



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN
EDUCATIVA**

**Gestión educativa y el servicio educativo en la I.E. “Villa
Limatambo” Villa María del Triunfo –UGEL 01 – 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa

AUTORA:

Ticona Yapó, Rosa Nancy (ORCID: 0000-0003-3626-4908)

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Educativa

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi familia y en especial a mi Padre, por ser la fuente de inspiración y apoyo en mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a:

En primer lugar al profesor Mg. Daniel Armando Cárdenas Canales por su alentador compromiso en la elaboración de este trabajo, además por su impetuoso e incansable asesoramiento.

En segundo lugar agradezco a las autoridades, docentes y alumnos de la I.E. “Villa Limatambo” por haberme permitido trabajar con ellos apoyándome maravillosamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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.....	4
II. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestro y unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de estudiantes.....	18
Tabla 2	Muestra de estudiantes.....	18
Tabla 3	Validación por juicio de expertos.....	21
Tabla 4	Criterios para realizar la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.....	22
Tabla 5	Estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Gestión educativa.....	22
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Servicio educativo.....	23
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa.....	25
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable Servicio Educativo.....	26
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión Servicio Educativo Percibido, de la dimensión Servicio Educativo Percibido.....	27
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción del estudiante, de la dimensión Satisfacción del estudiante.....	28
Tabla 11	Tabla cruzada de las variables Gestión Educativa y Servicio Educativo.....	29
Tabla 12	Tabla cruzada de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Servicio Educativo Percibido.....	30
Tabla 13	Tabla cruzada de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Satisfacción del estudiante.....	31
Tabla 14	Prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	33
Tabla 15	Prueba de hipótesis general entre la variable Gestión Educativa y Servicio Educativo.....	34
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 1 entre la variable Gestión Educativa y la dimensión Servicio Educativo Percibido.....	35
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 2 entre la variable Gestión Educativa y la dimensión Satisfacción del estudiante.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la variable Gestión Educativa.....	25
Figura 2	Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la variable Servicio Educativo.....	26
Figura 3	Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la dimensión Servicio Educativo Percibido.....	27
Figura 4	Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la dimensión Satisfacción del estudiante.....	28
Figura 5	Gráfico de barras de las variables Gestión Educativa y Servicio Educativo.....	29
Figura 6	Gráfico de barras de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Servicio Educativo Percibido.....	30
Figura 7	Gráfico de barras de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Satisfacción del estudiante.....	31

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión Educativa y el Servicio Educativo en la I.E. “Villa Limatambo” Villa María del Triunfo –UGEL 01 – 2020, se planteó como objetivo conocer si había relación significativa entre las variables mencionadas, teniendo como muestra de estudio a 24 estudiantes. El tratamiento de las variables de estudio responde a un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, donde se aplicó como instrumento de recolección de datos, dos cuestionarios, uno por cada variable. Los instrumentos administrados a la muestra, contenían cinco opciones de respuesta y un total de 24 y 20 ítems por cada cuestionario, Gestión Educativa y Servicio Educativo, respectivamente.

El procesamiento de la información obtenida después de haber aplicado los cuestionarios, fue trabajado mediante el sistema estadístico SPSS, donde se desarrolló el análisis descriptivo, en el cual se obtuvieron las tablas de frecuencias por cada variable y dimensión, además de las tablas cruzadas o comparativas. Después de ello, se realizó la estadística inferencia, empezando con la prueba del supuesto de normalidad Shapiro Wilk, el cual dio como resultado que los datos provenían de una distribución atípica, por tanto, se tenía que aplicar una prueba no paramétrica para el contraste de las hipótesis. La prueba no paramétrica usada fue el de Rho de Spearman, el cual arrojó datos de: $\rho = ,005$ con un nivel de significancia de 0,005, con lo que se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, concluyendo en que no existía correlación significativa entre ambas variables de estudio.

Palabras claves: Gestión educativa, sistema educativo, satisfacción, percepción y estudiantes.

ABSTRACT

The present investigation entitled Educational Management and the Educational Service in the I.E. "Villa Limatambo" Villa María del Triunfo – UGEL 01 - 2020, the objective was to find out if there was a significant relationship between the aforementioned variables, taking as study sample 24 students. The treatment of the study variables responds to a quantitative, descriptive-correlational approach, where two questionnaires were applied as an instrument for data collection, one for each variable. The instruments administered to the sample contained five response options and a total of 24 and 20 items for each questionnaire, Educational Management and Educational Service, respectively.

The processing of the information obtained after applying the questionnaires was carried out using the SPSS statistical system, where the descriptive analysis was developed, in which the frequency tables for each variable and dimension were obtained, in addition to the cross or comparative tables. After that, the statistical inference was performed, starting with the Shapiro Wilk assumption of normality test, which resulted in the data coming from an atypical distribution, therefore, a non-parametric test had to be applied for the contrast of the hypotheses. The non-parametric test used was Spearman's Rho, which yielded data of: $\rho = .005$ with a significance level of 0.005, thus rejecting the alternative hypothesis and accepting the null hypothesis, concluding that it did not exist significant correlation between both study variables.

Keywords: Educational management, educational system, satisfaction, perception and students

I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: Gestión Educativa y el Servicio Educativo en el colegio “Villa Limatambo” ubicada en la jurisdicción de la Ugel N° 01 – 2020; consiste en determinar y demostrar que gestionar eficientemente, en sus diversos aspectos como comunitario, administrativo, institucional y pedagógico; es determinante en la satisfacción del cliente con respecto al servicio educativo ofrecido y dirigido a los estudiantes del colegio en referencia.

En el presente trabajo de investigación se desarrollará el problema de investigación seleccionado en el proyecto sobre la buena conducción de la gestión educativa y su repercusión en el servicio educativo.

A continuación, se ubicará el problema de investigación dentro de un tema, en este caso el gestionar educativo y el Servicio Educativo.

Luego en el marco metodológico se informará la forma como se recogió y proceso los datos para verificar una respuesta “a priori” del problema.

Finalmente se elabora una base de datos y su descripción, finalizando con las conclusiones.

La situación actual y real de la educación ofrecida a nivel estatal a los estudiantes en nuestro país, se encuentra en un proceso paulatino de mejora, orientado a ser óptimo y eficiente. La intervención del Estado para dicho fin es insuficiente en sus diversos aspectos (presupuesto, infraestructura, capacitaciones, sueldos, etc.).

La situación económica de los padres de familia también es determinante por el limitado apoyo a sus hijos en materiales educativos, acompañamiento y monitoreo que complementen su aprendizaje, esta realidad no es ajena a la I.E. “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo.

El recurso humano es importantísimo, es necesario capacitar al docente en el área pedagógica, académica, el uso de las tics y competencias digitales, así como desarrollar una convivencia sana y positiva. De igual manera el Director y Sub-Directores deben tener un buen manejo en la gestión educativa; así como una buena gestión de la convivencia escolar. De este modo se elaborarán de manera oportuna y aplicable los documentos de gestión como P.E.I., P.C.I.E., P.A.T., REGLAMENTO INTERNO, NORMAS DE CONVIVENCIA, etc. y las condiciones

físicas y de infraestructura de la I.E. como aulas y mobiliarios en óptimas condiciones, laboratorio y biblioteca equipados, aulas de innovación y herramientas tecnológicas, campos deportivos, etc.

Estas acciones de implementarse y ejecutarse, irán conduciendo a la I.E. “Villa Limatambo” a ofrecer una prestación educativa satisfactoria.

La calidad en el servicio educativo que se brinda se logrará cuando se satisfaga plenamente las perspectivas, exigencias, logros educativos y de formación de los estudiantes.

Esta investigación se desarrolla con el objetivo de identificar algunas deficiencias de gestión en el servicio educativo, y también ciertas fortalezas.

Con este trabajo de investigación pretendemos desarrollar ciertas estrategias en el campo administrativo y pedagógico, a fin de facilitar y modernizar el servicio educativo, ya que con ello se logra la satisfacción del estudiante.

El problema general nos plantea ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y el servicio educativo en la I.E. “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo-UGEL 01- 2020?

Además ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión servicio educativo percibido en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020?

Adicionalmente ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión satisfacción del estudiante del servicio educativo en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María?

Esta investigación tiene como finalidad, detectar algunas deficiencias de gestión en el servicio educativo, y también ciertas fortalezas.

Con este trabajo de investigación pretendemos desarrollar ciertas estrategias en el campo administrativo y pedagógico, a fin de facilitar y modernizar el servicio educativo; logrando así la satisfacción del estudiante.

El trabajo de investigación se realizará en la I.E. Villa Limatambo, aplicaremos un conjunto de instrumentos para recabar la información de los procedimientos que se utilizan en la atención al cliente, posteriormente; se detecta las deficiencias y/o fortalezas. Al concluir nuestro trabajo sugeriremos algunos procedimientos que optimizarán la atención al cliente y mejorarán el servicio educativo.

La investigación realizada es de suma importancia ya que será una herramienta que se deberá tener en cuenta en la conducción de la dirección de una I.E. de E.B.R., aquí encontraremos las sugerencias y mecanismos para realizar una eficiente administración educativa y así satisfacer el servicio educativo a los integrantes de la población educativa en sus diversas dimensiones como son: administrativo, pedagógico, institucional y comunitario.

El presente trabajo es importante porque beneficia directamente a los alumnos de la I.E. e indirectamente a la comunidad y su desarrollo; así como a la misma institución educativa por el logro de un prestigio y lograr la certificación en la excelencia del servicio educativo.

El presente trabajo se sustenta en la normatividad actual dispuestas por el Ministerio de Educación.

En esta investigación se plantea como Objetivo general Determinar si la gestión educativa se relaciona con el servicio educativo, en la institución educativa “Villa Limatambo”

Además de determinar si el servicio educativo se relaciona con la gestión institucional, en la institución educativa “Villa Limatambo” y determinar si la gestión educativa se relaciona con la satisfacción del estudiante, en la institución educativa “Villa Limatambo” de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020.

Formulamos nuestra hipótesis general afirmando que Existe relación significativa entre la gestión educativa y el servicio educativo en la I.E. “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo-UGEL 01- 2020.

Adicionalmente formulamos hipótesis específicas afirmando que:

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión servicio educativo percibido en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión satisfacción del estudiante en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el trabajo de tesis sobre estrategias de gestión educativa cuyo objetivo es mejorar la convivencia en la Institución Educativa Eduardo Umaña Luna ubicada en la comuna de Kennedy; los investigadores Nilson Rojas, Ismael González (2015) consideran que el gestionar educativo es un aspecto importante en la convivencia al interior de la escuela, aportando a la mejora de la calidad y satisfacción del servicio a los escolares. Por lo que se trabajó una propuesta de gestión sobre una buena convivencia a nivel de la comunidad educativa como estrategia para generar relaciones interpersonales favorables y armoniosas, clima escolar favorable y de motivación para un proyecto de vida. Se tiene a bien considerar la propuesta indicando las necesidades para implementar el proyecto a nivel institucional, como las posibles estrategias para generar una buena y sana convivencia.

En este caso el proyecto desarrollado cumple el objetivo de modificar positivamente la buena convivencia en la Institución Educativa “Eduardo Umaña”, a través de una estrategia de gestión educativa; teniendo en cuenta que los participantes del proyecto han venido evidenciando problemas de convivencia y un bajo nivel académico, por lo que los participantes del proyecto han venido mejorando su conducta y actitudes, al formar parte del proyecto. El propósito de mantenerse inmerso en el proyecto, ha conllevado que los participantes empiecen a modificar sus actitudes en la escuela, ya que un compromiso importante para permanecer en este proyecto, es trascender, vale decir de ser un alumno con problemas de convivencia, pasen a ser alumno propositivo y mediador de conflictos, lo que como objetivo se ha venido logrando en la mayoría de casos.

Los estudios publicados en REICE (2015), por Julio Álvarez, Eva Chaparro y Diana Reyes sobre la indagación de la Satisfacción de los Estudiantes relacionados con los Servicios ofrecidos por Instituciones Superiores de Educación del Valle de Toluca; consideran que uno de los aspectos de mayor relevancia al evaluar la calidad y el nivel de organización conllevaría a realizar una evaluación sobre la satisfacción de los estudiantes.

Los estudiantes tomaron en consideración aspectos como la malla curricular, práctica y desempeño del maestro, metodología de la enseñanza, aprendizaje y

acompañamiento, niveles de logro del alumno, servicios asistenciales y administrativos, espacios adecuados, seguros e implementados. De los estudios publicados en la revista REICE se llega a concluir que las variables donde se encuentran la mayoría de estudiantes satisfechos son en los siguientes aspectos: práctica y desempeño de los maestros y nivel de logro de los estudiantes. Sin embargo, en las variables los espacios adecuados para los estudiantes y los servicios asistenciales, lograron los niveles de satisfacción esperados. La prueba Chi-cuadrado confirma que existen diferencias significativas entre Universidades de gestión pública y particulares, las cuales son corroboradas en esta investigación. Descriptores: Servicios educativos, Universidades estatales, Universidades particulares, Calidad educativa.

En la investigación realizada por Silvia Zarela Alarcón Mujica (2013) sobre Gerencia y Excelencia educativa en los colegios de Lima se demostró que hay un importante vínculo entre la Gerencia y la excelencia Educativa; así como la satisfacción de todas aquellas personas que utilizan el servicio educativo. Los objetivos logrados de la enseñanza aprendizaje de los alumnos, la planificación, el buen uso de los recursos, la participación democrática del docente, el desarrollo del liderazgo y la correcta toma de decisiones; se encuentran estrechamente vinculados con la buena gerencia educativa en sus diferentes dimensiones de los directivos de los colegios de gestión privada. La plana jerárquica y docentes de los colegios, protagonizan un rol de liderazgo; pues ellos influyen en los estudiantes, y por lo que se mantiene una comunicación permanente y asertiva, en la toma de decisiones Institucionales.

La investigación realizada por Rufina Amelia Huertas Correa (2018) sobre la Administración Educativa y la excelencia de la Educación en el ciclo II, se demuestra que para lograr la calidad de la educación es necesaria una eficiente gestión educativa.

Haciendo relevancia a la Gestión en sus diferentes aspectos. Por lo antes mencionado, la plana directiva de las escuelas de la jurisdicción de la UGEL N° 05 en el año 2018, tienen una gran responsabilidad normativa y funcional para lograr la excelencia educativa.

En la investigación realizada por Carmen Hurtado (2017) sobre Administración Institucional y de atención educativa en un colegio, el objetivo fue determinar el vínculo existente entre estas variables. Demostrándose que la gestión al interior de la institución, su medición, las relaciones escolares, la actualización del recurso humano administrativo del gestor educativo y el buen desempeño de los maestros; se relacionan significativamente con la prestación del servicio a los escolares en la escuela Tomas Alva Edison de la Ugel N° 05.

En la indagación realizada se llega a concluir de la siguiente manera: La administración de la institución se vincula considerablemente con la exigencia de la prestación educativa en la escuela de referencia.

En el trabajo de tesis realizado por Imelda Yábar (2013) sobre la relación de la administración educativa y el desempeño del maestro, en el colegio particular Santa Isabel de Hungría en el departamento de Lima, se concluye que el desempeño del profesor se relaciona estrechamente al gestor de la educación. Concluyéndose que la práctica docente está siendo explicada por la evaluación, planeación, organización, dirección, ejecución y control de la gestión educativa; siendo este el soporte principal del éxito del colegio, por lo que se considera fundamentalmente el rol de líder pedagógico y administrativo del órgano directivo, con el respaldo de todos los estamentos educativos de la institución educativa e instituciones aliadas.

En el trabajo de investigación realizado por Nilda Antonia Cueva Pizarro (2016) sobre la impresión de la prestación educativa de acuerdo a la manifestación de los alumnos del quinto de secundaria de los colegios estatales y particulares. Los resultados concluyeron que se encuentran diferencias trascendentales entre la excelencia de la prestación educativa de acuerdo a la percepción de los alumnos del quinto año del nivel secundaria de los colegios estatales y particulares en el distrito de Chosica en el año 2016. Esas diferencias trascendentales se dan entre la tangibilidad, la honestidad, la capacidad del resultado, la certeza y la afinidad con el servicio educativo.

En una publicación realizado por el diario el Comercio y actualizado el 07 de setiembre del 2019, José Dextre; sobre el servicio educativo eficiente considero dos aspectos importantes: la cobertura y la calidad. Esto quiere ofrecer el servicio educativo y ofrecer los estándares suficientes para lograr los aprendizajes esperados.

Para lograr la cobertura es necesario destinar los recursos suficientes para construir escuelas, contratar docentes y gerenciar los recursos humanos. Las mejoras en los procesos de aprendizaje se logran, además; con docentes capacitados y un clima organizacional favorable.

La educación es un instrumento de cambio que desarrolla las capacidades en las personas para desenvolverse en un mundo competitivo, logrando así mejorar su nivel de vida y aportando al desarrollo nacional. (Álvarez, Chaparro, Ruíz y Martínez, 2014, p. 12).

La competitividad depende de la excelencia del servicio educativo que se ofrece, formando a las futuras generaciones que posicionaran a su nación en las sendas del desarrollo. Como lo manifiestan Martínez, Álvarez, Ruiz y Chaparro (2014, p. 16):

Con respecto a la calidad educativa, Schmelkes (1995, p.11) lo menciona como el conjunto de capacidades a desarrollar en el aprendizaje de los estudiantes para desenvolverse y resolver situaciones en su quehacer diario; es considerada también como aquella capacidad que se debe tener para inducir a los escolares el control adecuado de sus comportamientos, la capacitación para el ejercicio democrático, ciudadano y cívico; el desenvolvimiento óptimo y asertivo logrando ser resolutivos ante situaciones problemáticas para continuar en el proceso de mejora, y así desarrollar sus valores y actitudes para que sean consecuentes con una comunidad que anhela una vida de calidad para todos sus pobladores.

De acuerdo a Latapí (2007, p. 117), menciona que la calidad educativa se da de carácter incipiente, haciendo referencia a la acción recíproca del docente y los estudiantes que se realiza diariamente, así mismo en el cambio conductual del alumno, que ha desarrollado a través del aprendizaje sugerido por el docente.

En la publicación realizada por Tiana (2012, p. 117) muestra interés por definir cuatro dimensiones que aborden y definan a la calidad educativa en cuatro aspectos importantes como la pertinencia, eficiencia, eficacia y satisfacción. Entonces afirma que se logrará una excelente educación, en tanto se logre alcanzar los objetivos propuestos, haciendo uso eficiente de los materiales, medios y herramientas disponibles; cumpliendo satisfactoriamente las metas de la comunidad educativa.

Para Capella (2012, p. 28) hacer mención de la calidad educativa lo vincula oportunamente a los sistemas educativos para hacer frente a las necesidades educativas e intereses sociales y culturales, enfatizando en el logro de objetivos y la participación conjunta a la hora de tomar decisiones políticas, demostrando así que no existan brechas de desigualdad social y cultural, en suma, mejorar la calidad de vida de todas las personas.

De esta manera es pertinente reconocer y valorar a la educación desde su competitividad, la cual se dará en virtud de un crecimiento personal, institucional y social que dé prioridad a la calidad educativa como factor esencial.

La palabra gestión etimológicamente deriva del término gestión. La definición de gestión hace mención a la acción y al efecto de realizar una administración. Podemos decir que gestionar es llevar a cabo un procedimiento que conducen a la realización de una transacción comercial de negocios.

La función de administrar, comprende las siguientes acciones: planificar, conducir, ordenar u organizar una actividad concreta.

La idea de gestión, abarca un conjunto de diligencias que se realizan para dar solución a una problemática o concretizar un proyecto. El gestionar es también direccionar o administrar de una compañía, una empresa o de un negocio.

La gestión educativa es la capacidad que tiene la institución educativa y sus responsables, quienes dirigirán los recursos, su planificación y decisiones resolutorias, orientadas a mejorar continuamente el proceso de gestión pedagógica y el alcanzar las metas en el logro de competencias y valores de los alumnos que asiste. IPEBA (2011:11)

En la investigación realizada por Imelda Yábar Simón (2013), considera que el gestionar educativo está integrada por el conjunto de procedimientos que permiten que una escuela, colegio o un instituto de educación superior consoliden su misión y visión institucional. Una administración educativa adecuada transita por las etapas de análisis del contexto, planificación, realización, acompañamiento y supervisión que se complementan entre ellos y conllevan a tener los productos esperados en la organización y planificación por los equipos directivos.

De acuerdo a la conceptualización de Carrillo (2002), la gestión en la escuela está definida como un servicio de orientación, elaboración, ejecución y el sostenimiento de diseños en la administración y el que hacer pedagógico como procesos internos de interés comunitario, siendo igualitario y eficaz que permitan a los estudiantes su desarrollo personal y así realizarse plenamente, asumiendo responsabilidades, siendo eficientes para formar parte del cambio, y concretar su proyecto individual y social.

Con respecto a las funciones elementales de la gestión educativa, las fuentes bibliográficas plantean diversidad de funciones administrativas. Entre las más importantes se reconocen las siguientes:

a) Planificación, consiste en definir metas institucionales y los medios y formas para alcanzarlos. Partiendo de la situación actual y en considerando los recursos materiales y humanos, considerando los tiempos o cronograma.

b) Organización, comprende el diseño de un organigrama estructural y funcional donde se indica la posición y roles que las personas desempeñan en una organización educativa. Esto supone establecer las responsabilidades funcionales, el reconocimiento de los estamentos de la autoridad y la apropiada disposición de recursos, dentro de una política y cultura organizacional. Así mismo corresponde a su ámbito lo que en algunos textos aparece como función aparte, la llamada incorporación de personal que se plantea el reto de cómo realizar su desempeño en los puestos establecidos, por lo cual desarrolla actividades de convocatoria, selección, capacitación, desempeño laboral en el puesto y si fuera necesario la rescisión del contrato. Asimismo, el crear espíritu cultural de equipo (círculo de

calidad), desarrollar las habilidades personales y encontrar la correcta ubicación de los participantes del colegio.

c) Dirección, supone motivar y orientar al personal para que aporten a alcanzar la misión y visión de la organización. En ese sentido la conducción institucional se desarrolla mediante la ejecución de actividades programadas y el apoyo administrativo necesario.

d) Control, comprende la medición y rectificación de las actividades, con la finalidad de afianzar que los hechos se ajusten a lo planificado. Así también como valoración de la realización de las tareas y sus respectivos productos, valoración de resultados y logro de objetivos.

Los aspectos de la Administración en la Educación son: Institucional, Académico, administrativo y de la comunidad.

El aspecto de la gestión en la institución aportara a detectar las formas en la que los agentes educativos se organizaran para que la institución inicie su funcionamiento.

Este aspecto nos facilita un marco referencial sobre aquellos aspectos de estructura que en cada colegio lo identifica con una forma indistinta de funcionamiento. Dentro de ellos consideraremos los aspectos de la organización formal (los esquemas, la división de actividades y la distribución de labores por áreas, el buen uso del tiempo y de los espacios de las distintas áreas de trabajo), como los que integran la organización informal (nexos, formas de vincularse y formas en las prácticas diarias, jornadas y celebraciones que muestran una imagen institucional).

En lo institucional, es trascendental motivar y reconocer el desenvolvimiento de destrezas, capacidades y competencias personales y de los equipos de trabajo, con la finalidad de que el colegio funcione de manera independiente, idónea y adaptable, realizando adecuaciones y cambios a los requerimientos y transformaciones en el aspecto social. Por lo cual es importante y necesario tener claramente las políticas educativas de cada institución ya que ello se origina de los

propósitos, objetivos y las metas que orienta a la institución educativa y que se reflejaran en formas del que hacer en el manejo de la gestión educativa. Consideremos, las etapas de intervención para tomar decisiones, si existieran o no, órganos educativos institucionales, cabría resaltar las funciones y responsabilidades de cada integrante de dicha instancia educativa.

El aspecto pedagógico del gestionar de la educación, da a conocer los procesos que se realizan en las escuelas o colegios; a su vez la función que desarrolla cada integrante, como son los directivos, maestros y auxiliares en los logros de los alumnos. La conceptualización involucra la perspectiva de los procesos del aprendizaje por competencias, el diseño curricular de educación básica, las programaciones curriculares, las unidades y sesiones; así como la aplicación de la metodología y didáctica educativa, el acompañamiento en los aprendizajes, la retroalimentación; el uso de medios y herramientas educativas.

Comprende también el trabajo colaborativo de los profesores, la función tutorial, el desempeño pedagógico, el manejo de programas y unidades, el dominio de las teorías pedagógicas y diseños didácticos, las formas de enseñar, los vínculos establecidos con los alumnos, la continua capacitación del personal docente, administrativo y directivo para fortalecer sus competencias profesionales.

En lo Organizacional, incluyen actividades y formas de organizar al personal, los bienes y herramientas; así como la parte económica, además de los procedimientos administrativos; de horario, de la vigilancia y limpieza del colegio y manejo de datos de los integrantes de la comunidad escolar; directivos, docentes, auxiliares, personal de apoyo administrativo; como también, el acatamiento de las normas legales, reglamento interno, la supervisión de los roles, con el propósito de reforzar los niveles de aprendizaje. Este aspecto busca relacionar de manera armoniosa los intereses de los estudiantes con la del colegio, orientado a tomar las decisiones que conduzcan al logro los propósitos de la institución.

Ciertas actividades objetivas de la administración son; la supervisión y control del personal, junto con la designación de sus desempeños y monitoreo; la adquisición y reparación de los bienes muebles; y la conservación y ampliación de la

infraestructura; el ordenamiento de los datos informativos y los documentos del colegio, se manejará y archivará en el área administrativa del colegio; la elaboración del presupuesto anual y toda la parte contable, en el área de recursos financieros.

El aspecto comunitario de la gestión educativa, trata de la relación de la escuela como parte de su comunidad; desde su posición, intereses y requerimientos como parte integrante y participativa de la comunidad.

Dando alusión a los nexos del colegio con su ámbito comunitario y las relaciones con otras instituciones, considerando la participación de la APAFA, asociados y agrupaciones ciudadanas, como municipalidades, iglesias, asociaciones civiles, ONG, etc. La acción participativa de las instituciones antes mencionadas, deberá dar como finalidad un resultado que nos permita consolidar a los aliados estratégicos y así llegar a la excelencia en el ámbito educativo.

El Servicio Educativo se basa en: “La asistencia de las prestaciones educativas que la Institución otorga con el propósito de mejorar los niveles cognitivos y aptitudinales de los individuos”

De acuerdo a lo mencionado por Gento (2012), considera que la conformidad del estudiante sobre el servicio, se canaliza en lo que el alumno capta y considere prioritario, por cada asistencia educativa que el colegio ofrece al alumno, y este lo toma en cuenta; y lo practica en el momento preciso y logra resolver situaciones adversas en su quehacer diario, podrá evaluar los niveles de atención y aceptación satisfactoria por la asistencia ofrecida.

¿Qué entendemos por calidad educativa?

Consideraremos básicamente la definición de calidad educativa como el nivel inicial de logros óptimos de la excelencia; como una relación entre el beneficio, los usuarios, sus perspectivas y la asistencia en la prestación ofrecida. Se podría concluir que la satisfacción del estudiante como cliente debe ser permanente, y de la institución educativa que ofrece el servicio.

En educación, interpretamos los estándares de calidad direccionados a la satisfacción de las necesidades personales, las que están en constante cambio.

A través del tiempo se han presentado variaciones con respecto a la conceptualización de la calidad. Inicialmente fue el producto, posteriormente el proceso y finalmente los trabajadores. En la actualidad la calidad absoluta se basa en la idea de la satisfacción del usuario (en el sector educativo se puede considerar como el avance de los retos planteados por las escuelas eficaces)

El concepto de calidad se puede considerar básicamente como el grado mínimo de excelencia; como un conjunto de interrelaciones entre producto, los usuarios, sus expectativas con respecto al servicio. En líneas generales debe haber una satisfacción constante de parte del cliente que son los estudiantes y del que ofrece el servicio, en este caso las escuelas o colegios.

Con respecto a la satisfacción del alumnado como indicador de calidad es similar a una empresa, ya que la satisfacción del consumidor externo corresponde a la satisfacción de los estudiantes en la escuela.

La satisfacción se logrará en cuanto se sientan asistidos en sus propias necesidades e intereses educativos, así como sus padres o apoderados.

En educación, entendemos que los niveles de calidad están dirigidos a la satisfacción de las necesidades personales, las que están en continua transformación.

Los elementos que impactan en la calidad educativa son los recursos humanos, recursos físicos, administrativos y gestión pedagógica del colegio.

Los recursos materiales como: aulas para el dictado de clases, biblioteca, laboratorios, patios, aulas de innovación, aulas funcionales de las áreas, instalaciones deportivas y demás bienes educativos.

En el recurso humano se considera: el grado académico y de profesionalización del personal docente, trayectoria laboral del recurso humano, disponibilidad de trabajar de manera colaborativo, espacios de atención al estudiante, la asistencia y prestación, así como la realización de actividades que realiza el personal educativo van a determinar el nivel de toda la organización. En tal sentido es importante comprometerse de manera activa.

Todo director debe gestionar de manera administrativa y pedagógica en las escuelas realizando un rol directivo, organizacional y funcional de los servicios ofrecidos, estableciendo relaciones humanas óptimas bajo una coordinación y control administrativo.

En lo pedagógico debemos considerar los documentos de gerencia educativa como: Proyecto Educativo Institucional, proyecto curricular de la institución educativa, evaluación de diagnóstico a los estudiantes, para adecuar los propósitos y los contenidos de grado, tratamiento respetuoso a la inclusión, estrategias metodológicas de enseñanza, el uso de materiales educativos, evaluación formativa, retroalimentación, tutorías individual, grupal y de atención a las familias y alcanzar los propósitos establecidos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se trata de un estudio de tipo aplicado, donde los resultados obtenidos podrían ayudar a mejorar la gestión educativa en la institución educativa, de manera tal que este tenga una efectividad y resulte ser un aspecto positivo para el servicio educativo que se ofrece. Las investigaciones aplicadas se basan en los aportes de la literatura para crear un marco teórico que englobe de manera precisa y académicamente confiable todo lo relacionado a las variables de estudio, y eso puede servir como soporte a la elaboración de los instrumentos de medición.

El diseño es no experimental descriptivo, por ello las variables no fueron alteradas en el proceso; también es transversal, porque la información recolectada se precisa en un periodo de tiempo determinado; es retrospectivo, porque los datos existen; y, por último, es correlacional, porque va a permitir establecer el nivel de asociación entre la variable independiente y dependiente.

El nivel de la investigación planteada, responde al descriptivo— correlacional, donde lo que se pretende es hallar la asociación que pueda existir entre la variable Gestión educativa y Servicio Educativo, además de su nivel de significancia. Con base a esto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que para medir dos variables en una investigación cuantitativa, se debe buscar el nivel de correlación.

.Cuyo esquema es el que a continuación se indica:

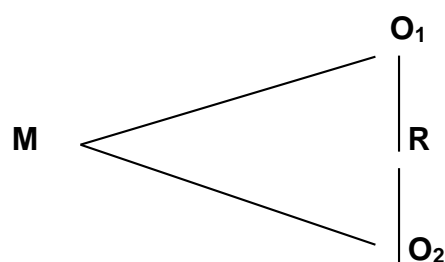


Figura 1. Esquema de diseño correlacional

Se conoce que:

- M Llega a ser la muestra de estudiantes
- O₁ Son las observaciones obtenidas de la variable gestión educativa.
- O₂ Observaciones obtenidas de la variable servicio educativo
- R Indica la posible relación de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

En cuanto a la primera variable que es Gestión Educativa, Correa, Álvarez, & Correa (s.f) mencionan que esto parte de ser un proceso simplemente administrativo, a convertirse en un proceso estratégicamente sistemático que aporta mejoras dentro del sistema escolar, convirtiéndose en un eje dinamizador de las acciones académicas administrativas que brindan mejoras a la institución mediante el fortalecimiento de las propuestas y respuestas educativas, aumento del desempeño de los colaboradores ya que sus labores son ejecutadas a través de planes organizados y pautas establecidas y además, mejoran el uso de los recursos, teniendo gran impacto en la sociedad, ya que se convierten en instituciones que cumplen eficientemente con la demanda de las necesidades educativas. (p. 13)

Esta variable se operacionalizó en 4 aspectos: institucional, administrativo, pedagógico y comunitario. Se elaboró como instrumento un cuestionario, siendo aplicado bajo la técnica de la encuesta, con un total de 24 ítems.

Según Vera conceptualiza el servicio educativo como herramientas de soporte y complemento, a la gestión educativa. Dicho esto podemos indicar que la prestación de estos servicios están vigentes y presentes en los aspectos administrativos y pedagógicos.

Esta variable se operacionalizó en dos dimensiones: servicio educativo percibido y satisfacción del estudiante del servicio educativo. Para medir la variable se elaboró como instrumento un cuestionario y, como técnica, la encuesta basada en la escala de Likert, con un total de 20 ítems.

Operacionalización de variables.

Variable 1: Gestión Educativa

Su medición estará bajo el uso de un cuestionario con cinco alternativas de respuesta. Para ello, primero se procedió a realizar la operacionalización, de la cual se pudo conocer las 4 dimensiones, 17 indicadores de la variable y 24 preguntas (Ver anexo)

Variable 2: Servicio Educativo

De igual forma que lo mencionado para la variable 1, aquí también se tomará como instrumento a un cuestionario, el cual consta de 2 dimensiones, 4 indicadores y tiene 20 preguntas (Ver anexo)

3.3 Población y muestra

Población

De acuerdo a Tamayo (2013, p.48), es factor poblacional de una investigación es la manifestación de estudio y contiene el total de dispositivos de estudio que conforman dicha manifestación, la cual debe ser cuantificada para un determinado análisis, integrando el conjunto N. Este conjunto vendría a ser la población de análisis.

Según Bernal (2010), está comprendido por el conjunto de individuos u objetos con aspectos tangibles e intangibles similares. En este estudio, se delimitó un total de 81 estudiantes del 5to grado del nivel secundario de la I.E. "Villa Limatambo" - UGEL 01 ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo.

Tabla 1

Población de estudiantes

INSTTIUCIÓN EDUCATIVA	ESTUDIANTES		TOTAL	%
	H	M		
“Villa Limatambo”	38	43	81	100
TOTAL	38	43	81	100,0

Fuente: Nómina oficial de las I.E “Villa Limatambo”

Muestra.

Para Arias (2006), el tamaño muestral es el conjunto de sujetos que surge de la población y que ayuda a tener información confiable sobre la variable en estudio, ya que responde a todas las características necesarias que tiene que tener el individuo. En esta investigación se usó el muestreo no probabilístico.

Tabla 2

Muestra de estudiantes

INSTTIUCIÓN EDUCATIVA	TOTAL	%
Villa Limatambo	24	100%
TOTAL	24	100

Fuente: Nómina oficial de las I.E “Villa Limatambo”

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

Técnica

• **Encuesta.** Según los aportes de Egg (2001) la encuesta responde a una rápida adquisición de información donde el encuestado refleja poder proporcionar datos necesarios para el investigador. Se trata de un grupo de preguntas, basadas en algún sustento teórico, las cuales pueden tener diversas formas de administrar las respuestas, ya que se pueden establecer cuestionarios con preguntas abiertas o cerradas, y estas últimas pueden ser dicotómicas o con alternativas de respuesta.

Instrumento

• **Cuestionario.** Como menciona Summers (1992), el cuestionario con opción múltiple de respuesta, ayuda a encontrar información respecto a actitudes, percepciones o predisposiciones de los encuestados

Los valores son:

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

Instrumento 1: Gestión

Educativa.

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Gestión Educativa

Autora: Rosa Nancy Ticona Yapó

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado relación de la gestión educativa y el servicio educativo, en la I.E. "Villa Limatambo".

Población: 24 estudiantes de 5to de secundaria.

Número de ítems: 24 ítems.

Aplicación: Encuesta virtual.

Tiempo de administración: 1 día.

Normas de aplicación: El estudiante seleccionará cada ítem, según crea conveniente. **Escala:** [1] “Nunca”, [2] “Casi nunca”, [3] “A veces”, [4] “Casi siempre”, [5] “Siempre”.

Niveles y rango: “Eficiente” [88 – 120], “Regular” [56 – 87], “Ineficiente” [24 - 55].

Instrumento 2: Servicio Educativo

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Servicio Educativo.

Autor: Rosa Nancy Ticona Yapó.

Año: 2020.

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado relación de la gestión educativa y el servicio educativo, en la I.E. “Villa Limatambo.

Población: 24 estudiantes de 5to de secundaria.

Número de ítem: 20 ítems.

Aplicación: Encuesta virtual.

Tiempo de administración: 1 día.

Normas de aplicación: El estudiante seleccionará cada ítem, según crea conveniente. **Escala:** [1] “Nunca”, [2] “Casi nunca”, [3] “A veces”, [4] “Casi siempre”, [5] “Siempre”.

Niveles y rango: “Eficiente” [74 – 100], “Regular” [47 – 73], “Ineficiente” [20 - 46].

Validación

Para obtener la validación de los cuestionarios, se precisó de la revisión por parte de expertos, quienes basados en distintos criterios, pudieron dar aceptación al empleo de dicho instrumento.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos

Experto	Observaciones	Puntaje
Mgtr. Daniel Cárdenas Canales	Sí hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Mgtr. Miguel Angel Suarez Sotomayor	Sí hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Mgtr. Beatriz García Bravo	Sí hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Confiabilidad

La confiabilidad de la encuesta se llevó a cabo mediante el programa SPSS V26, con la prueba de fiabilidad, según alfa de Cronbach, el cual será medido de acuerdo con los siguientes valores:

Valores de Alfa de Cronbach:

1,00: significa que es Muy satisfactoria.

0,80 – 0,89: es adecuada.

0.70 – 0.79: Confiabilidad Moderada

0,60 – 0,69: existe una Baja

< 0,50: El instrumento no se acepta, no pasa la prueba de fiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a través de una prueba piloto a 24 estudiantes.

Confiabilidad

La confiabilidad fue enfocada en el análisis de la consistencia interna de los datos. Para lo cual se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual oscila entre los valores de 0 y 1. Para evaluar la confiabilidad se tuvo en cuenta los siguientes criterios

Tabla 4

Criterios para realizar la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Muy baja
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Baja
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Moderada
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Adecuada
$0,9 \leq \alpha \leq 0,1$	Muy satisfactoria

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Gestión educativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	24

Fuente: Elaboración propia, mediante el estadístico SPSS, 2020.

La variable Gestión educativa compuesta por 24 ítems, tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,933; lo cual permite indicar que los ítems indicados tienen una confiabilidad muy satisfactoria para que puedan ser empleados.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Servicio educativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	20

Fuente: Elaboración propia, mediante el estadístico SPSS, 2020.

La variable Servicio educativo compuesta por 20 ítems, tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,914; lo cual permite indicar que los ítems indicados tienen una confiabilidad muy satisfactoria para que puedan ser empleados.

3.5 Procedimiento de Datos

En esta investigación, los datos se procesaron a partir de la encuesta, luego fueron tabulados en Microsoft Excel 2010 para ser ingresados al software de estadística SPSS V 26, en donde se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el análisis de frecuencia, las tablas de comparaciones o cruzadas, la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para terminar con la prueba de hipótesis de Rho Spearman, el cual permitió mediar la relación o asociación entre las variables y las dimensiones.

3.6 Método de análisis de datos.

El procedimiento de análisis de datos se justifica por la armonía de los materiales de comprobación. Este instrumento fue examinado por el juicio de 3 expertos y la confianza de los instrumentos se justificó a través del coeficiente de *Alfa de Cronbach*. Este factor se utiliza para calcular la seguridad de los datos recabados, el cual brinda mayor confiabilidad y formalidad a la investigación.

Una vez demostrada la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a ejecutar la prueba de normalidad de *Shapiro de Wilk*. Este método se usó debido a que los datos almacenados no eran mayores a 50, los cuales permitieron verificar que los datos obtenidos provenían de una distribución normal o atípica. El resultado generado por esta investigación indicó que los datos proceden de una repartición asimétrica o anormal; por tal razón, en la prueba de hipótesis se usó la estadística no paramétrica de Rho Spearman,

3.7 Aspectos éticos.

La elaboración de este estudio, se efectuó bajo los estrictos estándares normativos en cuanto a la realización de informes de investigación, establecidos por la Universidad César Vallejo. Se cumple con respetar la autoría original de la literatura utilizada para dar sustento teórico a las variables de estudio, mediante el uso de las Normas APA (*American Psychological Association*) haciendo hincapié en las respectivas citas textuales y referenciando todo el contenido procedente de otros autores. Esta tesis se somete a todas las revisiones que la Universidad César Vallejo considere necesario.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de las tablas de frecuencia.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa.

GRUPOGESTIONEDUCATIVA1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	6	25,0	25,0	25,0
	Regular	11	45,8	45,8	70,8
	Eficiente	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, mediante el uso del SPSS, 2020.

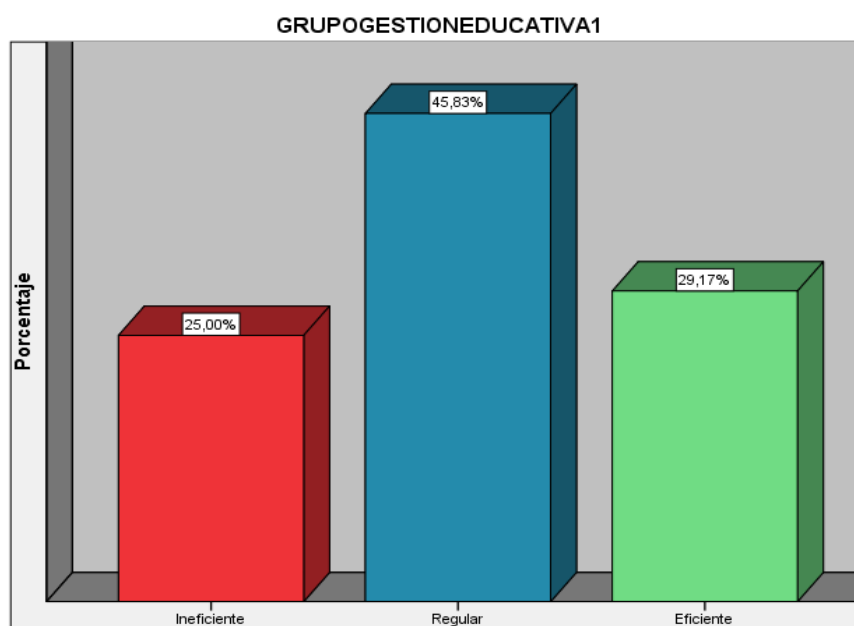


Figura 1: Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la variable Gestión Educativa

En la tabla 7 y figura 1, se observa que el 45,8% de los estudiantes encuestados indicaron que la gestión educativa estaba dentro de un nivel regular; por otro lado, el 29,17% lo consideró dentro de un nivel eficiente, y por último, un 25% lo colocaron en un nivel ineficiente.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable Servicio Educativo

		GRUPOSERVICIOEDUCATIVO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	8	33,3	33,3	33,3
	Regular	9	37,5	37,5	70,8
	Eficiente	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, mediante el uso del SPSS, 2020.

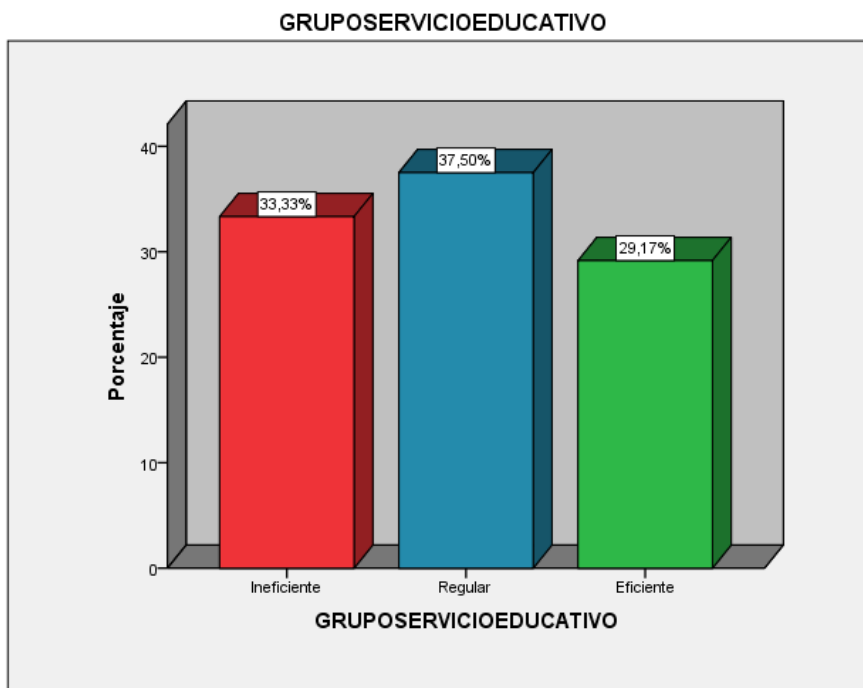


Figura 2: Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la variable Servicio Educativo.

Tal como lo evidencia la tabla 8 y figura 2, el 37,5% de estudiantes manifestaron que el servicio educativo era regular. En porcentaje muy cercano, el 33% indicó que era ineficiente y el 29% lo consideró como un servicio eficiente.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión Servicio Educativo Percibido, de la dimensión Servicio Educativo Percibido.

GRUPOSERVICIOEDUCATIVOPERCIBIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	6	25,0	25,0	25,0
	Regular	10	41,7	41,7	66,7
	Eficiente	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, mediante el uso del SPSS, 2020.

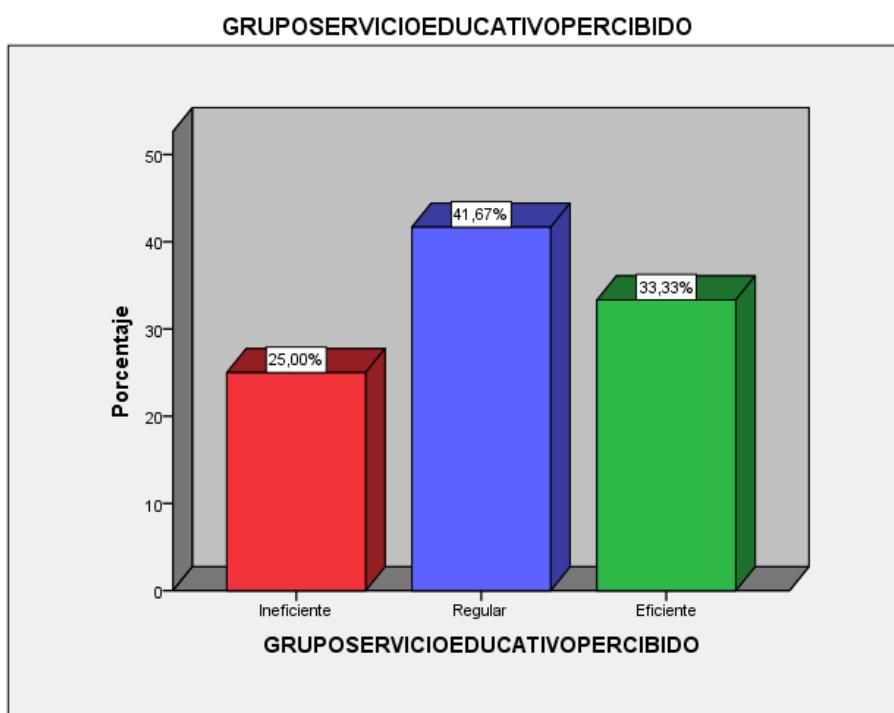


Figura 3: Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la dimensión Servicio Educativo Percibido.

Los porcentajes de la tabla 9 y figura 3 demuestran que del total del 100% de estudiantes encuestados, el 41,6% de ellos, tenía una percepción de que el nivel del servicio educativo era regular, seguido de un 33,3% que señaló que era eficiente y un 25% de estudiantes fueron los que indicaron que era ineficiente.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción del estudiante, de la dimensión Satisfacción del estudiante.

GRUPOSATISFACCIONDELESTUDIANTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ineficiente	7	29,2	29,2	29,2
Regular	5	20,8	20,8	50,0
Eficiente	12	50,0	50,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, mediante el uso del SPSS, 2020.

GRUPOSATISFACCIONDELESTUDIANTE

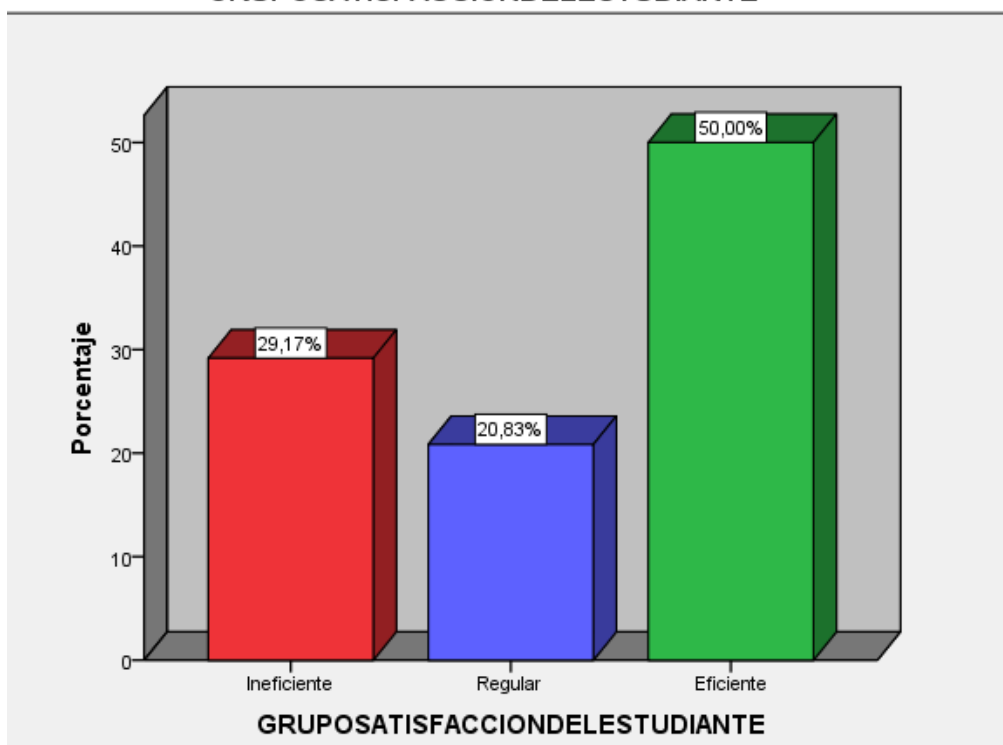


Figura 4: Representación gráfica de los porcentajes obtenidos para la dimensión Satisfacción del estudiante.

La tabla 10 y figura 4 reflejan que la satisfacción por parte de los estudiantes del colegio Villa Limatambo, se ubica en un nivel eficiente, ya que el 50% de alumnos encuestados lo consideraron así, seguido de un 29% que lo consideró como ineficiente y un 20,8%, fueron los que manifestaron que era regular.

4.2 Tablas cruzadas

Tabla 11

Tabla cruzada de las variables Gestión Educativa y Servicio Educativo.

GRUPOGESTIONEDUCATIVA1*GRUPOSERVICIOEDUCATIVO tabulación cruzada

			GRUPOSERVICIOEDUCATIVO			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
GRUPOGESTIONEDUCATI VA1	Ineficiente	Recuento	2	2	2	6
		% del total	8,3%	8,3%	8,3%	25,0%
	Regular	Recuento	4	4	3	11
		% del total	16,7%	16,7%	12,5%	45,8%
	Eficiente	Recuento	2	3	2	7
		% del total	8,3%	12,5%	8,3%	29,2%
Total		Recuento	8	9	7	24
		% del total	33,3%	37,5%	29,2%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, mediante el uso del SPSS, 2020.

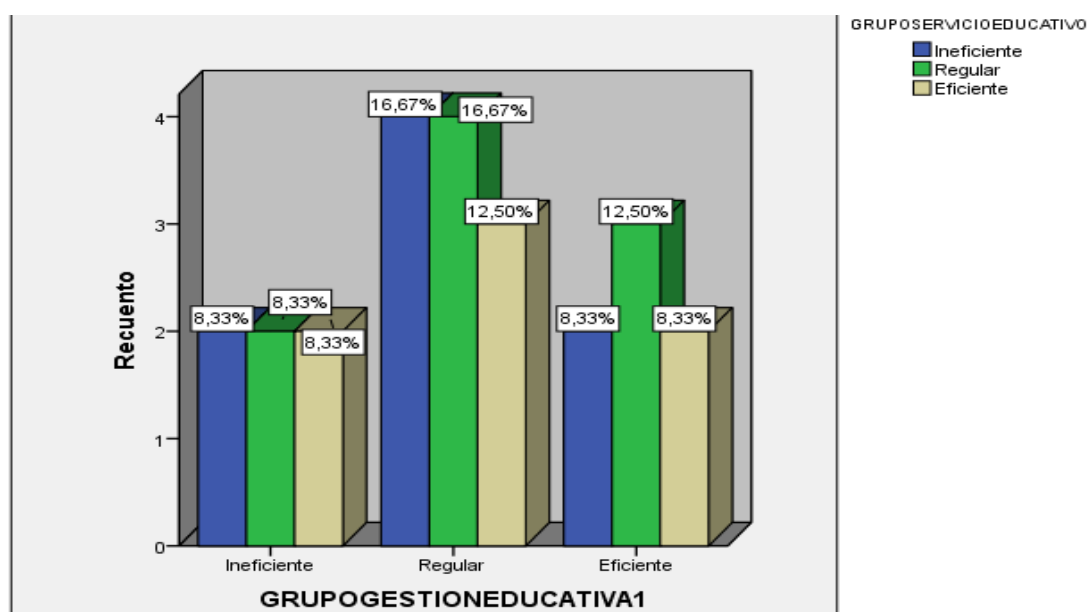


Figura 5: Gráfico de barras de las variables Gestión Educativa y Servicio Educativo.

En la tabla 11 y figura 5, se observa que los datos comparativos demuestran que el 16,7% de estudiantes encuestados consideran que la gestión educativa está en un nivel regular, en comparación con el servicio educativo, que también lo ubican en

el mismo nivel. Por otro lado, solo el 8,3% indicaron que la gestión educativa y el servicio educativo, era ineficiente.

Tabla 12

Tabla cruzada de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Servicio Educativo Percibido.

GRUPOGESTIONEDUCATIVA1*GRUPOSERVICIOEDUCATIVOPERCIBIDO tabulación cruzada

			GRUPOSERVICIOEDUCATIVOPERCIBIDO			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
GRUPOGESTIONEDUCAT IVA1	Ineficiente	Recuento	1	2	3	6
		% del total	4,2%	8,3%	12,5%	25,0%
	Regular	Recuento	3	4	4	11
		% del total	12,5%	16,7%	16,7%	45,8%
	Eficiente	Recuento	2	4	1	7
		% del total	8,3%	16,7%	4,2%	29,2%
Total		Recuento	6	10	8	24
		% del total	25,0%	41,7%	33,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, mediante el uso del SPSS, 2020.

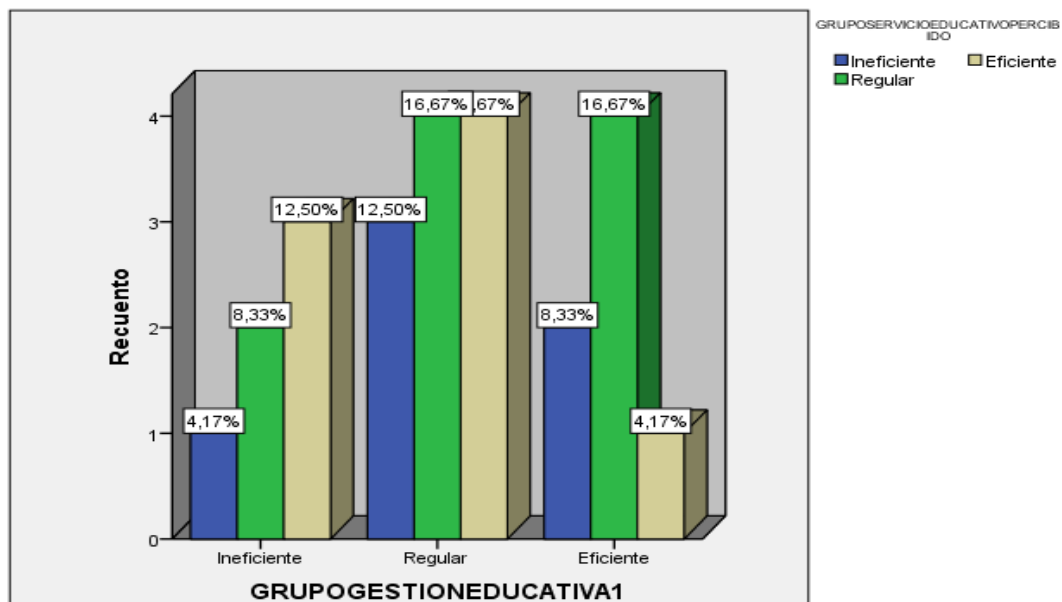


Figura 6: Gráfico de barras de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Servicio Educativo Percibido.

Por otro lado, la tabla 12 y figura 6 demuestra que el 16,7% de estudiantes manifestaron que la gestión educativa estaba en un nivel regular en comparación con el sistema educativo percibido, al cual lo consideraron como eficiente. Además, solo el 4,2% de los encuestados manifestaron que tanto la gestión educativa como el sistema educativo percibido eran ineficientes.

Tabla 13

Tabla cruzada de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Satisfacción del estudiante.

GRUPOGESTIONEDUCATIVA1*GRUPOSATISFACCIONDELESTUDIANTE tabulación cruzada

			GRUPOSATISFACCIONDELESTUDIANTE			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
GRUPOGESTIONEDUCATIV A1	Ineficiente	Recuento	2	1	3	6
		% del total	8,3%	4,2%	12,5%	25,0%
	Regular	Recuento	4	1	6	11
		% del total	16,7%	4,2%	25,0%	45,8%
	Eficiente	Recuento	1	3	3	7
		% del total	4,2%	12,5%	12,5%	29,2%
Total		Recuento	7	5	12	24
		% del total	29,2%	20,8%	50,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, mediante el uso del SPSS, 2020.

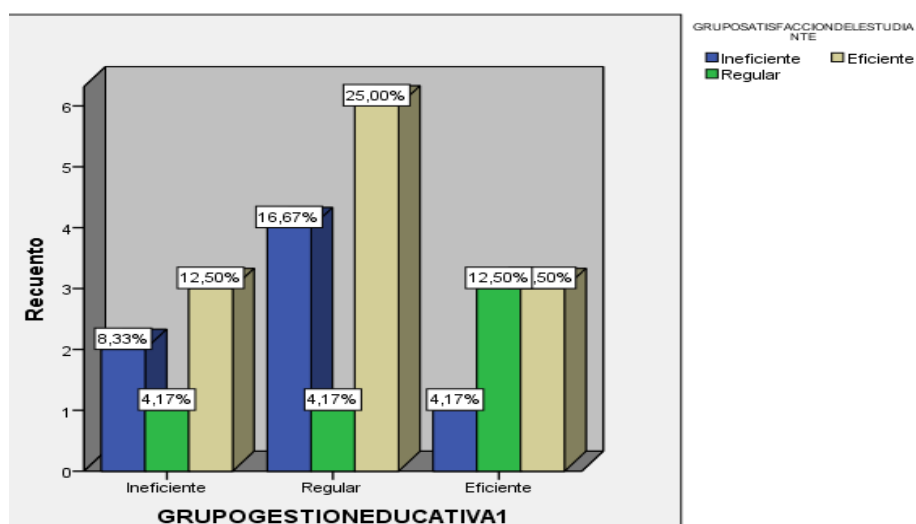


Figura 7: Gráfico de barras de la variable Gestión Educativa y de la dimensión Satisfacción del estudiante.

Los datos reflejados en la tabla 13 y figura 7 indican que el 25% de encuestados (6 estudiantes) manifestaron que la gestión educativa era regular en comparación con su nivel de satisfacción como estudiantes, ya que a este último lo consideraron como eficiente. También un grupo de estudiantes (el 4,7%) indicaron que la gestión educativa era eficiente y su satisfacción como estudiantes era ineficiente.

4.3 Prueba de normalidad

Prueba de normalidad *Shapiro Wilk*

La prueba de análisis inferencial Shapiro Wilk permitió conocer si los datos corresponden a una distribución normal o anormal. Considerando esto, se limitó un nivel de significancia con valor de 0,05:

Nivel de significancia:

- > Si el nivel de significancia es $P > 0,05$ entonces se acepta que los datos tienen una distribución normal.
- > Sí el nivel de significancia es $P < 0,05$ entonces se acepta que los datos tienen una distribución anormal.

A su vez, se establecen las siguientes hipótesis:

H₀: Los datos de la muestra estudiada provienen de una distribución normal.

H_a: Los datos de la muestra estudiada no provienen de una distribución normal.

Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 14

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GRUPOGESTIONEDUCATIVA1	,814	24	,001
GRUPOSERVICIOEDUCATIVO	,806	24	,000
GRUPOSERVICIOEDUCATIVOPERCIBIDO	,810	24	,000
GRUPOSATISFACCIONDELESTUDIANTE	,740	24	,000

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Como se observa en la tabla 14, la mayoría de los valores de significancia de las variables y dimensiones tienen un nivel menor a 0,05, con lo que se cumple que $P < 0,05$, evidenciando así que los datos no provienen de una distribución normal; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.4 Prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis General

A continuación, se presenta el contraste de hipótesis mediante la aplicación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, considerando con ello, un nivel de significancia del 0,05, lo cual ayudará a rechazar o aceptar las hipótesis planteadas.

Se considera que:

Si el valor P es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05; entonces no existe relación.

Si el valor P es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05; entonces sí existe relación.

Hipótesis general de la investigación:

H₀: No existe relación significativa entre la gestión educativa y el servicio educativo en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo-UGEL 01-2020.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión educativa y el servicio educativo en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo-UGEL 01-2020.

Tabla 15

Prueba de hipótesis general entre la variable Gestión Educativa y Servicio Educativo
Correlaciones

			GRUPOGESTIO NEDUCATIVA1	GRUPOSERVICI OEDUCATIVO
Rho de Spearman	GRUPOGESTIONEDUCAT	Coeficiente de correlación	1,000	,005
	IVA1	Sig. (bilateral)	.	,980
		N	24	24
	GRUPOSERVICIOEDUCATIV	Coeficiente de correlación	,005	1,000
	O	Sig. (bilateral)	,980	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla 17 se demuestra que el valor correlacional de Rho de Spearman obtenido fue de ,005, además de un nivel de significancia superior al 0,05, (sig= ,980), considerando así que no existe correlación significativa entre la Gestión Educativa y el Servicio Educativo, lo que conlleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis.

Prueba de hipótesis específica 1

Se considera que:

Si el valor P es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05; entonces no existe relación.

Si el valor P es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05; entonces sí existe relación.

Hipótesis específica 1 de la investigación:

H₀: No existe relación significativa entre la gestión educativa y el servicio educativo percibido en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión educativa y el servicio educativo percibido en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 1 entre la variable Gestión Educativa y la dimensión Servicio Educativo Percibido.

Correlaciones

			GRUPOGESTIO NEDUCATIVA1	GRUPOSERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO
Rho de Spearman	GRUPOGESTIONEDUCATIVA1	Coefficiente de correlación	1,000	-,236
		Sig. (bilateral)	.	,266
		N	24	24
	GRUPOSERVICIOEDUCATIVO PERCIBIDO	Coefficiente de correlación	-,236	1,000
		Sig. (bilateral)	,266	.
		N	24	24

La tabla 18 indica que el valor de Rho para la variable Gestión educativa y Servicio Educativo Percibido es -,236, con un nivel de significancia de ,266 (P menos a 0,05), existiendo una correlación negativa baja. Por ello, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

Se considera que:

Si el valor P es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05; entonces no existe relación.

Si el valor P es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05; entonces sí existe relación.

Hipótesis específica 2 de la investigación:

H₀: No existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción del estudiante en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción del estudiante en la institución educativa “Villa Limatambo” del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 2 entre la variable Gestión Educativa y la dimensión Satisfacción del estudiante.

Correlaciones

			GRUPOGESTIONEDUCATIVA1	GRUPOSATISFACCIONDELESTUDIANTE
Rho de Spearman	GRUPOGESTIONEDUCAT	Coefficiente de correlación	1,000	,031
	IVA1	Sig. (bilateral)	.	,884
		N	24	24
	GRUPOSATISFACCIONDELESTUDIANTE	Coefficiente de correlación	,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,884	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Los valores de la tabla 19 manifiestan que el valor de rho es de ,031 y el nivel de significancia de ,884, por lo que no existe correlación entre la variable Gestión Educativa y Satisfacción del estudiante, ya que el nivel de significancia pasa de los 0,05 y el valor de Rho, es inferior a 0,05.

V. DISCUSIÓN

- En primer lugar, el estudio realizado por Alarcón (2013) para conocer si existía correlación significativa entre la Gerencia y la Excelencia Educativa, demostró que sí había una asociación positiva entre ambas variables, además de que las personas que hacían uso del servicio educativo, se sentían satisfechas, todo esto en relación al buen uso de recursos, las buenas prácticas docentes y la correcta planificación de actividades. Respecto a estos resultados no mostramos similitud, ya que esta investigación evidenció que no existía correlación significativa entre las variables estudiadas como son: Gestión educativa y sistema educativo ($\rho = ,005$ / $\text{sig} = 0,005$); Sin embargo, respecto a la satisfacción por parte de los estudiantes, sí hay semejanza porque aquí se pudo conocer que el 50% de los estudiantes encuestados si se sentían satisfechos con dicho servicio a pesar de considerar al servicio educativo dentro de un nivel regular.
- Siguiendo, de acuerdo con la investigación desarrollada por Huertas (2018) acerca de la Administración Educativa y la Excelencia en la Educación donde demuestra que hay una relación positiva entre ambas variables y que además evidencia que para que exista calidad en la educación, es pertinente que la gestión educativa sea eficiente; no se encuentra semejanza con dichos resultados, ya que los resultados obtenidos en esta investigación detallaron que el valor de correlación ρ era de ,005, siendo este un valor predictivo demasiado bajo, además la significancia fue de 0,05, con lo que se pudo demostrar que no existía correlación entre las variables Gestión educativa y Sistema educativo, y también, lo que respecta a la gestión educativa, este se situaba dentro de un nivel regular desde la perspectiva de los estudiantes, ya que el 45.8% de los encuestados, lo posicionaron en tal nivel.
- Por otro lado, Hurtado (2017) con su tesis sobre la Administración institucional y la atención educativa en el colegio Tomás Alva Edison de la

Ugel N° 05, pudo determinar que había una correlación significativa entre las variables Administración Institucional y Atención Educativa, esto en relación con las dimensiones: relaciones escolares, gestión del capital humano, y los instrumentos de medición de la gestión educativa. Frente a este resultado, sí se muestra similitud, ya que se pudo conocer que entre la variable Gestión Educativa y la dimensión Servicio Educativo Percibido existía una correlación, sin embargo, esta era negativa y baja ($\rho = -,236$), pero con un nivel de significancia aceptable ($\text{sig} = ,266$).

- El estudio propuesto y desarrollado por Yábar (2013) donde se planteó como objetivo conocer si las variables Administración educativa y desempeño del docente en la Institución educativa Santa Isabel de Hungría, existía relación, concluyó en que sí había una fuerte correlación entre las variables mencionadas, explicando así que el desempeño de los docentes se asocia a la gestión evaluativa, planificadores, ejecutora y controladora del colegio. Respecto a este resultado, no se muestra semejanza; debido a que, en esta tesis no se evidenció correlación existente entre la gestión educativa y el servicio educativo (valor de $\rho = ,005$), además, la gestión educativa, dentro de sus variables como son el aspecto institucional y pedagógico, donde está inmersa la labor del docente, fue considerado dentro de un nivel regular (45,8%) por parte de los alumnos y solo el 29% lo consideró eficiente.
- Por último, Cueva (2016) quien desarrolló un estudio sobre la percepción del servicio educativo por parte de los alumnos del nivel secundario, pudo determinar que la percepción de los estudiantes difería con la realidad del servicio educativo ofrecido, esto en cuanto a la honestidad, la certeza y la capacidad de respuesta. Con este resultado sí mostramos similitud, ya que según los datos obtenidos, la percepción de los estudiantes frente al servicio educativo, era considerado como eficiente en un 33,3% de los encuestados, pero que sin embargo, situaban dentro de un nivel regular (45,8%) a la gestión educativa.

VI. CONCLUSIONES

- Primero, de acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis general para conocer si existía correlación significativa entre las variables Gestión Educativa y Servicio Educativo, se pudo conocer que el valor de Rho de Spearman fue de $\rho = ,005$ con un nivel de significancia de 0,005, por lo que se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, concluyendo en que no existía un nivel de asociación significativa entre ambas variables.
- Segundo, según el planteamiento del objetivo específico uno, donde se quería conocer si existía correlación entre la variable Gestión Educativa y la dimensión Servicio Educativo percibido, se pudo demostrar, mediante la prueba de Rho de Spearman, que el valor de rho era de $-,236$, y el de la significancia de $,266$, concluyendo en que sí existía correlación entre ambas variables, pero esta era baja y de tipo negativa, resultando así una relación a la inversa. Con ello, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.
- Tercero, Según los datos obtenidos de la prueba de Rho de Spearman para el objetivo específico 2, este fue de $\rho = ,031$ con una significancia de $,884$, con esto, se concluye en que no existe una correlación significativa entre la variable Gestión Educativa y Satisfacción del estudiante, por lo que se cumple con responder al objetivo específico dos y se pasa a rechazar la hipótesis alterna y se acepta

VII. RECOMENDACIONES

- Debido a que los datos de la prueba de hipótesis general evidenciaron que no existía una asociación significativa entre las variables de estudio Gestión Educativa y Servicio Educativo, se recomienda ampliar o trabajar con otras dimensiones en la variable servicio educativo, para poder obtener un valor predictivo más alto en próximas investigaciones.
- Seguido, según los datos obtenidos en la prueba de hipótesis específica uno donde se conoce sobre una correlación negativa baja entre la dimensión Gestión Educativa y Servicio Educativo Percibido, se sugiere se establezcan más y mejores planes de adecuación educativa, donde la institución oriente sus prácticas administrativas al servicio del estudiante, y esto tiene que ver con aspectos como: mejorar la capacitación docente y con ello, el servicio pedagógico, implementar canales de comunicación más asertivos entre el alumnado, docentes y personal administrativo, considerar las sugerencias por parte de los alumnos en cuanto a la calidad de las clases impartidas y de los servicios educativos brindados y también, establecer metas claras que posicionen a la institución en un nivel eficiente, ya que según la percepción de los estudiantes, la gestión educativa era ineficiente para el 25% de los estudiantes encuestados. Con esto, se podría desarrollar una correlación positiva alta, donde a mayor y mejor Gestión Educativa; mayor y mejor Servicio Educativo.
- Último, por la información obtenida en la prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica tres, donde se evidenció que no existía una correlación significativa entre la Gestión Educativa y la Satisfacción del estudiante, se sugiere aplicar la misma encuesta al mismo grupo cuando pasen a un nivel mayor de la secundaria, esto con el fin de conocer si aún se sigue manteniendo la tendencia a la no correlación entre dichas variables de estudio y por tanto, analizar otras dimensiones que pudiesen dar respuestas alternas a las evidenciadas en este estudio.

REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2013). Gestión Educativa y Calidad de la Educación en las Instituciones Privadas de Lima Metropolitana (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/1168>
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2015). Sobre el Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Recuperado de <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- Álvarez, J., Chaparro, E., Ruíz, J. y Martínez, M. (2014). Competitividad Educativa: El aporte al desarrollo latinoamericano. Competitividad en organizaciones educativas. Un acercamiento desde la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional (RILCO). México: Bonobos Editores.
- Arias, A. (2015). Modelos de evaluación de la calidad en las organizaciones educativas. E D U S K *Revista monográfica de educación* *skepsis.org*, (4), 17-68. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/281405084_Modelos_de_evaluacion_de_la_calidad_en_las_organizaciones_educativas.
- Capella, J. (2006). Gestión de calidad en la institución educativa. *Educación*, 15(28), 21-59. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2039/1972>
- Castellanos, J. (2010). Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas Sylvia Schmelkes interamer 32 serie educativa. Recuperado de https://www.academia.edu/29246749/HACIA_UNA_MEJOR_CALIDAD_DE_NUESTRAS_ESCUELAS_SYLVIA_SCHMELKES_INTERAMER_32_SERIE_EDUCATIVA

- Carrasco, S. (2002). *Gestión Educativa y Calidad de Formación Profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA* (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1589>
- Cueva, N. (2016). Percepción de la Calidad de Servicio Educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8313?locale-attribute=es>
- Currículo Nacional de la Educación Básica CNEB. (2020) MINEDU. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>
- Cayetano Heredia (2008) Módulo de Currículo.
- Dextre, J. (septiembre, 2019) Servicio Educativo Eficiente. Diario El Comercio.
- Declaración mundial de educación para todos. (marzo, 1990). Foro Consultivo Internacional de Educación para todos. UNESCO. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/efa2000jomtien.htm>
- García, L. (s.f) Gestión Educativa. *OEI Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/060garcialeiva.PDF>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. 5ta. ed.
- Huertas, R. (2018) Gestión Educativa y Calidad de la Educación en las Instituciones del nivel Inicial Red 4 UGEL 5 San Juan de Lurigancho (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27961>
- Hurtado, C. (2017) Gestión Institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del distrito de San Juan de Lurigancho (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1

IPEBA (2011). Matriz de Evaluación para la acreditación de la calidad de la Gestión Educativa de Instituciones de Educación Básica Regular. Diversidad como punto de partida, diversidad y calidad educativa con equidad como llegada, recuperado de http://www.ipeba.gob.pe/images/stories/MATRIZ_DE_EVALUACION_PARRA_A_CREDITACION_3.pdf

Ley General de Educación N.º 28044 (2003). Ministerio de Educación Lima, Perú: Abedul. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas (2011). UNESCO. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162_spa
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6006/BC1423%20MARCELO%20VEREAU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, N., y González, I. (2015). Estrategias de gestión educativa para transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña Luna de la localidad octava de Kennedy. Para optar el grado de Master en ciencias de la Educación con énfasis en Gestión (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.unilivre.edu.co/handle/10901/8338>

Sovero, F. (2008) Gestión Educacional. Lima – Perú. Editorial Palomino.

Ramos, O. (2011) Gestionando con eficiencia una I.E. Lima - Perú.

Tiana, A. (1996a): "La evaluación de los sistemas educativos", *Revista Iberoamericana de Educación*, nº 10, pp. 37-61. Universidad Peruana

Vereau, W. (2005) Consistencia epistemológica de la programación silábica en la FMH - UNPRG. Lambayeque 2016 (Tesis de maestría). Recuperado de

Yábar, I. (2013). La gestión educativa y su relación con la práctica docente, en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1680>

ANEXOS

ANEXO N°1

Matriz de operacionalización de las variables

			<i>Operacionalización de la variable Servicio Educativo</i>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la dimensión satisfacción del estudiante en la institución educativa "Villa Limatambo" del distrito de Villa María	Determinar si existe relación entre la gestión educativa y la dimensión satisfacción del estudiante en la institución educativa "Villa Limatambo" del distrito de Villa María. -UGEL 01-2020	Existe relación significativa entre la gestión educativa y la dimensión satisfacción del estudiante en la institución educativa "Villa Limatambo" del distrito de Villa María del Triunfo- UGEL 01-2020	Servicio educativo percibido.	Capacidad del estudiante para juzgar el servicio educativo a través de la percepción.	1,2,3,4	Ordinal de tipo Likert 1="Nunca" 2="Casi nunca" 3="A veces" 4="Casi siempre" 5="Siempre"	Ineficiente [20-46]
				Muestra de los logros educativos de manera periódica.	5,6,7,8,9		
			Satisfacción del estudiante del servicio educativo.	Logro de la satisfacción del servicio educativo según las expectativas de los estudiantes y padres de familia.	10,11,12,13		Eficiente [74 – 100]
				Apertura a las sugerencias de mejora del servicio educativo, de parte de los estudiantes, padres de familia y personal de la I.E.	14,15,16,17,18,19,20		

Anexo N° 2

Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN EDUCATIVA

Estimado alumno(a):

El presente cuestionario es anónimo, cuya aplicación será de utilidad para el desarrollo de nuestra investigación. Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas. Marque solo una alternativa de cada pregunta:

S: Siempre **CS:** Casi siempre **AV:** A veces **CN:** Casi nunca **N:** Nunca

Nº	ÍTEMS	ÍNDICES				
		S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
01	ASPECTO INSTITUCIONAL ¿Los directivos coordinan acciones con el personal en la implementación y mejora de la infraestructura del colegio?					
02	¿Los directivos organizan a los padres de familia para el mantenimiento y conservación de la infraestructura de la I.E.?					
03	¿Los directivos monitorean el cumplimiento de las funciones que realiza el personal de la I.E. ?					
04	¿Los directivos realizan el acompañamiento en las funciones que realiza el personal de la I.E.?					
05	¿Los directivos promueven y valoran el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos organizados en equipos de trabajo?					
06	¿Los directivos promueven y valoran el desarrollo de habilidades y capacidades de la plana docente organizados en comisiones de trabajo?					
07	ASPECTO PEDAGÓGICO ¿La dirección organiza actividades de capacitación que contribuyan al desarrollo profesional de la plana docente?					
08	¿En la institución se participa de la elaboración de planes y programas para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje?					
09	¿La dirección promueve el uso de diferentes estrategias didácticas de enseñanza?					
10	¿En la institución se promueve el uso y desarrollo de diferentes estilos de enseñanza?					
11	¿Los maestros de la institución se preocupan por su desarrollo profesional, por lo que asisten a cursos, conferencias, talleres, etc. Que les permitan estar en constante actualización y mejorar su desempeño docente?					

12	¿Los docentes dirigen su clase con un adecuado dominio del tema?					
13	ASPECTO ADMINISTRATIVO ¿El director coordina las actividades con el personal docente, administrativo y de servicio?					
14	¿Orienta el director las acciones pedagógicas y administrativas que se desarrollan en el colegio?					
15	¿Los directivos coordinan con el personal administrativo para el buen mantenimiento del colegio?					
16	¿Los directivos supervisan periódicamente el trabajo desarrollado por el personal de la I.E.?					
17	¿Los directivos y la comisión de infraestructura elaboran un plan de adquisición y reparación de bienes muebles de la institución?					
18	¿El director coordina con los padres de familia para la conservación de los bienes muebles e inmuebles de la institución?					
19	¿Los directivos evalúan el progreso constante de la institución con respecto de las metas establecidas?					
20	¿Se hace uso correcto y justificado de los ingresos propios de la I.E.?					
21	ASPECTO COMUNITARIO ¿Los directivos gestionan a instituciones públicas o privadas para las actualizaciones de los profesores?					
22	¿Los directivos realizan convenios o alianzas con otras instituciones para el mejoramiento de la práctica docente?					
23	¿Los directivos promueven la participación activa y permanente de la comunidad en los programas escolares?					
24	¿Los directivos fomentan la participación de los padres en la escuela de familias?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado alumno(a):

El presente cuestionario es anónimo, cuya aplicación será de utilidad para el desarrollo de nuestra investigación. Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas. Marque solo una alternativa de cada pregunta:

S: Siempre **CS:** Casi siempre **AV:** A veces **CN:** Casi nunca **N:** Nunca

Nº	ÍTEMS	ÍNDICES				
		S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
01	SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO ¿En la institución se presenta un proceso hacia el logro de la calidad?					
02	¿La I.E. es reconocida y tiene una buena imagen institucional?					
03	¿Los directivos y los docentes de la institución brindan un buen trato a los estudiantes?					
04	¿Los directivos y los docentes brindan un trato adecuado a los padres de familia?					
05	¿Los docentes informan a los padres de familia sobre el comportamiento y aprovechamiento de sus hijos?					
06	¿Lo que se enseña en el colegio le sirve a los estudiantes para que puedan continuar estudios superiores?					
07	¿Los estudiantes logran las competencias y capacidades que le permitan resolver problemas de su vida cotidiana?					
08	¿Los estudiantes son reconocidos en sus progresos de aprendizaje?					
09	¿El clima escolar es favorable en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje?					
10	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL SERVICIO EDUCATIVO ¿Las instalaciones del colegio son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes?					
11	¿Los ambientes del colegio son aprovechadas al máximo por el personal docente?					
12	¿Los docentes promueven la participación de toda la comunidad escolar en beneficio del aprendizaje de los estudiantes?					
13	¿La enseñanza en la institución educativa es óptima?					
14	¿Dentro del colegio se brindan los apoyos necesarios para el avance del desempeño académico de cada uno de los estudiantes?					
15	¿Se pide sugerencias a los estudiantes sobre lo que quieren aprender?					
16	¿Lo que aprenden en el colegio ayuda a desarrollar las competencias necesarias para la vida actual?					
17	¿Los estudiantes realmente aprenden lo que deben aprender?					

18	¿La convivencia escolar es armoniosa, participativa y democrática?					
19	¿Los estudiantes reciben atención y soporte socio emocional?					
20	¿Los recursos recaudados por la institución se utilizan adecuadamente en función de la mejora de los servicios que se ofrecen?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo N°3

Validación por juicio de expertos

- CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Aspecto Institucional								
1	Los directivos coordinan acciones con el personal en la implementación y mejora de la infraestructura del colegio.	X		X		X		
2	Los directivos organizan a los padres de familia para el mantenimiento y conservación de la infraestructura de la I.E.	X		X		X		
3	Los directivos monitorean el cumplimiento de las funciones que realiza el personal de la I.E.	X		X		X		
4	Los directivos realizan el acompañamiento en las funciones que realiza el personal de la I.E.	X		X		X		
5	Los directivos promueven el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos organizados en equipos de trabajo.	X		X		X		
6	Los directivos valoran el desarrollo de habilidades y capacidades de la plana docente organizados en comisiones de trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Aspecto Pedagógico		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se organizan actividades de capacitación que contribuyan al desarrollo profesional de la plana docente.	X		X		X		
8	En la institución se participa de la elaboración de planes y programas para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
9	Se promueve el uso de diferentes estrategias didácticas de enseñanza.	X		X		X		
10	En la institución se promueve el uso y desarrollo de diferentes estilos de enseñanza.	X		X		X		
11	Los maestros de la institución asisten a cursos, conferencias, talleres, etc. en constante actualización para mejorar su desempeño docente.	X		X		X		
12	Los docentes dirigen su clase con un dominio del tema.	X		X		X		
DIMENSION 3: Aspecto Administrativo		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe coordinación de actividades entre el personal docente, administrativo y de servicio.	X		X		X		
14	Las acciones pedagógicas y administrativas que se desarrollan en el colegio siempre son coordinadas.	X		X		X		
15	Existe coordinación en el personal administrativo para el buen mantenimiento del colegio.	X		X		X		
16	Existe supervisión periódicamente el trabajo desarrollado por el personal de la I.E.	X		X		X		
17	Los directivos y la comisión de infraestructura elaboran un plan de adquisición y reparación de bienes muebles de la institución.	X		X		X		

18	Los directivos coordinan con los padres de familia para la conservación de los bienes muebles e inmuebles de la institución.	X		X		X	
19	Se evalúan el progreso constante de la institución con respecto de las metas establecidas.	X		X		X	
20	Se hace uso correcto y justificado de los ingresos propios de la I.E.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Aspecto Comunitario	Si	No	Si	No	Si	No
21	Se hace una gestión a instituciones públicas o privadas para las actualizaciones de los profesores.	X		X		X	
22	Se realizan convenios o alianzas con otras instituciones para el mejoramiento de la práctica docente.	X		X		X	
23	Se promueven la participación activa y permanente de la comunidad en los programas escolares.	X		X		X	
24	Se fomenta la participación de los padres en la escuela de familias.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: García Bravo, Beatriz

DNI: 09722615

Grado y Especialidad del validador: Maestría en Psicología Educativa.



Villa María del Triunfo, 22 de Junio del 2020

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicio Educativo Percibido							
1	En la institución se presenta un proceso hacia el logro de la calidad.	X		X		X		
2	La I.E. es reconocida y tiene una buena imagen institucional.	X		X		X		
3	Los directivos y los docentes de la institución brindan un buen trato a los estudiantes.	X		X		X		
4	Los directivos y los docentes brindan un trato adecuado a los padres de familia.	X		X		X		
5	Los docentes informan a los padres de familia sobre el comportamiento y aprovechamiento de sus hijos.	X		X		X		
6	Lo que se enseña en el colegio le sirve a los estudiantes para que puedan continuar estudios superiores.	X		X		X		
7	Los estudiantes logran las competencias y capacidades que le permitan resolver problemas de su vida cotidiana.	X		X		X		
8	Los estudiantes son reconocidos en sus progresos aprendizaje.	X		X		X		
9	El clima escolar es favorable en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción del estudiante del servicio educativo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las instalaciones del colegio son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes.	X		X		X		
11	Los ambientes del colegio son aprovechadas al máximo por el personal docente.	X		X		X		
12	Los docentes promueven la participación de toda la comunidad escolar en beneficio del aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
13	La enseñanza en la institución educativa es óptima.	X		X		X		
14	Dentro del colegio se brindan los apoyos necesarios para el avance del desempeño académico de cada uno de los estudiantes.	X		X		X		
15	Se pide sugerencias a los estudiantes sobre lo que quieren aprender.	X		X		X		
16	Lo que aprenden en el colegio ayuda a desarrollar las competencias necesarias para la vida actual.	X		X		X		
17	Los estudiantes realmente aprenden lo que deben aprender.	X		X		X		
18	La convivencia escolar es armoniosa, participativa y democrática.	X		X		X		
19	Los estudiantes reciben atención y soporte socio emocional.	X		X		X		

20	Los recursos recaudados por la institución se utilizan adecuadamente en función de la mejora de los servicios que se ofrecen.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: García Bravo, Beatriz

DNI: 09722615

Grado y Especialidad del validador: Maestría en Psicología Educativa.



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Villa María del Triunfo, 22 de Junio del 2020.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspecto Institucional								
1	Los directivos coordinan acciones con el personal en la implementación y mejora de la infraestructura del colegio.	X		X		X		
2	Los directivos organizan a los padres de familia para el mantenimiento y conservación de la infraestructura de la I.E.	X		X		X		
3	Los directivos monitorean el cumplimiento de las funciones que realiza el personal de la I.E.	X		X		X		
4	Los directivos realizan el acompañamiento en las funciones que realiza el personal de la I.E.	X		X		X		
5	Los directivos promueven el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos organizados en equipos de trabajo.	X		X		X		
6	Los directivos valoran el desarrollo de habilidades y capacidades de la plana docente organizados en comisiones de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Aspecto Pedagógico		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se organizan actividades de capacitación que contribuyan al desarrollo profesional de la plana docente.	X		X		X		
8	En la institución se participa de la elaboración de planes y programas para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
9	Se promueve el uso de diferentes estrategias didácticas de enseñanza.	X		X		X		
10	En la institución se promueve el uso y desarrollo de diferentes estilos de enseñanza.	X		X		X		
11	Los maestros de la institución asisten a cursos, conferencias, talleres, etc. en constante actualización para mejorar su desempeño docente.	X		X		X		
12	Los docentes dirigen su clase con un dominio del tema.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Aspecto Administrativo		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe coordinación de actividades entre el personal docente, administrativo y de servicio.	X		X		X		
14	Las acciones pedagógicas y administrativas que se desarrollan en el colegio siempre son coordinadas.	X		X		X		
15	Existe coordinación en el personal administrativo para el buen mantenimiento del colegio.	X		X		X		
16	Existe supervisión periódicamente el trabajo desarrollado por el personal de la I.E.	X		X		X		
17	Los directivos y la comisión de infraestructura elaboran un plan de adquisición y reparación de bienes muebles de la institución.	X		X		X		

18	Los directivos coordinan con los padres de familia para la conservación de los bienes muebles e inmuebles de la institución.	X		X		X	
19	Se evalúan el progreso constante de la institución con respecto de las metas establecidas.	X		X		X	
20	Se hace uso correcto y justificado de los ingresos propios de la I.E.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Aspecto Comunitario		Si	No	Si	No	Si	No
21	Se hace una coordinación entre instituciones públicas y privadas para las actualizaciones de los profesores.	X		X		X	
22	Se realizan convenios o alianzas con otras instituciones para el mejoramiento de la práctica docente.	X		X		X	
23	Se promueven la participación activa y permanente de la comunidad en los programas escolares.	X		X		X	
24	Se fomenta la participación de los padres en la escuela de familias.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...CARDENAS CANALES DANIEL..... **DNI:**.....072379232.....

Grado y Especialidad del validador:.....Maestría en docencia e investigación.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Villa María del Triunfo...21...de...junio...del 2020

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



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicio Educativo Percibido							
1	En la institución se presenta un proceso hacia el logro de la calidad.	X		X		X		
2	La I.E. es reconocida y tiene una buena imagen institucional.	X		X		X		
3	Los directivos y los docentes de la institución brindan un buen trato a los estudiantes.	X		X		X		
4	Los directivos y los docentes brindan un trato adecuado a los padres de familia.	X		X		X		
5	Los docentes informan a los padres de familia sobre el comportamiento y aprovechamiento de sus hijos.	X		X		X		
6	Lo que se enseña en el colegio le sirve a los estudiantes para que puedan continuar estudios superiores.	X		X		X		
7	Los estudiantes logran las competencias y capacidades que le permitan resolver problemas de su vida cotidiana.	X		X		X		
8	Los estudiantes son reconocidos en sus progresos aprendizaje.	X		X		X		
9	El clima escolar es favorable en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción del estudiante del servicio educativo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las instalaciones del colegio son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes.	X		X		X		
11	Los ambientes del colegio son aprovechadas al máximo por el personal docente.	X		X		X		
12	Los docentes promueven la participación de toda la comunidad escolar en beneficio del aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
13	La enseñanza en la institución educativa es óptima.	X		X		X		
14	Dentro del colegio se brindan los apoyos necesarios para el avance del desempeño académico de cada uno de los estudiantes.	X		X		X		
15	Se pide sugerencias a los estudiantes sobre lo que quieren aprender.	X		X		X		
16	Lo que aprenden en el colegio ayuda a desarrollar las competencias necesarias para la vida actual.	X		X		X		
17	Los estudiantes realmente aprenden lo que deben aprender.	X		X		X		

18	La convivencia escolar es armoniosa, participativa y democrática.	X		X		X	
19	Los estudiantes reciben atención y soporte socio emocional.	X		X		X	
20	Los recursos recaudados por la institución se utilizan adecuadamente en función de la mejora de los servicios que se ofrecen.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ...Cardenas canales Daniel DNI 07279232:.....

Grado y Especialidad del validador:.....Maestría en docencia e investigación

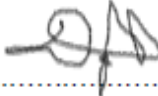
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Villa María del Triunfo...21....de...junio..del 2020

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


.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspecto Institucional								
1	Los directivos coordinan acciones con el personal en la implementación y mejora de la infraestructura del colegio.	X		X		X		
2	Los directivos organizan a los padres de familia para el mantenimiento y conservación de la infraestructura de la I.E.	X		X		X		
3	Los directivos monitorean el cumplimiento de las funciones que realiza el personal de la I.E.	X		X		X		
4	Los directivos realizan el acompañamiento en las funciones que realiza el personal de la I.E.	X		X		X		
5	Los directivos promueven el desarrollo de habilidades y capacidades de los alumnos organizados en equipos de trabajo.	X		X		X		
6	Los directivos valoran el desarrollo de habilidades y capacidades de la plana docente organizados en comisiones de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Aspecto Pedagógico		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se organizan actividades de capacitación que contribuyan al desarrollo profesional de la plana docente.	X		X		X		
8	En la institución se participa de la elaboración de planes y programas para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
9	Se promueve el uso de diferentes estrategias didácticas de enseñanza.	X		X		X		
10	En la institución se promueve el uso y desarrollo de diferentes estilos de enseñanza.	X		X		X		
11	Los maestros de la institución asisten a cursos, conferencias, talleres, etc. en constante actualización para mejorar su desempeño docente.	X		X		X		
12	Los docentes dirigen su clase con un dominio del tema.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Aspecto Administrativo		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe coordinación de actividades entre el personal docente, administrativo y de servicio.	X		X		X		
14	Las acciones pedagógicas y administrativas que se desarrollan en el colegio siempre son coordinadas.	X		X		X		
15	Existe coordinación en el personal administrativo para el buen mantenimiento del colegio.	X		X		X		
16	Existe supervisión periódicamente el trabajo desarrollado por el personal de la I.E.	X		X		X		
17	Los directivos y la comisión de infraestructura elaboran un plan de adquisición y reparación de bienes muebles de la institución.	X		X		X		

18	Los directivos coordinan con los padres de familia para la conservación de los bienes muebles e inmuebles de la institución.	X		X		X	
19	Se evalúan el progreso constante de la institución con respecto de las metas establecidas.	X		X		X	
20	Se hace uso correcto y justificado de los ingresos propios de la I.E.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Aspecto Comunitario	Si	No	Si	No	Si	No
21	Se hace una gestión a instituciones públicas o privadas para las actualizaciones de los profesores.	X		X		X	
22	Se realizan convenios o alianzas con otras instituciones para el mejoramiento de la práctica docente.	X		X		X	
23	Se promueven la participación activa y permanente de la comunidad en los programas escolares.	X		X		X	
24	Se fomenta la participación de los padres en la escuela de familias.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Suárez Sotomayor, Miguel Angel

DNI: 07025972

Grado y Especialidad del validador: Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Villa María del Triunfo, 22 de Junio del 2020


Miguel Angel Suarez Sotomayor
PSICOLOGO
C.P.L.P. 11186

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Servicio Educativo Percibido							
1	En la institución se presenta un proceso hacia el logro de la calidad.	X		X		X		
2	La I.E. es reconocida y tiene una buena imagen institucional.	X		X		X		
3	Los directivos y los docentes de la institución brindan un buen trato a los estudiantes.	X		X		X		
4	Los directivos y los docentes brindan un trato adecuado a los padres de familia.	X		X		X		
5	Los docentes informan a los padres de familia sobre el comportamiento y aprovechamiento de sus hijos.	X		X		X		
6	Lo que se enseña en el colegio le sirve a los estudiantes para que puedan continuar estudios superiores.	X		X		X		
7	Los estudiantes logran las competencias y capacidades que le permitan resolver problemas de su vida cotidiana.	X		X		X		
8	Los estudiantes son reconocidos en sus progresos aprendizaje.	X		X		X		
9	El clima escolar es favorable en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción del estudiante del servicio educativo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las instalaciones del colegio son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes.	X		X		X		
11	Los ambientes del colegio son aprovechadas al máximo por el personal docente.	X		X		X		
12	Los docentes promueven la participación de toda la comunidad escolar en beneficio del aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
13	La enseñanza en la institución educativa es óptima.	X		X		X		
14	Dentro del colegio se brindan los apoyos necesarios para el avance del desempeño académico de cada uno de los estudiantes.	X		X		X		
15	Se pide sugerencias a los estudiantes sobre lo que quieren aprender.	X		X		X		
16	Lo que aprenden en el colegio ayuda a desarrollar las competencias necesarias para la vida actual.	X		X		X		
17	Los estudiantes realmente aprenden lo que deben aprender.	X		X		X		
18	La convivencia escolar es armoniosa, participativa y democrática.	X		X		X		
19	Los estudiantes reciben atención y soporte socio emocional.	X		X		X		

20	Los recursos recaudados por la institución se utilizan adecuadamente en función de la mejora de los servicios que se ofrecen.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Suarez Sotomayor, Miguel Ángel

DNI: 07025972

Grado y Especialidad del validador: Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.


¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Villa María del Triunfo, 22 de Junio

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



Miguel Ángel Suárez Sotomayor
PSICOLOGO
C.P.S.P 11188

Anexo N°6

Base de datos de la muestra de estudio

item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	4	4	3	4	4	4	1	5	4	2	1	5	4	3
4	3	4	4	2	5	5	4	2	4	2	3	2	5	3
4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	3	5	4	2	5
5	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4
3	1	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4
5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4
5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2
3	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4
4	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	3	3	4	4
4	1	4	4	3	5	4	2	1	5	3	1	3	4	4
4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5
5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5
4	3	4	4	2	3	4	2	4	5	3	4	4	5	5
5	2	4	4	2	4	4	2	3	5	5	2	3	5	4
5	1	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	2	5	3
5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3
5	4	3	3	3	4	4	2	2	5	2	1	2	2	3
4	3	4	4	2	5	5	4	2	4	2	3	2	5	3
4	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	2	3	4	4
4	1	4	4	3	5	4	2	4	5	4	1	4	5	4
5	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	1	3
3	4	3	3	3	4	5	3	2	4	4	2	3	3	3

5	3	4	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	3	2		
4	2	4	4	2	3	4	2	5	5	3	3	4	5	3		
item1 6	item1 7	item1 8	item1 9	item2 0	item21	item22	item 23	item2 4	item2 5	item2 6	item2 7	item28	item29	item 30	item3 1	item3 2
4	4	4	1	5	2	3	1	1	5	3	2	3	2	4	1	5
2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4
4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
4	3	5	2	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5
5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	2	4	4	3	5	3	4
4	2	5	3	3	4	4	4	5	5	1	4	4	4	2	2	5
3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	5	2	4	4	5
4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	4	2
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3
4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	3
4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	2	3	4	2	5	5
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	2	3	5
4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4
4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	5	4	2	5	4	5	4	4	4	2	3	3	1	3	4	2
4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	1	3	3	3	4	4	3
3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	2	4	3	4
2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4
4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2
2	4	5	3	3	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	2	4	4	4
2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	5
4	2	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5
2	5	3	3	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	3	3	2

item33	Ítem34	item35	item36	item37	item38	item39	item40	item41	item42	item43	itrm44
5	4	1	1	1	4	1	3	2	4	2	4
4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4
4	5	2	3	5	5	4	3	4	5	5	4
3	5	5	2	4	5	4	4	4	3	5	4
5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4
2	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4
3	3	5	3	4	5	4	4	2	5	5	5
5	5	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4
5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3
3	3	2	1	3	5	4	3	5	4	3	5
3	1	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4
3	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3
4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5
3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3
5	1	4	1	3	5	3	4	4	2	2	5
5	4	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5
5	4	4	2	5	4	5	3	3	5	5	4
4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4
3	4	2	2	3	5	5	2	5	4	3	3
4	4	2	1	3	5	5	3	5	4	4	5
5	3	5	2	5	5	5	4	2	4	5	5
4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3
3	5	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5
1	3	3	1	3	4	5	3	5	4	5	5

Estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Gestión educativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	24

Estadísticas de fiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Servicio educativo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20