que permita transmitir conocimientos y técnicas que se utiliza con el propósito de promover el cambio y mejora de actitudes, conductas y valores (p. 31). Se comprende, por lo tanto, que la calidad en el campo educativo, está asociado a la metodología que emplea el educador, para enseñar y afianzar las actitudes de los educandos.

El Ministerio de Educación considera que el sistema educativo la calidad, constituye un parámetro de medición de los servicios que se ofertan, donde los sujetos educativos adquieren un rol preponderante, como parte importante de los agentes y permiten la obtención de productos que permitan el logro de objetivos y metas, orientadas a la construcción de una sociedad democrática,

intercultural y próspera, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.

El (Minedu, 2003), en la Ley General de Educación, en relación a la conceptualización de la calidad educativa en su artículo 13 señala que es competencias del Estado, brindar las garantía para que la calidad sea una práctica cotidiana en las entidades del Estado”. En este marco considera que la calidad en el campo educativo, es el estamento insuperable de creación que conviene superar a los educandos para contraponer los desafíos del crecimiento humano, ejercer su ciudadanía y seguir con su aprendizaje en forma continua. La Constitución política, señala en su artículo 26 que “la educación es un beneficio que poseen los sujetos a lo extenso de su vida y una obligación necesaria e irrenunciable por parte del Estado”, y en el artículo 27, adiciona que se brinde un servicio de calidad.

En relación a la calidad que existe en el servicio que se brinda en educación (Elera, 2010), señala que el servicio educativo es una consecuencia, de las acciones, combinaciones y transformaciones de los procesos de eficacia y eficiencia, relacionados con la gestión, que en esta confluencia permite la determinación o consecución de una sincronización entre las personas y el sistema del cual forman parte.

De esta manera explícita que las entidades u organización que se perciban como eficaces, deben tener presente que lograrán esta función a cabalidad cuando sean funcionales y logren los propósitos y metas planteada, de no hacerlo no podríamos hablar de eficacia, sino de lo contrario ineficacia. Así mismo cuando se indica que la educación debe caracterizarse por ser funcional, se refiere a que considera las características y necesidades de los estudiantes y a partir de ellos, promueve la generación de aprendizajes que son útiles para el estudiante en relación de su contexto y los retos que se le presentan.

Como componentes de la calidad respecto al servicio del campo educativo, se considera: La dimensión Satisfacción Educativa que reconoce principalmente el nivel de resultados del trabajo que se desarrolla la entidad

educativa. En este estudio, se evaluó el componente satisfacción educativa, mediante los indicadores: cumplimiento de expectativas, motivación por el aprendizaje y satisfacción de necesidades.

(Morales & Hernández, 2004), en su estudio relaciona con la calidad de servicio, enuncian: La calidad se puede definir como el nivel de atención o no, de las necesidades o expectativas de los clientes, involucrando factores subjetivos, asociados a juicios personales sobre el servicio recibido. Además (Rodríguez, 2005), propone que el significado de la calidad, se relaciona con la satisfacción de las necesidades y perspectivas de los compradores. Este autor, resalta también que la calidad supone la reducción de costos y la mejora continua de los procesos, ajustándolos en forma permanente a las demandas de la sociedad. Refiriendo que se debe considerar en este marco la eficacia, eficiencia y efectividad.

Actualmente la calidad para lograr alcanzarla debe tener presente en primer lugar la satisfacción de necesidades de los usuarios, así mismo cumplir con las expectativas, y brindar una oferta de productos y servicios que sean competitivos. Un aspecto sustancial de la calidad es lograr tener la confianza del usuario, para lograr de esta manera la fidelización.

(Sarramona, 2008), señala que la educación tiene el reto de lograr la satisfacción de las necesidades del alumno” (pp. 112 – 113), principio que se ubica en la dimensión axiológica

Además, un aspecto importante a tener presente cuando se habla de calidad educativa, es la de generar expectativas de mejora en los escolares, partiendo de sus necesidades, las cuales deben convertirse en un primer momento en motivación y luego transformarse en inspiración. De esta manera el educando concebirá la importancia de la educación y valorizará si el servicio recibido es el adecuado o no, para lograr sus metas y objetivos. Un aspecto resaltante es tener en cuenta que la motivación puede ser extrínseca o intrínseca, pero una escuela de calidad debe promover el segundo tipo, para que se convierta en inspiración.

Respecto a los componentes, que conforman la calidad en el servicio, son los aspectos perceptibles, la fiabilidad, la actitud del servicio, la seguridad y empatía.

Aspectos tangibles o tangibilidad: Son aquellos elementos que tienen una apariencia física, correspondiendo a los muebles, enseres, equipos, maquinarias, construcciones, laboratorios, etc. Los cuales deben ser actualizados y tener el cuidado respectivo. Otro aspecto resaltante es la presentación del personal que labora en una organización o institución educativa, siendo un aspecto importante la presentación, como parte de la confianza que la apariencia debe generar.

Fiabilidad: Se refiere a la capacidad de ofertar un servicio que permita ser percibidos por los usuarios como seguro, que se va a entregar en forma puntual. Para ello se debe cumplir con lo que se ofrece a los clientes, tanto en los insumos, como en el producto final. Es decir, debemos cumplir con las características del servicio que se ofreció brindar a los escolares.

Sensibilidad o actitud de servicio: Es la predisposición del personal, que tienen gran influencia en que el usuario para que vuelva a demandar los servicios que oferta la institución u organización.

Seguridad: Es importante que los clientes puedan percibir que el servicio que reciben no cuenta con ningún riesgo.

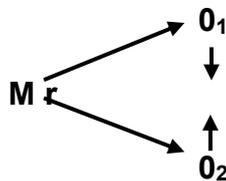
Empatía: Este componente es uno de los más valoradas en la variable calidad, por cuanto permite que los clientes tengan presente el aspecto emocional como parte del servicio que les ofrece, sintiendo que sus demandas y necesidades no solo son escuchados, sino que además son comprendidos y atendidos. Es importante en este marco, que el usuario, sienta que es tratado como una persona única.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque que se asume en esta investigación es el cuantitativo, el cual tuvo como propósito describir, explicar y comprobar y fenómenos, teniendo como meta la generación y contrastación de teorías (Hernández, 2016).

El tipo de indagación corresponde la investigación aplicada, el diseño que se seleccionó para verificar la hipótesis fue el diseño transeccional correlacional, el cual busca de acuerdo a lo sustentado Hernández & otros (2016), trata de describir las relaciones que se presentan entre dos o más cualidades, concepciones o variables en un momento específico, en términos de asociación (p. 157).



Dónde: M: Muestra del estudio.

O1: Estudio de la Calidad del Servicio Educativo.

O2: Análisis de la calidad del servicio educativo.

r: Coeficiente de correlación.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión institucional	Proceso inherente a la gestión educativa, con la función de trasladar el potencial humano, hacia el logro de propósitos institucionales determinados en el plan estratégico y los otros instrumentos de gestión, en relación a la satisfacción de las expectativas de los estudiantes, los padres de familia y la Sociedad (Alvarado,2010)	Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Liderazgo educativo, planificación estratégica, evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente. Para su evaluación se utilizará un cuestionario de gestión institucional.	• Liderazgo educativo	• Toma de decisiones • Estilos de liderazgo	Escala ordinal, tipo Likert
			• Planificación estratégica	• Diagnóstico • Diseño de proyectos	
			• Evaluación de la gestión	• Análisis de la gestión • Análisis de los resultados	
			• Clima institucional	• Relaciones interpersonales • Resolución de conflictos	
			• Capacitación del personal	• Capacitación pedagógica • Desempeño de Recursos Humanos	
			• Desempeño docente	• Planeación curricular • Logro de aprendizajes	
V2: Calidad del servicio educativo	Es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema (Elera, 2010)	Esta variable se operacionaliza a través de las dimensiones: Satisfacción educativa, con la infraestructura y equipamiento y con el servicio administrativo. Su medición se realizará con un cuestionario de calidad del servicio educativo.	• Fiabilidad	• Capacidad para el servicio educativo	Escala ordinal, tipo Likert
			• Capacidad de respuesta	• Actitud y voluntad para apoyar a los usuarios. • Proporcionar un servicio rápido	
			• Garantía	• Conocimiento y atención mostrado por el personal de la I.E. • Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	
			• Empatía	• Atención personalizada • Atención grupal	
			• Elementos intangibles	• Instalaciones físicas de infraestructura • Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación	

Fuente: Elaboración propia.

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

3.3.1. Población

La población es un conjunto de elementos que poseen algunas características comunes (Sánchez & Reyes, 2005). El estudio a desarrollarse comprende o involucra a los 469 padres de familia de la Entidad Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Tabla 2: Población de estudio: PP.FF. de la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Agentes	Grados	Sección	Cantidad	Porcentaje		
Padres de familia	1er. Grado	A	26	5.54%	22.81%	
		B	26	5.54%		
		C	28	5.97%		
		D	27	5.76%		
	2do. Grado	A	28	5.97%	22.81%	
		B	27	5.76%		
		C	27	5.76%		
		D	25	5.33%		
	3er. Grado	A	25	5.33%	21.32%	
		B	26	5.54%		
		C	25	5.33%		
		D	24	5.12%		
	4to. Grado	A	28	5.97%	18.12%	
		B	27	5.76%		
		C	30	6.40%		
	5to. Grado	A	25	5.33%	14.93%	
		B	22	4.69%		
		C	23	4.90%		
	Total			469	100.00%	100.00%

Fuente: Padrón de PP.FF. de la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, Chepén, 2020.

3.3.2. Muestra

Teniendo en cuenta que la población es conocida, para obtener la muestra se trabajó con la fórmula siguiente:

VARIABLES			RESULTADO
Población		469	Tamaño de la muestra n = 211
Grado de confianza	95%	1.96	
Probabilidad de éxito	50 %	0.50	
Probabilidad de fracaso	50 %	0.50	
Error de estimación	5 %	0.05	

FÓRMULA:	
$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$	
N =	Población
Z =	Grado de confianza
p =	Probabilidad de éxito
q =	Probabilidad de fracaso
e =	Error de estimación

El total de la muestra es de 211 padres de familia y su distribución se visualiza a continuación:

Tabla 3: Muestra de estudio: Padres de familia de la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020

Agentes	Grado	Sección	Población		Muestra	
Padres de familia	1er. Grado	A	26	5.54%	12	48
		B	26	5.54%	12	
		C	28	5.97%	13	
		D	27	5.76%	12	
	2do. Grado	A	28	5.97%	13	48
		B	27	5.76%	12	
		C	27	5.76%	12	
		D	25	5.33%	11	
	3er. Grado	A	25	5.33%	11	45
		B	26	5.54%	12	
		C	25	5.33%	11	
		D	24	5.12%	11	
	4to. Grado	A	28	5.97%	13	38
		B	27	5.76%	12	
		C	30	6.40%	13	
	5to. Grado	A	25	5.33%	11	31
B		22	4.69%	10		
C		23	4.90%	10		
Total			469		211	211

Fuente: Padrón de PP.FF. de la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, Chepén, 2020.

Criterios de inclusión: Participarán los padres de familia de la Entidad Escolar “César A. Vallejo Mendoza”, que tienen hijos estudiantes en el año 2020.

Así mismo se incluirán a los padres de familia del colegio “César A. Vallejo Mendoza”, que estén presentes el día de la aplicación de los cuestionarios.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los padres de familia del colegio nacional “César A. Vallejo Mendoza”, que no respondieron la totalidad de los ítems.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e instrumentos

Como técnica utilizada para recoger datos se usó la encuesta, con la finalidad de diagnosticar el nivel de desarrollo de las variables de la actual indagación.

Como instrumentos se emplearon el cuestionario de encuesta para medir las variables: Gestión Institucional y la calidad del servicio educativo.

Validez de los instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recoger datos fueron validados, mediante la utilización de la técnica de “Juicio de expertos”, participando en esta validación profesoras especialistas en investigación educativa y gestión o administración educativa, con el grado de doctoras en educación, como es el caso de la Dra. Villavicencio Palacios, Lilette Del Carmen, con DNI: 18033075; la Dra. Cecilia Eugenia Mendoza Alva, con DNI: 18120004 y la Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar, con DNI: 17903361

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la prueba piloto, con la participación de 10 padres de familia de otra Institución Educativa y cuyos resultados fueron procesados a través del coeficiente Alfa de Cronbach, trabajados en Excel.

Cuestionario de Gestión Institucional

En base al desarrollo de una prueba piloto, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach, permitiendo conocer la consistencia del instrumento, obteniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 4: Estadístico de confiabilidad de la variable Gestión Institucional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.875	10

Fuente: Prueba piloto.

Cuestionario de calidad del servicio educativo

Teniendo en cuenta un total de 10 pruebas aplicada a padres de familia de otra Institución Educativa, hizo uso de la prueba alfa de Cronbach para conocer la estabilidad del cuestionario, obteniendo como resultado:

Tabla 5: Estadístico de confiabilidad de la variable calidad del servicio educativo

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.889	10

Fuente: Prueba piloto.

3.5. Procedimiento

Se inició el proceso para recolectar datos a través de la solicitud de autorización pertinente, luego se procederá a aplicar los cuestionarios de encuesta, a continuación, se tabularán los datos y finalmente se realizará el procesamiento estadístico correspondiente, utilizando el programa SPSS, versión 25.

3.6. Método de análisis de datos

Se procesaron y presentaron los datos a través de estadígrafos para realizar la descripción de las variables, empleando tabla y figuras estadísticas. Se utilizó la prueba de normalidad, que permite determinar el coeficiente de asociación que se utilizará para examinar el nivel de correlación de las variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

En la actual indagación se ha puesto especial cuidado en la protección de la identificación de los participantes, que conformaron el grupo de estudio, teniendo en cuenta los principios éticos de confidencialidad, la participación libre y voluntaria, el consentimiento de los participantes, así como el anonimato de la información recolectada.

Confidencialidad: Se consideró que los resultados obtenidos son comunicables con propósitos investigativos, considerando los objetivos de esta indagación.

Consentimiento informado: Fue necesario considerarlo, desde el inicio de la indagación es decir la petición para la aplicación de la investigación, así mismo se coordinó con la dirección y educadores participantes, con el objetivo de que conozcan los propósitos del estudio.

Libre participación: Se tuvo en cuenta la participación voluntaria y espontánea de los educadores de la institución que fue focalizada para la indagación realizada.

Anonimidad: Este aspecto fue considerada en forma permanente, como parte esencial de la indagación realizada.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

4.1.1. Gestión Institucional

Tabla 6: Distribución numeral y porcentual de la Gestión Institucional en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Nivel	GESTIÓN INSTITUCIONAL		Dimensiones											
			Liderazgo educativo		Planificación estratégica		Evaluación de la gestión		Clima institucional		Capacitación del personal		Desempeño docente	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Muy bueno	19	9%	30	14%	35	17%	32	15%	42	20%	32	15%	32	15%
Bueno	174	82%	146	69%	133	63%	129	61%	135	64%	129	61%	143	68%
Regular	18	9%	35	17%	40	19%	43	20%	32	15%	43	20%	36	17%
Malo	0	0%	0	0%	3	1%	7	3%	2	1%	7	3%	0	0%
Muy Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	211	100%	211	100%	211	100%	211	100%	211	100%	211	100%	211	100%

Nota: Fuente: Encuesta realizada por el investigador.

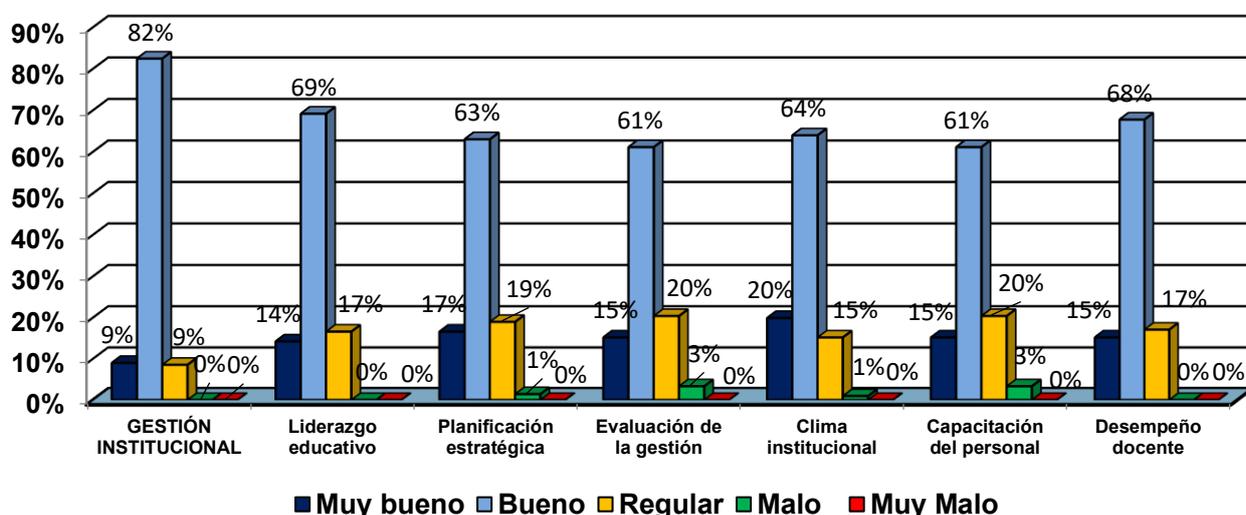


Figura 1: Gestión institucional y sus dimensiones en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, Chepén, 2020.

En la Tabla 5 y figura 1, visualizamos que los padres de familia encuestados, en un 82%, estiman la gestión institucional, como bueno y en un 9% lo ubican en muy bueno y regular, observándose que mayoritariamente es considerado como bueno. En las dimensiones: La dimensión Liderazgo educativo, el 69% señala como bueno, el 17% lo ubica en el nivel regular. En la dimensión Planificación estratégica, el 63% consideran que es buena, el 19%, señalaron que es regular. En la dimensión Evaluación de la gestión, el 61%, lo sitúa en el nivel bueno y el 26% en el nivel regular. La dimensión Clima institucional, el 64% lo ubica en el nivel bueno y en un 20%, como muy bueno. La dimensión Capacitación del personal, se observa que en un 61% se encuentra en el nivel

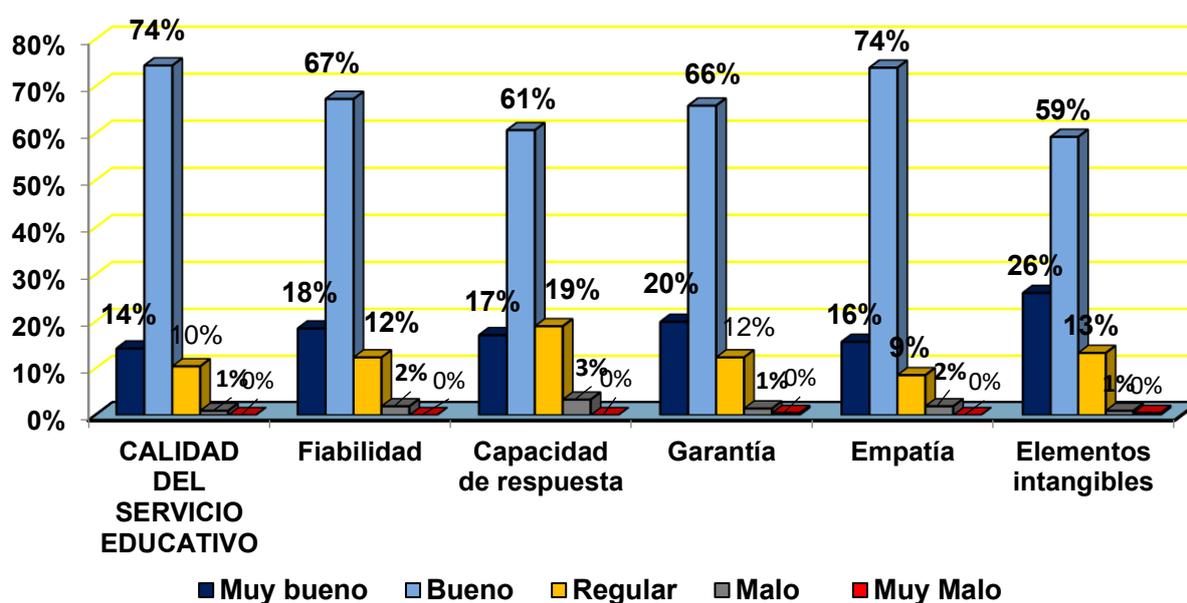
bueno y en un 20% regular. Respecto a la dimensión desempeño docente, el 68% señalan que es bueno y el 17%, regular. Se aprecia predominancia del nivel bueno.

4.1.2. Calidad del servicio educativo

Tabla 7: Distribución numeral y porcentual del nivel de la calidad del servicio educativo, en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Nivel	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		Dimensiones									
	Nro.	%	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Garantía		Empatía		Elementos intangibles	
			Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Muy bueno	30	14%	39	18%	36	17%	42	20%	33	16%	55	26%
Bueno	157	74%	142	67%	128	61%	139	66%	156	74%	125	59%
Regular	22	10%	26	12%	40	19%	26	12%	18	9%	28	13%
Malo	2	1%	4	2%	7	3%	3	1%	4	2%	2	1%
Muy Malo	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Total	211	100%	211	100%	211	100%	211	100%	211	100%	211	100%

Nota: Fuente: Encuesta realizada por el investigador.



2Figura 2: Calidad del servicio educativo y sus dimensiones, I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, Chepén, 2020.

En la estimación de la Calidad del servicio educativo, el 74% de los padres de familia lo ubican en el nivel bueno, el 14%, en muy bueno. En los componentes: Fiabilidad, el 67%, es bueno y 18% en muy bueno. En Capacidad de respuesta, en un 61%, en bueno y el 19% en regular. En Garantía, el 66% señalan que es bueno y 20%, muy bueno. En Empatía, el 74% lo ubica en bueno, el 16%

en muy bueno, en elementos intangibles el 59% en bueno, el 26% en muy bueno, apreciándose una tendencia hacia el nivel bueno.

4.2. Análisis inferencial de los resultados

4.2.1. Prueba de normalidad

Se eligió a Kolmogorov – Smirnov, ($m > 50$), considerándose las siguientes hipótesis:

Para la variable Gestión institucional

Ho: La Gestión institucional tiene una distribución normal

H1: La Gestión institucional no tiene una distribución normal

Para la variable Calidad del servicio educativo

Ho: La Calidad del servicio educativo presenta una distribución normal

H1: la Calidad del servicio educativo no presenta una distribución normal.

La regla de decisión fue tomada en base a los parámetros siguientes: la significancia preestablecida de $\alpha=0.05$, con un nivel de confianza del 95%:

a) Si Sig. p < Sig. a = Rechaza Ho.

b) Si Sig. p > Sig. a = Acepta Ho.

Tabla 8: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	GESTIÓN INSTITUCIONAL	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
N	211	211
Estadístico de prueba	,114	,078
Sig. asintótica(bilateral)	,000	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

En base a los resultados de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, se visualiza que el valor de significancia, es inferior a 0.05, por lo tanto, la distribución de los datos no es normal en ambas variables, seleccionándose la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de la hipótesis general

Hi: Existe relación directa entre la Gestión institucional y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

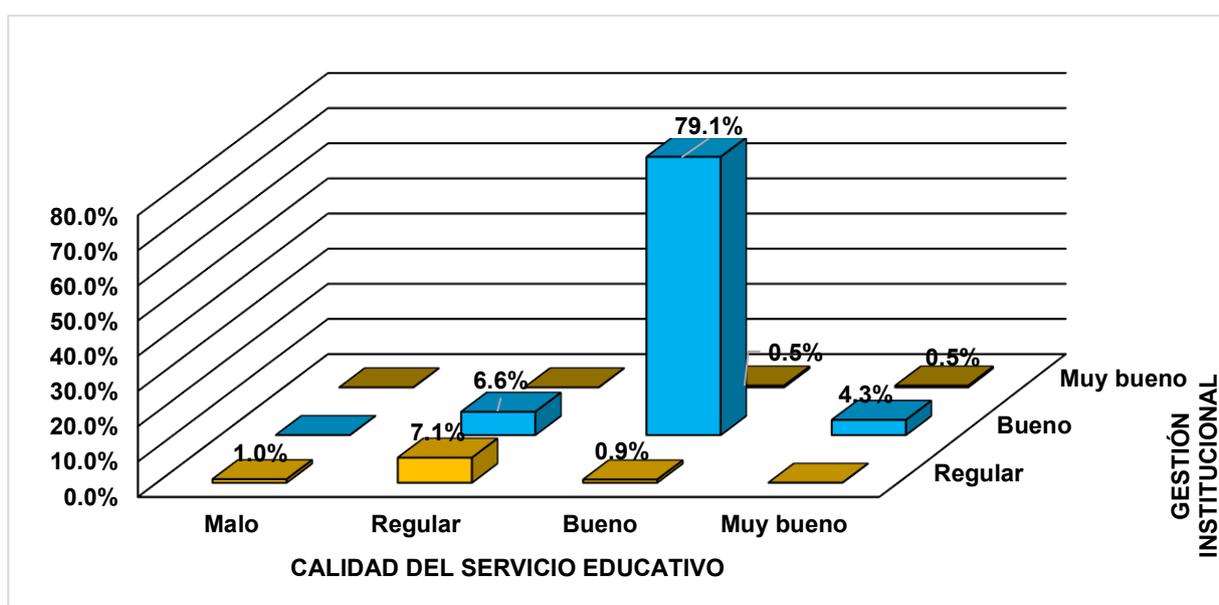
Ho: No existe relación directa entre la Gestión institucional y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman.

Tabla 9: Tabla cruzada de la Gestión institucional y la Calidad del servicio educativo.

		GESTIÓN INSTITUCIONAL			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Malo	N°	2	0	0	2
		%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
	Regular	N°	15	14	0	29
		%	7,1%	6,6%	0,0%	13,7%
	Bueno	N°	2	167	1	170
		%	0,9%	79,1%	0,5%	211,6%
	Muy bueno	N°	0	9	1	10
		%	0,0%	4,3%	0,5%	4,7%
Total		N°	19	190	2	211
		%	9,0%	90,0%	1,0%	100,0%



3Figura 3: Relación entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo.

Se observa que entre ambas variables una mayor predominancia en el nivel bueno, según 167 padres de familia (79,1%).

Tabla 10: Resultados de Prueba de Correlación de Spearman para hipótesis general

Variable 1	Rho de Spearman	Variable 2: Calidad del servicio educativo
Calidad del Servicio Educativo	Significancia	,644
	N	,000
		211

El coeficiente de Spearman es $r = 0,644$ (correlación moderada). El nivel de α calculado (0,000) fue inferior al planeado (0,05), rechazándose H_0 y aceptándose H_1 .

Prueba de la hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación directa entre la dimensión Liderazgo educativo y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

H₀: No existe relación directa entre la dimensión Liderazgo educativo y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Significancia: $\alpha = 0,05$.

Coefficiente de correlación: Spearman.

Tabla 11: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y la dimensión Liderazgo educativo.

		Liderazgo educativo			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Malo	N°	2	0	0	2
		%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%
	Regular	N°	20	9	0	29
		%	9,5%	4,3%	0,0%	13,7%
	Bueno	N°	11	152	7	170
		%	5,2%	72,0%	3,3%	80,6%
	Muy bueno	N°	0	7	3	10
		%	0,0%	3,3%	1,4%	4,7%
Total		N°	33	168	10	211
		%	15,6%	79,6%	4,7%	100,0%

Observamos que entre la Calidad del servicio educativo y la dimensión Liderazgo educativo, la mayor predominancia en el nivel bueno 72,0%.

Tabla 12: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1

		Variable 2: Calidad del servicio educativo	
Dimensión 1 Liderazgo educativo	Rho de Spearman		,651
	Significancia		,000
	N		211

Entre la variable Calidad del servicio educativo y dimensión Liderazgo educativo, se visualiza una relación moderada positiva (Rho= ,651), rechazándose Ho y aceptándose H1.

Prueba de la hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación directa entre la dimensión Planificación estratégica y la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Ho: No existe relación directa entre la dimensión Planificación estratégica y la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

La significancia es de 0,05

El coeficiente de correlación es el de Spearman.

Tabla 13: Tabla cruzada del Planificación estratégica y La Calidad del Servicio Educativo

		Planificación estratégica				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Malo	N°	0	1	1	0	2
		%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,9%
	Regular	N°	1	19	9	0	29
		%	0,5%	9,0%	4,3%	0,0%	13,7%

Bueno	N°	0	22	135	13	170
	%	0,0%	10,4%	64,0%	6,2%	80,6%
Muy bueno	N°	0	0	8	2	10
	%	0,0%	0,0%	3,8%	0,9%	4,7%
Total	N°	1	42	153	15	211
	%	0,5%	19,9%	72,5%	7,1%	100,0%

Existe mayor predominancia en el nivel bueno (64,0%), de los Resultados de la dimensión Planificación estratégica y la calidad del servicio educativo.

Tabla 14: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2

		Variable 2: Calidad del servicio educativo	
Dimensión 2	Rho de Spearman		,450
Planificación estratégica	Significancia		,000
	N		211

El nivel de α calculado (0,000) fue inferior al formulado (0,05). El coeficiente de correlación (0,450) indica una correlación moderada, rechazándose H_0 y aceptando H_1 .

Prueba de la hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación directa entre la dimensión Evaluación de la gestión y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Ho: No existe relación directa entre la dimensión Evaluación de la gestión y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

La significancia es de 0,05

Coefficiente de correlación: Spearman.

Tabla 15: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y la dimensión Evaluación de la gestión

		Evaluación de la gestión				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Malo	N°	0	1	1	0	2
		%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,9%
	Regular	N°	3	14	12	0	29
		%	1,4%	6,6%	5,7%	0,0%	13,7%
	Bueno	N°	0	32	124	14	170
		%	0,0%	15,2%	58,8%	6,6%	80,6%
	Muy bueno	N°	0	0	8	2	10
		%	0,0%	0,0%	3,8%	0,9%	4,7%
Total	N°	3	47	145	16	211	
	%	1,4%	22,3%	68,7%	7,6%	100,0%	

Observamos que existe prevalencia en el nivel bueno (58,8%), de los Resultados de la dimensión Evaluación de la gestión y la Calidad del servicio educativo.

Tabla 16: Tabla 1 Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 3

		Variable 2: Calidad del servicio educativo	
Dimensión 3	Rho de Spearman	,486	
Evaluación de la gestión	Significancia	,000	
	N	211	

El nivel de α calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de correlación (0,486) indica que la correlación es moderada positiva, se descarta H_0 y se acepta H_1 .

Prueba de la hipótesis específica 4

Hi: Existe asociación directa entre la dimensión Clima institucional y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Ho: No existe asociación directa entre la dimensión Clima institucional y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Significancia: $\alpha = 0,05$.

Coefficiente de correlación: Spearman.

Tabla 17: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y componente clima institucional

		Clima institucional				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Malo	N°	1	0	1	0	2
		%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,9%
	Regular	N°	0	13	16	0	29
		%	0,0%	6,2%	7,6%	0,0%	13,7%
	Bueno	N°	1	18	133	18	170
		%	0,5%	8,5%	63,0%	8,5%	80,6%
	Muy bueno	N°	0	0	8	2	10
		%	0,0%	0,0%	3,8%	0,9%	4,7%
Total	N°	2	31	158	20	211	
	%	0,9%	14,7%	74,9%	9,5%	100,0%	

Observamos que entre la calidad del servicio educativo y la dimensión Clima institucional, la mayor predominancia existe en el nivel bueno 63%.

Tabla 18: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 4

		Variable 2: Calidad del servicio educativo	
Dimensión 4	Rho de Spearman	,130	
Clima institucional	Significancia	,059	
	N	211	

El nivel de α calculado (,000) fue superior al planeado (0,05). El coeficiente de correlación (0,130) indica que la correlación es muy baja, se descarta H1 y se acepta Ho.

Prueba de la hipótesis específica 5

Hi: Existe correspondencia entre la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Ho: No existe correspondencia entre la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

La significancia es de 0,05

El coeficiente de correlación: Spearman.

Tabla 19: Tabla cruzada de la Calidad del Servicio Educativo y la Capacitación del personal

		Capacitación del personal				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Malo	N°	1	1	0	0	2
		%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%
	Regular	N°	0	15	14	0	29
		%	0,0%	7,1%	6,6%	0,0%	13,7%
	Bueno	N°	0	11	155	4	170
		%	0,0%	5,2%	73,5%	1,9%	80,6%
	Muy bueno	N°	0	0	5	5	10
		%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%	4,7%
Total	N°	1	27	174	9	211	
	%	0,5%	12,8%	82,5%	4,3%	100,0%	

Existe mayor predominancia en el nivel bueno (73,5%), de los Resultados del componente capacitación del personal y la calidad del servicio educativo.

Tabla 20: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 5

		Variable 2: Calidad del servicio educativo
Dimensión 5 Capacitación del personal	Rho de Spearman	,486
	Significancia	,000
	N	211

El nivel de α calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de correlación (0,486) indica que la correlación moderada positiva., se descarta Ho y se acepta H1.

Prueba de la hipótesis específica 6

Hi: Existe correlación entre la dimensión Desempeño docente y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Ho: No existe correlación entre la dimensión Desempeño docente y la Calidad del servicio educativo en la I.E. “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020.

Significancia: $\alpha = 0,05$.

Coeficiente de correlación: Spearman.

Tabla 21: Tabla cruzada de la Calidad del servicio educativo y la dimensión Desempeño docente

		Desempeño docente			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Malo	%	2 0,9%	0 0,0%	0 0,0%	2 0,9%
	Regular	%	13 6,2%	16 7,6%	0 0,0%	29 13,7%
	Bueno	%	20 9,5%	143 67,8%	7 3,3%	170 80,6%
	Muy bueno	%	0 0,0%	8 3,8%	2 0,9%	10 4,7%
	Total	%	35 16,6%	167 79,1%	9 4,3%	211 100,0%

Observamos que la Calidad del servicio educativo y el componente desempeño docente, la mayor predominancia existe en el nivel bueno 67,8%.

Tabla 22: Resultados de la Prueba de Correlación de Spearman para la hipótesis específica 6

		Variable 2: Calidad del servicio educativo
Dimensión 6 Desempeño docente	Rho de Spearman	,485
	Significancia	,000
	N	211

El nivel de α calculado (0,000) es inferior al planeado (0,05). El coeficiente de asociación (0,485) indica que la correlación es moderada, se descarta H_0 y se acepta H_1 .

V. DISCUSIÓN

La gestión institucional, en la actualidad uno de los términos más importantes de la gestión educativa, según (Pozner, 1995) son actuaciones interaccionadas que permite la promoción del equipo directivo de una institución educativa para hacer posible la intencionalidad educativa en -con y -para la comunidad educativa, mientras que para la (Unesco, 2011), es una disciplina que integra la teoría y la práctica para lograr una educación de buena calidad que focalice los aprendizajes.

En este contexto y teniendo en consideración la relevancia de la gestión institucional, en el proceso educativo y el servicio que ofertan las instituciones educativas, en la presente indagación se partió de la identificación las características del desarrollo de la Gestión institucional, en el colegio “César A. Vallejo Mendoza”, encontrándose que del 100% los padres de familia encuestados (211 padres de familia), en un 82%, estiman la gestión institucional, como bueno y en un 9% lo ubican en muy bueno y regular, observándose que mayoritariamente es considerado como bueno. En las dimensiones: La dimensión Liderazgo educativo, el 69% señala como bueno, el 17% lo ubica en el nivel regular. En la dimensión Planificación estratégica, el 63% consideran que es buena, el 19%, señalaron que es regular. En la dimensión Evaluación de la gestión, el 61%, lo sitúa en el nivel bueno y el 26% en el nivel regular. La dimensión Clima institucional, el 64% lo ubica en el nivel bueno y en un 20%, como muy bueno. La dimensión Capacitación del personal, se observa que en un 61% se encuentra en el nivel bueno y en un 20% regular. Respecto a la dimensión desempeño docente, el 68% señalan que es bueno y el 17%, regular. Se aprecia predominancia del nivel bueno.

Además la gestión institucional, contribuye con la mejora de la cultura de la organización educativa, tal como lo afirma Troncos (2018), en su trabajo de investigación: Relación entre la Gestión institucional y la cultura organizacional en la institución educativa 40631 Juan Pablo II, José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2017, donde concluye que existe relación entre las variables Calidad del Servicio Educativo y la cultura organizacional según los docentes de la Institución Educativa Juan Pablo II, Arequipa, periodo 2017.

En relación a la calidad, en la actualidad es el factor primordial para que las instituciones logren su vigencia y permanencia. Lo que significaría su supervivencia. Por ese motivo resulta esencial el desarrollo de una cultura de calidad, que permite que las entidades educativa, adopten este hábito que los enrumba a la excelencia, con una visión de futuro y gestión de valor agregado, en función a estándares a lograr, que tal manera que genere compromisos y toma de acción por parte de los colaboradores (Camisión & Otros, 2006).

Sobre el concepto de calidad en el sector educación, (Senlle & Gutiérrez, 2005), consideran que la calidad se relaciona con la estructura y la gestión de la entidad educativa, con la estrategia que se emplea para mediar el conocimiento o las técnicas que se usan con el propósito de cambiar y mejorar conductas como comportamientos y valores (p. 31). Se entiende que la calidad en educación está asociada a la metodología que emplea el educador para enseñar y fortalecer las acciones y conducta de los escolares.

Al indagar sobre el nivel de desarrollo de la calidad de servicio y sus componentes, se encontró que del 100% de los padres encuestados, el 74% de los padres de familia lo sitúan en la escala bueno, el 14%, en muy bueno. En los componentes: Fiabilidad, el 67%, es bueno y 18% en muy bueno. En Capacidad de respuesta, en un 61%, en bueno y el 19% en regular. En Garantía, el 66% señalan que es bueno y 20%, muy bueno. En Empatía, el 74% lo ubica en bueno, el 16% en muy bueno, en elementos intangibles el 59% en bueno, el 26% en muy bueno, apreciándose una tendencia hacia el nivel bueno.

Estos Resultados hallan coincidencias en el estudio de Zavaleta (2016), quien en el trabajo de investigación: Niveles de desarrollo de la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 211010 “Ricardo Palma” de Trujillo en el año 2013, identificó los niveles de progreso de las dimensiones, obteniendo en el caso del recurso humano que el 43.2%, se encuentra en la escala excelente, el 43.6%, alcanza el nivel de Bueno; el 12.3% se considera como Regular y solamente el 1% se encuentra o considera como Deficiente, para el Diseño Organizacional el 31.4% está ubicado como Excelente, el 54.1% se considera como Bueno, el 12.3%; es percibido como Promedio y el 2.3%, se encuentra en el nivel Malo, para la Cultura Organizacional el 44.5%, alcanza el nivel Excelente, el 46.8%, se ubica en el nivel bueno, el 7.3%, es Regular y el 1.4% se ubica en el nivel Malo.

La relevancia de la calidad del servicio es que contribuye a la imagen institucional y la fidelización de los usuarios, tal como lo señala Castillo (2017), quien en su tesis: La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Entidad Educativa N° 211892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo, señala que existe una alta relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los padres de los padres de familia, para continuar a sus pupilos, en este claustro escolar.

Así mismo De La Cruz (2017), en la indagación: Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. La finalidad de la tesis es determinar, durante el período 2016, el grado de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la universidad privada, concluye que: (1) la calidad en el servicio evaluada y la

satisfacción de los escolares presentan una correspondencia alta y directa; y (2) la satisfacción y lealtad, es moderada y directa. Para el respaldo de estas conclusiones se usó el estadístico de Spearman.

Sobre la estadística inferencial, se determinó, en base a los cálculos realizados de la prueba de Kolmogrov – Smirnov, donde se aprecia que el valor de significancia, es menor a 0.05, por lo tanto, la organización de los datos no es normal en ambas variables, seleccionándose la prueba no paramétrica Rho de Spearman., donde al estudiarse la correlación entre la gestión institucional y la Calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, se halló que el coeficiente de Spearman una relación moderada positiva ($Rho = ,644$), rechazándose H_0 y aceptándose H_1 .

Estos resultados coinciden con los estudio de De la Cruz (2016), quien en su investigación: 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, deduciéndose que la Calidad del Servicio Educativo se asocia en forma directa con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, de acuerdo a lo opinado por la comunidad educativa, debido a que la Rho de Spearman encontrada fue de 0,622.

Además Chilingano (2017), en el estudio: Gestión institucional y calidad de servicio en Instituciones Educativas Públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas - Apurímac – 2016, arriba a la conclusión principal de que se aprecia una correspondencia positiva y significativa moderada entre la Calidad del Servicio Educativo y la calidad de servicio en las Entidades Escolares, de secundaria del distrito de Andahuaylas; lo cual significa que una buena Calidad del Servicio Educativo mantendrá la calidad de servicio.

En este orden de ideas Saromo (2015), en la investigación: Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P “Corazón de Jesús El Roble” Puente Piedra- Lima, 2015, deduce que se presenta una asociación positiva entre la Calidad del Servicio Educativo y calidad de servicio, de acuerdo a la prueba de Kolmogorov-Smirnov, los hallazgos no son normales; siendo para la variable Calidad del Servicio Educativo es de 0.200 y la variable calidad de servicio es de 0.041; y este último es inferior a 0.05, siendo no normales

Respecto a la correlación entre la dimensión Liderazgo educativo y la Calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, se encontró que existe una asociación moderada positiva ($Rho = ,651$), rechazándose H_0 y aceptándose H_1 .

Sobre la correlación entre la dimensión Planificación estratégica y la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, se encontró que el nivel de α calculado (0,000) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de correlación (0,450) indica una correlación moderada, rechazándose H_0 y aceptando H_1 .

Al estudiar la correlación directa entre la dimensión Evaluación de la gestión y la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, encontramos que el nivel de α calculado (0,00) fue menor al planeado (0,05). El coeficiente de correlación (0,486) indica que la correlación baja, se descarta H_0 y se acepta H_1 .

Al evaluar la correlación entre la dimensión Clima institucional y la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, se halló que el nivel de α calculado (,000) fue inferior al planeado (0,05). El coeficiente de correlación (0,130) indica que la correlación es muy baja, se descarta H_1 y se acepta H_0 .

En relación a la correlación entre la dimensión Capacitación del personal en las actividades educativas y la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, encontramos que el nivel de α calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05). El factor de correlación (0,486) indica que la asociación es baja positiva., se descarta H_0 y se acepta H_1 .

Además, al analizar la correlación directa la dimensión Desempeño docente y la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, se encontró que el nivel de α calculado (0,000) fue inferior al planeado (0,05). El factor de asociación (0,485) evidenciando una correlación moderada, se descarta H_0 y se acepta H_1 .

VI. CONCLUSIONES

- Existe una correlación moderada ($r = 0,644$), entre gestión Institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020, obteniendo un nivel de α calculado (0,000), menor al planeado (0,05), indicando una correlación significativa.
- La relación entre la dimensión liderazgo educativo con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; es moderada positiva ($Rho = ,651$).
- La relación entre la dimensión planificación estratégica con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; es moderada positiva ($r = 0,450$), El nivel de α calculado (0,000) fue inferior al planeado (0,05).
- La relación de la dimensión clima institucional con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; es baja positiva ($r = 0,130$). El nivel de α calculado (,059) fue superior al planeado (0,05).
- La relación de la dimensión capacitación del personal con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; es moderada positiva ($r = 0,486$). El nivel de α calculado (0,00) fue inferior al planeado (0,05).
- La relación de la dimensión Desempeño docente con la Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César A. Vallejo Mendoza”, de la ciudad de Chepén, 2020; es moderada positiva ($r = 0,485$). El nivel de α calculado (0,000) fue inferior al planeado (0,05).

VII. RECOMENDACIONES

A los directivos de las instituciones educativas secundarias

Se recomienda promover la optimización de la Calidad del servicio educativo a partir de la mejora de la gestión institucional y el trabajo en equipo que involucre a todos los actores educativos.

Deben promover la práctica de una gestión institucional flexible, para impulsar la mejora de la calidad del servicio educativo en sus instituciones educativas.

Fortalecer en los docentes el desarrollo de sus capacidades de liderazgo, para formar cuadros de personal que impulsen la mejora de la gestión institucional y por ende la optimización de la calidad del servicio educativo.

A los docentes de educación secundaria

Impulsar entre los diversos agentes educativos la fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y elementos intangibles en sus instituciones educativas, como parte importante de la calidad del servicio educativo que se brinda.

Es importante que los docentes asumamos el compromiso de contribuir con la mejora de la gestión institucional y la calidad educativa, en el marco actual de la mejora de los procesos de gestión.

Es importante que los docentes participen en la gestión institucional, por ser una parte importante de la imagen de la institución educativa y la importancia que tiene en la promoción de un ambiente psicológicos adecuado, además de la relevancia técnico pedagógica, para los aprendizajes.

REFERENCIAS

- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa: Enfoque y procesos*. Lima: San Marcos.
- Camisón, C., & Otros. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson - Prentice Hall.
- Castillo, E. (2017). *La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Institución Educativa N° 211892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo*. (Tesis de Grado). Trujillo: Universidad César A. Vallejo Mendoza.
- Chilingano, E. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en Instituciones Educativas Públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas - Apurímac - 2016*. (Tesis de maestría). Cuzco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco.
- De La Cruz, A. (2017). *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. La finalidad de la tesis es determinar, durante el período 2016*. (Tesis Doctoral). Lima: Universidad Peruana Unión.
- De la Cruz, 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*. (Tesis Doctoral). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. (Tesis). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Faro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima: UDEGRAF.
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. México: Mc Graw Hill.
- Minedu. (2003). *Ley N° 28044, Ley General de Educación*. Lima: Ministerio de Educación del Perú.
- Minedu. (2010). *Manual del Director*. Lima: Ministerio de Educación.

- Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Educación Física y Deportes. Revista Digital*, 73.
- Pozner, P. (1995). *El directivo como gestor de aprendizajes escolares*. Buenos Aires: Editorial AIQUE.
- Riffo, H. (2015). *Gestión educacional y resultados académicos en escuelas municipales*. (Tesis Doctoral). Barcelona - España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Rodríguez, Y. (2005). La Calidad en los Servicios y la Satisfacción al Cliente. *Revista Ciencias.com*, 98 - 102.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2005). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Saromo, L. (2015). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P "Corazón de Jesús El Roble" Puente Piedra - Lima, 2015*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César A. Vallejo Mendoza.
- Sarramona, J. (2008). *Teoría de la Educación*. 2da. Edición. Madrid: Ariel Educación.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Troncos, M. (2018). *Relación entre la Gestión institucional y la cultura organizacional en la institución educativa 40631 Juan Pablo II, José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2017*. (Tesis de maestría). Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Unesco. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Perú: UNESCO.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Estimado padre de familia, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la gestión institucional, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas de acuerdo a las siguientes opciones.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	OPCIONES				
		N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
DIMENSIÓN: Liderazgo educativo						
1.	El director tiene propuestas orientadas a desarrollar la calidad educativa.					
2.	En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA					
3.	La opinión de los padres de familia es aceptada por el director					
4.	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.					
5.	El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.					
DIMENSIÓN: Planificación Estratégica						
6.	El equipo directivo a través de la agenda escolar pone en conocimiento la misión y visión de la I.E.					
7.	El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.					
8.	El director demuestra autoridad en la institución					
9.	El equipo de directivo elabora proyectos de innovación educativa donde los estudiantes y padres de familia participan					
10.	Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia					
Dimensión: Evaluación de la Gestión						
11.	El equipo directivo, los docentes, personal de apoyo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.					
12.	El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.					
13.	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.					
14.	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo. Mediante una encuesta dirigida a los padres de familia					
15.	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.					
Dimensión: Clima Institucional						
16.	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.					
17.	Los estamentos trabajan en coordinación para resolver los problemas de la I.E.					
18.	El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.					
19.	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.					
20.	Los intereses contrapuestos entre el director y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director					
Dimensión: Capacitación del personal						
21.	El director promueve capacitaciones para todo el personal					
22.	Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.					
23.	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)					
24.	El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.					
25.	El personal de apoyo es eficiente en el cumplimiento de su función.					
Dimensión: Desempeño docente						
26.	Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia					
27.	Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales. Dando a conocer al padre de familia en reuniones de aula					
28.	Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación padres y estudiantes					
29.	Se verifican en los salones de clase que existen logros de aprendizaje, mediante evidencias del día del logro					
30.	Los estudiantes demuestran cambios mediante los aprendizajes, evaluación de la ECE y día del logro					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado padre de familia, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la Calidad de servicio de la I.E. “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas de acuerdo a las siguientes opciones:

(1) Nunca (N) (2) Casi nunca (CN) (3) Algunas veces (AV) (4) Casi siempre (CS) (5) Siempre (S)

N°	PREGUNTAS	OPCIONES				
		N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
	DIMENSIÓN: Fiabilidad					
	La atención en la Institución educativa está bien organizado					
2.	Los trabajadores de la Institución educativa se esmeran para que la atención salga bien.					
3.	La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad					
4.	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
5.	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa					
6.	El personal de la institución educativa, inspira confianza					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta					
7.	Toda la organización educativa cuenta con principios y valores					
8.	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello					
9.	Existe interés del personal que trabaja en la Institución educativa por ayudar.					
10.	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas					
11.	Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuado rápido					
12.	El personal está capacitado para atender en forma inmediata					
	DIMENSIÓN: Garantía					
13.	La atención en la Institución educativa es de garantía					
14.	El proyecto Educativo Institucional es conocido por toda la comunidad educativa					
15.	. La atención del personal en la institución educativa es aceptable por el usuario					
16.	Toda gestión en la institución educativa inspira confianza					
17.	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
18.	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros superiores de estudios					
	DIMENSIÓN: Empatía					
19.	Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.					
20.	La atención en la institución educativa es personalizada y por especialidades o áreas					
21.	Hay apertura a la escucha y al dialogo					
22.	Existe espacio para justificar las inasistencias de los estudiantes					
23.	La comunicación en la institución educativa es asertiva					
24.	Se promueve jornada de escuelas para padres de familia					
	DIMENSIÓN: Elementos intangibilidad					
25.	La institución educativa tiene suficientes salones de clases para sus estudiantes					
26.	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención en la institución educativa.					
27.	La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.					
28.	La institución educativa, está ubicada es una zona de mayor demanda.					
29.	La institución educativa cuenta con suficiente material pedagógico y de tecnología (computadoras, proyectores, laptops etc.).					
30.	La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones de comunicación como parlantes, micrófonos, equipo de sonido.					

Anexo 2: Validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria “César Vallejo” - Chepén, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Liderazgo educativo	Toma de decisiones	1. El director tiene propuestas orientadas a desarrollar la calidad educativa.						X		X		X		X		
			2. En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA						X		X		X		X		
			3. La opinión de los padres de familia es aceptada por el director						X		X		X		X		
		Estilo de liderazgo	4. El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.						X		X		X		X		
			5. El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.						X		X		X		X		
	Planificación estratégica	Diagnóstico	6. El equipo directivo a través de la agenda escolar pone en conocimiento la misión y visión de la I.E.						X		X		X		X		
			7. El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.						X		X		X		X		
			8. El director demuestra autoridad en la institución						X		X		X		X		
		Elaboración de proyectos	9. El equipo de directivo elabora proyectos de innovación educativa donde los estudiantes y padres de familia participan						X		X		X		X		
			10. Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia						X		X		X		X		
	Evaluación de la gestión	Evaluación de la gestión	11. El equipo directivo, los docentes, personal de apoyo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.						X		X		X		X		
			12. El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.						X		X		X		X		
		Evaluación de los resultados	13. El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.						X		X		X		X		
			14. El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo. Mediante una encuesta dirigida a los padres de familia						X		X		X		X		
			15. Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Clima institucional	Relaciones interpersonales	16. Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.						X		X		X		X		
			17. Los estamentos trabajan en coordinación para resolver los problemas de la I.E.						X		X		X		X		
			18. El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.						X		X		X		X		
		Solución de conflictos	19. Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.						X		X		X		X		
			20. Los intereses contrapuestos entre el director y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director						X		X		X		X		
			21. El director promueve capacitaciones para todo el personal						X		X		X		X		
	Capacidad del personal	Actualización pedagógica	22. Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.						X		X		X		X		
			23. El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)						X		X		X		X		
			24. El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.						X		X		X		X		
		Eficiencia de Recursos Humanos	25. El personal de apoyo es eficiente en el cumplimiento de su función.						X		X		X		X		
			26. Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia						X		X		X		X		
	Desempeño docente	Planificación curricular	27. Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales. Dando a conocer al padre de familia en reuniones de aula						X		X		X		X		
			28. Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación padres y estudiantes						X		X		X		X		
			29. Se verifican en los salones de clase que existen logros de aprendizaje, mediante evidencias del día del logro						X		X		X		X		
		Logro de aprendizajes	30. Los estudiantes demuestran cambios mediante los aprendizajes, evaluación de la ECE y día del logro						X		X		X		X		



Dra. Villavicencio Palacios, Lilette Del Carmen.

DNI: 18033075

Orcid: 0000-0002-2221-7951



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión institucional

OBJETIVO:

Determinar el nivel de desarrollo de la gestión institucional, en la Institución Educativa “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

DIRIGIDO A:

Los Docentes de la Institución Educativa del nivel secundaria “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dra. Villavicencio Palacios, Lilette Del Carmen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

Dra. Villavicencio Palacios, Lilette Del Carmen.
DNI:18033075

Orcid: 0000-0002-2221-7951



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria “César Vallejo” - Chepén, 2020

VARIABLE	DIMEN- SION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMEN- DACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A V eces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio educativo Cuidadoso y fiable	1. atención en la Institución educativa está bien organizado						X		X		X		X		
			2. Los trabajadores de la Institución educativa se esmeran para que la atención salga bien.						X		X		X		X		
			3. La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad						X		X		X		X		
			4. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida						X		X		X		X		
			5. Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa						X		X		X		X		
			6. El personal de la institución educativa, inspira confianza						X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	7. Toda la organización educativa cuenta con principios y valores						X		X		X		X		
			8. Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello						X		X		X		X		
			9. Existe interés del personal que trabaja en la Institución educativa por ayudar.						X		X		X		X		
			10. Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas						X		X		X		X		
		Proporcionar un servicio rápido	11. Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuado rápido						X		X		X		X		
			12. El personal está capacitado para atender en forma inmediata						X		X		X		X		
	Garantía	Conocimiento y atención mostrado por el personal de la IE.	13. La atención en la Institución educativa es de garantía						X		X		X		X		
			14. El proyecto Educativo Institucional es conocido por toda la comunidad educativa						X		X		X		X		
			15. La atención del personal en la institución educativa es aceptable por el usuario						X		X		X		X		
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	16. Toda gestión en la institución educativa inspira confianza						X		X		X		X		
			17. El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor						X		X		X		X		
			18. El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros superiores de estudios						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMEN- SION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMEN- DACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Empatía	Atención personalizada	19. Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.						X		X		X		X		
			20. La atención en la institución educativa es personalizada y por especialidades o áreas						X		X		X		X		
			21. Hay apertura a la escucha y al dialogo						X		X		X		X		
		Atención grupal	22. Existe espacio para justificar las inasistencias de los estudiantes						X		X		X		X		
	23. La comunicación en la institución educativa es asertiva							X		X		X		X			
	24. Se promueve jornada de escuelas para padres de familia							X		X		X		X			
	Elementos intangibilidad	Instalaciones físicas de infraestructura	25. La institución educativa tiene suficientes salones de clases para sus estudiantes						X		X		X		X		
			26. Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención en la institución educativa.						X		X		X		X		
			27. La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.						X		X		X		X		
			28. La institución educativa, está ubicada es una zona de mayor demanda.						X		X		X		X		
Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación		29. La institución educativa cuenta con suficiente material pedagógico y de tecnología (computadoras, proyectores, laptops etc.).						X		X		X		X			
		30. La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones de comunicación como parlantes, micrófonos, equipo de sonido.						X		X		X		X			



Dra. Villavicencio Palacios, Lilette Del Carmen.

DNI: 18033075

Orcid: 0000-0002-2221-7951



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio educativo

OBJETIVO:

Determinar el nivel de desarrollo de la calidad del servicio educativo, en la Institución Educativa “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

DIRIGIDO A:

Padres de familia, de la Institución Educativa secundaria “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dra. Villavicencio Palacios, Lilette Del Carmen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

Dra. Villavicencio Palacios, Lilette Del Carmen.

DNI: 18033075

Orcid: 0000-0002-2221-7951



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria “César Vallejo” - Chepén, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Liderazgo educativo	Toma de decisiones	1. El director tiene propuestas orientadas a desarrollar la calidad educativa.						X		X		X		X		
			2. En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA						X		X		X		X		
			3. La opinión de los padres de familia es aceptada por el director						X		X		X		X		
		Estilo de liderazgo	4. El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.						X		X		X		X		
			5. El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.						X		X		X		X		
	Planificación estratégica	Diagnóstico	6. El equipo directivo a través de la agenda escolar pone en conocimiento la misión y visión de la I.E.						X		X		X		X		
			7. El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.						X		X		X		X		
			8. El director demuestra autoridad en la institución						X		X		X		X		
		Elaboración de proyectos	9. El equipo de directivo elabora proyectos de innovación educativa donde los estudiantes y padres de familia participan						X		X		X		X		
			10. Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia						X		X		X		X		
			11. El equipo directivo, los docentes, personal de apoyo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.						X		X		X		X		
	Evaluación de la gestión	Evaluación de la gestión	12. El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.						X		X		X		X		
			13. El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.						X		X		X		X		
		Evaluación de los resultados	14. El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo. Mediante una encuesta dirigida a los padres de familia						X		X		X		X		
			15. Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMEN- SION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMEN- DACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Clima institucional	Relaciones interpersonales	16. Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.						X		X		X		X		
			17. Los estamentos trabajan en coordinación para resolver los problemas de la I.E.						X		X		X		X		
			18. El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.						X		X		X		X		
		Solución de conflictos	19. Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.						X		X		X		X		
			20. Los intereses contrapuestos entre el director y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director						X		X		X		X		
			21. El director promueve capacitaciones para todo el personal						X		X		X		X		
	Capacidad del personal	Actualización pedagógica	22. Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.						X		X		X		X		
			23. El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)						X		X		X		X		
		Eficiencia de Recursos Humanos	24. El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.						X		X		X		X		
	25. El personal de apoyo es eficiente en el cumplimiento de su función.							X		X		X		X			
	Desempeño docente	Planificación curricular	26. Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia						X		X		X		X		
			27. Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales. Dando a conocer al padre de familia en reuniones de aula						X		X		X		X		
			28. Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación padres y estudiantes						X		X		X		X		
		Logro de aprendizajes	29. Se verifican en los salones de clase que existen logros de aprendizaje, mediante evidencias del día del logro						X		X		X		X		
			30. Los estudiantes demuestran cambios mediante los aprendizajes, evaluación de la ECE y día del logro						X		X		X		X		

Dra. Cecilia Eugenia Mendoza Alva

DNI: 18120004

ORCID: 0000-0002-3640-2779



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión institucional

OBJETIVO:

Determinar el nivel de desarrollo de la gestión institucional, en la Institución Educativa “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

DIRIGIDO A:

Los Docentes de la Institución Educativa del nivel secundaria “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dra. Cecilia Eugenia Mendoza Alva

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

Dra. Cecilia Eugenia Mendoza Alva

DNI: 18120004

ORCID: 0000-0002-3640-2779



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria “César Vallejo” - Chepén, 2020

VARIABLE	DIMEN- SION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMEN- DACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio educativo Cuidadoso y fiable	1. atención en la Institución educativa está bien organizado						X		X		X		X		
			2. Los trabajadores de la Institución educativa se esmeran para que la atención salga bien.						X		X		X		X		
			3. La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad						X		X		X		X		
			4. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida						X		X		X		X		
			5. Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa						X		X		X		X		
			6. El personal de la institución educativa, inspira confianza						X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	7. Toda la organización educativa cuenta con principios y valores						X		X		X		X		
			8. Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello						X		X		X		X		
			9. Existe interés del personal que trabaja en la Institución educativa por ayudar.						X		X		X		X		
			10. Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas						X		X		X		X		
		Proporcionar un servicio rápido	11. Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuado rápido						X		X		X		X		
			12. El personal está capacitado para atender en forma inmediata						X		X		X		X		
	Garantía	Conocimiento y atención mostrado por el personal de la IE.	13. La atención en la Institución educativa es de garantía						X		X		X		X		
			14. El proyecto Educativo Institucional es conocido por toda la comunidad educativa						X		X		X		X		
			15. La atención del personal en la institución educativa es aceptable por el usuario						X		X		X		X		
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	16. Toda gestión en la institución educativa inspira confianza						X		X		X		X		
			17. El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor						X		X		X		X		
			18. El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros superiores de estudios						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMEN- SION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMEN- DACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Empatía	Atención personalizada	19. Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.						X		X		X		X		
			20. La atención en la institución educativa es personalizada y por especialidades o áreas						X		X		X		X		
			21. Hay apertura a la escucha y al diálogo						X		X		X		X		
		Atención grupal	22. Existe espacio para justificar las inasistencias de los estudiantes						X		X		X		X		
	23. La comunicación en la institución educativa es asertiva							X		X		X		X			
	24. Se promueve jornada de escuelas para padres de familia							X		X		X		X			
	Elementos intangibilidad	Instalaciones físicas de infraestructura	25. La institución educativa tiene suficientes salones de clases para sus estudiantes							X		X		X		X	
			26. Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención en la institución educativa.						X		X		X		X		
			27. La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.						X		X		X		X		
			28. La institución educativa, está ubicada es una zona de mayor demanda.						X		X		X		X		
Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación		29. La institución educativa cuenta con suficiente material pedagógico y de tecnología (computadoras, proyectores, laptops etc.).						X		X		X		X			
		30. La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones de comunicación como parlantes, micrófonos, equipo de sonido.						X		X		X		X			

Dra. Cecilia Eugenia Mendoza Alva

DNI: 18120004

ORCID: 0000-0002-3640-2779



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio educativo

OBJETIVO:

Determinar el nivel de desarrollo de la calidad del servicio educativo, en la Institución Educativa “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

DIRIGIDO A:

Padres de familia, de la Institución Educativa secundaria “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dra. Cecilia Eugenia Mendoza Alva

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

Dra. Cecilia Eugenia Mendoza Alva

DNI: 18120004

ORCID: 0000-0002-3640-2779



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria “César Vallejo” - Chapén, 2020

VARIABLE	DIMEN- SIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMEN- DACIONES
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Liderazgo educativo	Toma de decisiones	1. El director tiene propuestas orientadas a desarrollar la calidad educativa.						X		X		X		X		
			2. En las reuniones de trabajo con el director, él respeta la opinión de CONEI, APAFA						X		X		X		X		
			3. La opinión de los padres de familia es aceptada por el director						X		X		X		X		
		Estilo de liderazgo	4. El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.						X		X		X		X		
			5. El director tiene estilo democrático y transformador en la I.E.						X		X		X		X		
	Planificación estratégica	Diagnóstico	6. El equipo directivo a través de la agenda escolar pone en conocimiento la misión y visión de la I.E.						X		X		X		X		
			7. El equipo directivo y docente involucra a los padres de familia en el cumplimiento del reglamento interno de la I.E.						X		X		X		X		
			8. El director demuestra autoridad en la institución						X		X		X		X		
		Elaboración de proyectos	9. El equipo de directivo elabora proyectos de innovación educativa donde los estudiantes y padres de familia participan						X		X		X		X		
			10. Se elaboran proyectos de mejora de la gestión en equipo: estudiantes, docentes y padres de familia						X		X		X		X		
			11. El equipo directivo, los docentes, personal de apoyo y padres de familia realizan evaluación periódica de la gestión institucional.						X		X		X		X		
	Evaluación de la gestión	Evaluación de la gestión	12. El equipo directivo, los docentes y personal de apoyo realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.						X		X		X		X		
			13. El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la I.E.						X		X		X		X		
		Evaluación de los resultados	14. El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo. Mediante una encuesta dirigida a los padres de familia						X		X		X		X		
			15. Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Clima institucional	Relaciones interpersonales	16. Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.						X		X		X		X		
			17. Los estamentos trabajan en coordinación para resolver los problemas de la I.E.						X		X		X		X		
			18. El personal de la I.E. es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.						X		X		X		X		
		Solución de conflictos	19. Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.						X		X		X		X		
			20. Los intereses contrapuestos entre el director y la comunidad educativa, se solucionan con la intervención del director						X		X		X		X		
	Capacidad del personal	Actualización pedagógica	21. El director promueve capacitaciones para todo el personal						X		X		X		X		
			22. Los docentes de la I.E. están capacitados y actualizados.						X		X		X		X		
			23. El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes. (jornadas pedagógicas)						X		X		X		X		
		Eficiencia de Recursos Humanos	24. El personal docente es eficiente en el cumplimiento de su función.						X		X		X		X		
			25. El personal de apoyo es eficiente en el cumplimiento de su función.						X		X		X		X		
	Desempeño docente	Planificación curricular	26. Los docentes cumplen sus horas adicionales con la nivelación a los estudiantes y reuniones con padres de familia						X		X		X		X		
			27. Las unidades de aprendizaje están articuladas con los planes y proyectos institucionales. Dando a conocer al padre de familia en reuniones de aula						X		X		X		X		
			28. Los docentes cumplen su rol como tutores trabajando en comunicación, padres y estudiantes						X		X		X		X		
		Logro de aprendizajes	29. Se verifican en los salones de clase que existen logros de aprendizaje, mediante evidencias del día del logro						X		X		X		X		
			30. Los estudiantes demuestran cambios mediante los aprendizajes, evaluación de la ECE y día del logro						X		X		X		X		



Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar

DNI: 17903361

ORCID: 0000-0001-8700-1441



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión institucional

OBJETIVO:

Determinar el nivel de desarrollo de la gestión institucional, en la Institución Educativa “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

DIRIGIDO A:

Los Docentes de la Institución Educativa del nivel secundaria “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar

DNI: 17903361

ORCID: 0000-0001-8700-1441



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa del nivel secundaria “César Vallejo” - Chepén, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio educativo Cuidadoso y fiable	1. atención en la Institución educativa está bien organizado						X		X		X		X		
			2. Los trabajadores de la Institución educativa se esmeran para que la atención salga bien.						X		X		X		X		
			3. La institución educativa es una entidad significativa para la ciudad						X		X		X		X		
			4. Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida						X		X		X		X		
			5. Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la institución educativa						X		X		X		X		
			6. El personal de la institución educativa, inspira confianza						X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	7. Toda la organización educativa cuenta con principios y valores						X		X		X		X		
			8. Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello						X		X		X		X		
			9. Existe interés del personal que trabaja en la Institución educativa por ayudar.						X		X		X		X		
			10. Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas						X		X		X		X		
		Proporcionar un servicio rápido	11. Los trámites de documentos en la Institución educativa son adecuado rápido						X		X		X		X		
			12. El personal está capacitado para atender en forma inmediata						X		X		X		X		
	Garantía	Conocimiento y atención mostrado por el personal de la I.E.	13. La atención en la Institución educativa es de garantía						X		X		X		X		
			14. El proyecto Educativo Institucional es conocido por toda la comunidad educativa						X		X		X		X		
			15. La atención del personal en la institución educativa es aceptable por el usuario						X		X		X		X		
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	16. Toda gestión en la institución educativa inspira confianza						X		X		X		X		
			17. El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor						X		X		X		X		
			18. El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros superiores de estudios						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMEN- SION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMEN- DACIONES
				Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Empatía	Atención personalizada	19. Se respeta los horarios designados para la atención de padres de familia.						X		X		X		X		
			20. La atención en la institución educativa es personalizada y por especialidades o áreas						X		X		X		X		
			21. Hay apertura a la escucha y al dialogo						X		X		X		X		
		Atención grupal	22. Existe espacio para justificar las inasistencias de los estudiantes						X		X		X		X		
			23. La comunicación en la institución educativa es asertiva						X		X		X		X		
			24. Se promueve jornada de escuelas para padres de familia						X		X		X		X		
	Elementos intangibilidad	Instalaciones físicas de infraestructura	25. La institución educativa tiene suficientes salones de clases para sus estudiantes						X		X		X		X		
			26. Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención en la institución educativa.						X		X		X		X		
			27. La institución educativa tiene instalaciones de laboratorios, biblioteca, comedor, talleres.						X		X		X		X		
			28. La institución educativa, está ubicada es una zona de mayor demanda.						X		X		X		X		
		Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación	29. La institución educativa cuenta con suficiente material pedagógico y de tecnología (computadoras, proyectores, laptops etc.).						X		X		X		X		
			30. La institución educativa cuenta con suficientes instalaciones de comunicación como parlantes, micrófonos, equipo de sonido.						X		X		X		X		



Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar

DNI: 17903361

ORCID: 0000-0001-8700-1441



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio educativo

OBJETIVO:

Determinar el nivel de desarrollo de la calidad del servicio educativo, en la Institución Educativa “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

DIRIGIDO A:

Padres de familia, de la Institución Educativa secundaria “César Vallejo”, de la ciudad de Chepén – 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar

DNI: 17903361

ORCID: 0000-0001-8700-1441

Anexo 3: Documentos Administrativos

"Año de la universalización de la salud"

SOLICITO: Permiso para Aplicación de Tesis de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

DIRECTOR DE LA IE. N°66 "CÉSAR A. VALLEJO MENDOZA" - CHEPEN

2.- DESTINATARIO.

FREDDY ALBERTO CUBAS ACOSTA

3.- DATOS DEL USUARIO (APELLIDOS Y NOMBRES)

ESTUDIANTE DE POSTGRADO

"UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO"

4.- CARGO

5.- LUGAR

7000001115

09456563

6.- CÓDIGO ESTUDIANTE

7.- D.N.I

URB. PALMA VELLA MZ. "E" LTE. 19

CHEPÉN

CHEPÉN

8.- DOMICILIO DEL USUARIO

DISTRITO

PROVINCIA

9.- FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO:

Que, siendo estudiante de Postgrado de la UCV sede Chepén y cursando el último ciclo para la obtención del Grado de Maestría en Administración de la Educación, solicito a Usted señor Director el permiso correspondiente para la aplicación de mi tesis el cual lleva por nombre "Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo", la cual será una investigación correlacional.

Es justicia que espero alcanzar

Atentamente.,

Chepén, 01 de mayo del 2020



Freddy Alberto Cubas Acosta
Estudiante de Postgrado UCV



PERÚ

Ministerio de
Educación



Trabajo
Honor y
Dignidad

CONSTANCIA

El Director de la Institución Educativa N° 66 "César Abraham Vallejo Mendoza" del distrito de Chepén, jurisdicción de la UGEL Chepén, provincia de Chepén, región La Libertad, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, en la Institución Educativa a mi cargo, el Docente **Freddy Alberto Cubas Acosta**, identificado con DNI N° 09456563 ha realizado la aplicación del cuestionario para el proyecto de investigación titulado:

Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa del Nivel Secundaria N° 66 "César A. Vallejo Mendoza" – Chepén, 2020.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que crea convenientes.

Chequén, 24 de julio del 202




Mg. Lirio CRUZADO LLANOS
Director de la IE. N° 66 "CAVM"

LCLL/D° CAVM
Jvsh/sec.
c.c.arch.