



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión educativa y calidad de servicio en dos instituciones  
educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020

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

**AUTORA:**

Cadillo Retamozo, María Isabel (ORCID: 0000-0001-7002-1657)

**ASESOR:**

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (ORCID: 0000-0002-2366-6724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LIMA- PERÚ**

**2021**

**Dedicatoria:**

La presente tesis se la dedico a mis padres: Isabel Retamozo Huamán y Víctor Cadillo Alonzo que siempre han estado apoyándome a continuar mis estudios de postgrado y cumplir una de mis metas.

### **Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por gozar de buena salud y siempre ser mi guía. A las Directoras: Lic. Zaida GonzalesCarrillo, Mg Isabel Méndez Daza y Mg. Flor Rodríguez Luciano por darme las facilidades para aplicar mis instrumentos, del mismo modo agradezco el apoyo de mis docentes de la UCV, en especial al Dr. Segundo Pérez y a la Dra. Francis Ibarguen.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Método.....	18
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2. Variables y operacionalización.....	18
Definición conceptual: Gestión educativa.....	18
Definición conceptual: Calidad de servicio.....	18
Definición operacional: Gestión educativa.....	19
Definición operacional: Calidad de servicio.....	19
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.5. Procedimientos.....	20
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. Resultados.....	22
Resultados inferenciales.....	26
IV. Discusión.....	27
V. Conclusiones.....	32
VI. Recomendaciones.....	34
Referencias.....	36
ANEXOS.....	43
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	44
Anexo 2: Operacionalización de las variables.....	46
Variable: Gestión Educativa.....	46

Anexo 3: Fichas Técnicas .....	48
CUESTIONARIO ESTRUCTURADO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO .....	53
Anexo 5: Certificado de validación de instrumentos.....	55
Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos .....	63
Anexo 7: Base de datos. ....	66
Anexo 8: Constancia de haber aplicado los instrumentos.....	70
Anexo 9: Evidencias.....	72
Anexo 10: Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico.....	73

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	18
Tabla 2. Niveles de la variable gestión educativa	21
Tabla 3. Niveles de la dimensiones de la variable gestión educativa	22
Tabla 4. Niveles de la variable calidad de servicio	23
Tabla 5. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	24
Tabla 6. Relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman	25

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable gestión educativa	21
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa	22
Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio	23
Figura 4. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	24

## Resumen

La presente investigación buscó dar respuesta al problema de investigación formulado:

¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020?, el objetivo general fue establecer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. A fin de concretar la presente investigación se tuvo como población de estudio a un total de 53 docentes de dos instituciones educativas del distrito de Chancay, el muestreo fue no probabilístico de tipocensal, por lo cual el tamaño de la muestra fue igual al de la población. Para el cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos se desarrollaron los procedimientos metodológicos bajo un tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional, ciñéndonos a la estructura del diseño de investigación no experimental de tipo diseño transeccional correlacional. Los datos fueron procesados estadísticamente mediante un software estadístico denominado SPSS versión 22.0. Se utilizaron a la par la estadística descriptiva e inferencial, tomando los datos recogidos mediante el Cuestionario estructurado sobre gestión educativa conformado por 30 ítems. El segundo instrumento fue la SERVQUAL Scale de 22 ítems. Antes de seleccionar la prueba de hipótesis se realizó la prueba de normalidad o Bondad de Kolmogorov - Smirnov, cuyos resultados permitieron seleccionar una prueba no paramétrica denominada Prueba Correlación de Spearman. La contrastación de las hipótesis llevaron a obtener un índice de significancia bilateral (sig) de 0.013 que es menor al valor alfa de 0.05 previsto para el presente análisis, lo cual conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar las hipótesis de investigación, es decir se estableció que existe una relación estadísticamente significativa, positiva fuerte entre la gestión educativa y la calidad de servicio ( $Rho = 0,339$ ).

Palabras clave: *gestión educativa, calidad de servicio*



## Abstract

This research sought to answer the research problem formulated: What relationship exists between educational management and quality of service in two public educational institutions in the district of Chancay, year 2020?, The general objective was to establish the relationship that exists between the educational management and service quality in two public educational institutions in the Chancay district, 2020. In order to carry out this research, a total of 53 teachers from two educational institutions in the Chancay district were taken as the study population. It was a non-probabilistic census type, so the sample size was equal to that of the population. To fulfill the general objective and the specific objectives, the methodological procedures were developed under a type of basic research, correlational research level, adhering to the structure of the non-experimental research design of the correlational transectional design type. The data were statistically processed using statistical software called SPSS version 22.0. At the same time, descriptive and inferential statistics were used, taking the data collected through the structured questionnaire on educational management made up of 30 items. The second instrument was the SERVQUAL Scale of 22 items. Before selecting the hypothesis test, the Kolmogorov-Smirnov test of normality or goodness was performed, the results of which allowed us to select a non-parametric test called the Spearman Correlation Test. The testing of the hypotheses led to obtaining a bilateral significance index (sig) of 0.013, which is less than the alpha value of 0.05 predicted for the present analysis, which led to rejecting the null hypothesis and accepting the research hypotheses, that is, established that there is a statistically significant, positive relationship between educational management and service quality (Rho = 0.339).

Key words: *educational management, quality of service*

## I. Introducción

A nivel internacional, la gestión administrativa de la educación y la calidad educativa es un problema vigente, debido a que presumen tener una calidad educativa considerable, sin tener una adecuada gestión administrativa, dado a la supuesta función de los administradores eficientes y eficaces que demuestran calidad Chiavenato (2014), el mismo indica que la administración representa un fenómeno en el entorno globalizado endonde se realiza una ardua competencia para lograr los objetivos en cada organización de forma específica. De lo expuesto anteriormente, se comprende que el administrador no es un simple ejecutor de tareas, si no el responsable del trabajo de sus colaboradores, la misma que representa una problemática a considerar

Por otra parte, la OCDE (2013) afirma que la administración educativa representa el logro de factores que demuestran el desarrollo humano, como son las capacidades y destrezas, los cuales muestran que se ha logrado una educación de calidad. Respecto a la gestión educativa tenemos que en países como Chile se han identificado una serie de aspectos que puedan afectar la calidad educativa, como es el caso de los conflictos internos de la comunidad educativa, escasa capacidad de los directivos para superar estos problemas, la tendencia de culpar a los estudiantes por problemas de disciplina, dificultad para desarrollar un liderazgo distribuido (López en El Desconcierto, 2018). En Colombia tenemos que de acuerdo a su ley de educación la gestión educativa juega un papel trascendental por el hecho de que son los responsables de llevar a cabo la implementación del proyecto educativo institucional, para el Ministerio de Educación colombiano la gestión educativa es un proceso que busca fortalecer las I.E. así como los procesos pedagógicos, la labor de administrativos, maestros, directivos y comunitarios, por lo cual no es considerado como un simple proceso administrativo o financiero (Cubillos, 2015).

De igual forma en Ecuador tenemos que se viene implementando un nuevo modelo de Gestión Educativa (NMGE) desde el año 2010 con el propósito de fortalecer a la autoridad educativa, a las I.E. e implementar un sistema de

gestión, capacitación, acompañamiento pedagógico y régimen escolar (En <https://educacion.gob.ec/que-es-el-nuevo-modelo-de-gestion-educativa/>).

En el Perú la calidad educativa es un tema preocupante por lo cual ha sido priorizado por el Ministerio de Educación y las instituciones educativas públicas acorde a los lineamientos brindados, la reforma educativa nacional implica cumplir con compromisos de gestión educativa y de desempeño docente que permiten determinar indicadores que midan los niveles de logro de la calidad de servicio educativo. El objetivo de los lineamientos educativos referidos a la calidad es mejorar continuamente alcanzando aprendizajes para de esta forma concretar lo establecido por el Currículo Nacional y los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Nacional; esto ha conllevado a mejorar la gestión administrativa, en cada una de sus dimensiones: institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

En consecuencia la calidad educativa debe tener como uno de sus soportes a la gestión de la administración educativa, la misma que sigue debilitada como resultado de la burocracia que esta enquistada en todos los estamentos públicos, donde se tiene más documentos e informes por llenar antes que por hacer una labor eficiente, es el caso de las Instituciones Educativas Jorge Bravo De Rueda Querol y Virgen de la Candelaria de Chancay, en las cuales se percibe que los directivos se ven sobrecargados con labores estrictamente administrativas, lo cual tiende a debilitar su liderazgo pedagógico ante la comunidad administrativa, se suma a esta situación que si bien la gestión pueda ser vista como buena, los indicadores de calidad no lo son, esto se debe a que los directivos mantienen buenas relaciones con el personal docente y administrativo, cabe diferenciar el clima institucional de los elementos tangibles de la calidad, se observa que el personal administrativo de las instituciones educativas no son precisos en su atención a los usuarios, entiéndase docentes, padres de familia o estudiantes, asimismo, hay deficiencias en la infraestructura y equipamiento de ambas instituciones educativas, por lo cual sería difícil que este indicador de calidad de servicio sea considerado bueno, de igual forma el personal no necesariamente brinda seguridad y confianza en el servicio que brinda,

esto se asocia a las inasistencias constantes, el incumplimiento del reglamento interno o la falta de un protocolo de atención a los usuarios.

Por otra parte se observa una sobrecarga laboral de los docentes que están atiborrados de actividades, en desmedro de la calidad educativa, generada por priorizar el cumplimiento de labores administrativas que competen a los docentes ya los directivos, porque estos últimos también desarrollaran actividades de manera simultánea a las funciones de los docentes. Asimismo es un problema relevante la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Jorge Bravo De Rueda Querol y Virgen de la Candelaria de Chancay, debido a que con la presente investigación se determinará el nivel de relación entre estas variables.

De esta forma entre los estudios o antecedentes internacionales podemos citar tenemos a Quintana (2018) quien publicó un artículo de investigación con el objetivo de comprender la dinámica existente entre las políticas públicas, la calidad de educación y la gestión escolar. La investigación fue de tipo fenomenológica, enfoque cualitativo. En el estudio concluyó que la gestión escolar se suele correlacionar con la calidad educativa, sin embargo es importante entender ambos conceptos, además la calidad de la educación depende del entorno sociocultural y las oportunidad que este le ofrece a la escuela. De allí la necesidad de comprender la relación pedagógica, el entorno e interpretar su necesidades y expectativas.

García, Juárez & Salgado (2018) publicaron un artículo que tuvo como propósito esclarecer los factores que se encuentran ligados a la gestión educativa, fue un estudio básico, enfoque cualitativo. Se concluyó que para el logro de la calidad educativa en las I.E. se demanda una interacción de gestión educativa con un buen nivel de calidad de los procesos de enseñanza, así como una relación con las teorías pedagógicas, los recursos tecnológicos y financieros. Se hace necesario unificar la calidad educativa y los procesos de gestión, con la finalidad de contribuir al desarrollo del ser humano y la sociedad.

Flores (2017) realizó una tesis de maestría con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión objetivo con la finalidad de alcanzar la calidad escolar, el estudio se enmarcó en el paradigma cuantitativo, enfoque cuantitativo, con una muestra de 17 directivos. Se concluyó en el estudio que la elaboración, aplicación y perfeccionamiento de los instrumentos institucionales influyen en la mejora de la calidad educativa institucional; el modelo de gestión organizacional abarca niveles estratégicos, operacionales y de apoyo; la convivencia, el apoyo y seguimiento, la evaluación y la mejora continua contribuyen a mejorar la calidad educativa. Araujo (2016) llevaron a cabo una investigación con el propósito de señalar cuál es el efecto de la calidad educativa en el rendimiento académico de los estudiantes, los enfoques fueron cuantitativo y cualitativo, nivel de investigación descriptivo correlacional, 90 educandos forman parte de la muestra. Se concluye que los estándares de calidad tienen influencia en el rendimiento académico, la calidad de la educación se logra cumpliendo con los estándares de calidad, por lo tanto, la calidad educativa se correlaciona con el rendimiento académico, sin embargo, para alcanzar altos niveles de calidad es necesario una buena gestión escolar, adecuada infraestructura, excelente metodología y adecuados procesos pedagógicos.

Paredes, Sánchez & Badillo (2016) en su estudio buscaron el análisis de la gestión escolar como factor para lograr una educación de calidad. En enfoque del estudio fue cualitativo. Se concluyó que la calidad en la educación implica la mejora de los logros de aprendizajes, la calidad se puede alcanzar si la gestión escolar es autónoma, la misma que debe orientarse a ofrecer servicios de calidad. Son dimensiones de la gestión escolar la curricular-pedagógica, comunitaria, administrativa y organizacional, de cada una es responsable determinado agente de la comunidad educativa. La calidad educativa se relaciona con la gestión escolar, la cual debe asegurar una alta calidad en la enseñanza- aprendizajes, el manejo de recursos, la práctica docente y directiva, la infraestructura y los planes de estudio.

De igual manera como antecedentes nacionales se han tomado los siguientes estudios: Ahón (2019), llevó a cabo una investigación en la cual se

estableció la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio, para lo cual se seleccionó una muestra de 50 trabajadores de la UGEL 03 de Trujillo, la investigación asumió un enfoque cuantitativo de corte correlacional, bajo un diseño no experimental transversal descriptivo correlacional. Concluyó que una mejor gestión institucional se relaciona y conlleva a una mayor calidad de servicio; de igual manera la evaluación y control de la gestión, el clima organizacional, el planeamiento estratégico, el liderazgo directivo y la capacitación de los recursos humanos conservan una relación con alta significatividad con la calidad del servicio. Hurtado (2017) en una tesis de postgrado con la finalidad de hallar de qué manera la gestión organizacional mantiene una correlación con la calidad de servicio en una determinada I.E.; caracterizando la investigación esta fue de tipo sustantiva o básica, el enfoque asumido fue de tipo cuantitativo, mientras que el diseño metodológico fue de tipo no experimental correlacional, se evaluó a 80 PP.FF. Se llegó a concluir que la gestión de las instituciones se correlaciona con la calidad de servicio brindado; asimismo la planificación estratégica, la evaluación educativa, el clima institucional, la capacitación del personal y el desempeño docente se relacionan directamente con la calidad de servicio, sin embargo, no encontró relación entre el liderazgo educativo y la calidad de servicio.

Chilingano (2017) en su investigación de grado se propuso establecer en qué medida se correlacionan en las escuelas la gestión institucional y la calidad del servicio brindado. La investigación fue de tipo correlacional, diseño no experimental transeccional, con una muestra de 144 profesores y 150 padres de familia. En el estudio concluyó que una adecuada gestión institucional conlleva a una mayor calidad de servicio, por lo cual ambas variables se correlacionan, de igual manera determinó que la organización institucional, el liderazgo educativo, la innovación, la evaluación y la investigación se correlacionan directamente con la calidad de servicio en las instituciones educativas. Nole (2017) desarrolló un estudio con el propósito de desarrollar una gestión educativa pertinente, además de establecer en qué medida la gestión educativa contribuye a mejorar la calidad de servicios.

La investigación fue categorizada como correlacional y descriptiva, se siguieron los procedimientos del diseño transversal, 64 docentes formaron parte de la muestra. Se concluyó que se relaciona la gestión educativa y la calidad de los servicios educativos, además la calidad de los servicios pedagógicos, la calidad de trato y los servicios espirituales se relacionan con la gestión educativa. Elliot (2017) en su tesis de grado buscó establecer que la gestión educativa estratégica se relaciona con la calidad de servicio educativa, la investigación asumió las características de un estudio teórico correlacional descriptivo, su metodología de procesamiento se ciñó al enfoque de corte cuantitativo, mientras que el diseño metodológico al ser no experimental fue de tipo correlacional, fueron 14 directores quienes conformaron su muestra. En el estudio se llegó a concluir que la gestión educativa estratégica se correlaciona en un alto nivel con la calidad del servicio educativo, a esto se suma que la gestión educativa estratégica se relaciona con la calidad de la capacitación que recibieron los docentes, de equipamiento e infraestructura, con la calidad del desempeño en el campo administrativo y con la calidad de participación administrativa y coordinación.

Por otro lado se tiene a Chipana (2015) en cuya investigación buscó establecer que la calidad educativa mantiene una relación directa con la gestión pedagógica, en el estudio se siguió un diseño no experimental correlacional, fueron 381 sujetos (jefes de área, directivos, profesores) conformaron la muestra. Se llegó a concluir en el estudio que la gestión de tipo pedagógica y la calidad de aprendizajes se encuentran relacionadas, de igual forma se relacionan la diversificación curricular y los estándares de aprendizaje, la gestión pedagógica y la calidad educativa, la supervisión del aprendizaje y la calidad de los procesos educativos y finalmente la gestión pedagógica y la calidad educativa. Ángeles (2017) teniendo similar objetivo que el anterior estudio buscó establecer si la gestión de calidad y la gestión pedagógica se encuentran correlacionados, siguió un enfoque cuantitativo, diseño relacional, con una investigación correlacional y 18 docentes como muestra. Se concluye que el nivel de gestión de calidad se correlaciona con el nivel de gestión pedagógica, se pudo establecer que el nivel tanto de gestión de calidad como de gestión pedagógica

es moderado.

Sarmiento (2017) publicó un artículo de investigación cuyo propósito era llegar a determinar si la gestión pedagógica se relaciona con la calidad de servicio educativo, correlacional fue el enfoque de la investigación mientras que el diseño metodológico asumido fue no experimental de tipo transversal, 29 docentes constituyeron la muestra. Las conclusiones establecieron que la gestión pedagógica mantiene una significativa correlación con la calidad de servicio educativo, asimismo, la gestión pedagógica se correlaciona con la planificación, con la organización y con el control. Panduro, R. (2019) siguió un estudio que tuvo como propósito conocer si la gestión administrativa se correlaciona con la calidad de servicio, por lo cual el enfoque es estadístico, el estudio fue sustantivo descriptivo, diseño no experimental, 80 alumnos fueron parte de la muestra. Se concluyó que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan en forma estadísticamente significativa, asimismo la planificación, organización, coordinación, dirección y el control se encuentran relacionadas a la calidad del servicio educativo.

A continuación, conceptualizaremos la gestión educativa, tenemos que de acuerdo con Collao (1997) la gestión educativa está conformada por el conjunto de acciones, operaciones y criterios que permiten desarrollar la conducción del proceso educativo, en este sentido una buena o eficiente gestión educativa exigirá que se realice a lo largo del proceso educativo, operaciones y actividades que permitan alcanzar objetivos educativos. Para el autor la gestión educativa es equiparable a la conducción educativa.

La gestión educativa puede ser entendida como la capacidad de producir una interacción adecuada entre el liderazgo, la comunidad educativa, la estructura, el sistema, las estrategias, las competencias del recurso humano y los objetivos y metas institucionales, además la gestión educativa permite articular las condiciones y recursos materiales con que se cuenta para lograr lo propuesto (Martínez, 2012). De esta manera la gestión educativa contiene una serie de dimensiones las cuales son: dimensión pedagógica curricular, administrativa



financiera, operacional, comunitaria, convivencial y sistémica; las dimensiones en conjunto permiten reconocer las necesidades y problemática que conlleva a establecer alternativas de solución direccionando recursos y estrategias para concretar dichas alternativas, evaluando el cumplimiento de los objetivos.

La gestión educativa es considerada por la UNESCO (2011) como una disciplina, la cual tiene el propósito de aplicar en el campo educativo los principios de la gestión, la gestión educativa responde a la propuesta de las políticas educativas; por lo tanto reconoce una necesaria interacción de los aspectos teóricos, políticos y prácticos; sin embargo, complementando las actividades pedagógicas y las administrativas con el objetivo de alcanzar una educación de calidad que esté centrada en el logro de los aprendizajes, en la valoración a la diversidad y en una conducción institucional democrática y participativa. La propuesta de la UNESCO ha asumido la definición conceptual de la gestión educativa busca emplear los principios generales de la gestión al campo determinado de la educación y se establece por la puesta en práctica de los elementos generales de la gestión y de la educación. Es la gestión interna encaminada al logro de objetivos educacionales, brindada por Casassus (1999).

Alarcón (2013) considera que la gestión educativa está constituida por la totalidad de actividades con sentido y articulación que se desarrollan en el interior de una institución educativa, que se caracterizan por tener un propósito educacional, ser flexibles y mantener un constante dinamismo, en el entorno de la gestión educativa la labor del directivo se debe encaminar a establecer las condiciones para que los objetivos educativos se alcancen y responda a la realidad y los objetivos nacionales con proyección futura. Elliot (2017) cita a Carrasco (2002) para definir a la gestión educativa como aquel proceso que es necesario en la educación, su importancia radica en que conduce y permite la concreción de actividades orientadas a alcanzar objetivos y metas planificadas desde el nivel macro del sistema educativo, hasta el nivel micro de la institución educativa.

De acuerdo con Choque (2005) también citado por Elliot (2017) la gestión

educativa al interior de las escuelas se constituye en una función orientada a producir y mejorar cada uno de los procesos pedagógicos y administrativos en el marco de clima institucional democrático, con eficiencia y respeto, de tal forma que los usuarios del servicio educativo o estudiantes logren alcanzar el desarrollo de sus competencias con plenitud encaminados a ser agente de cambio social y ciudadanos comprometidos con el desarrollo nacional.

La gestión educativa es un concepto con múltiples dimensiones, que asume los principios de la administración, que es efectiva cuando se apropia de las concepciones de carácter pedagógica y administrativa resultado de un largo proceso de desarrollo educativo. Sin embargo, encuentra una serie de insuficiencias a lo largo del proceso de gestión educativa estas vienen a ser el retraimiento de la creatividad, restricción en la participación de los integrantes de la comunidad educativa, verticalismo autoritario, restricción a la democracia y libertad, poco conocimiento de la situación y condiciones de cada uno de los integrantes de la comunidad educativa y del contexto en el cual se encuentra la Institución Educativa (Nole, 2017).

La gestión educativa de acuerdo al Ministerio de Educación necesita de prácticas orientadas a brindar y desarrollar entornos adecuados y asegurar que se alcancen aprendizajes en la escuela. Además, la gestión educativa requiere fundamentalmente el liderazgo del directivo a fin de promover, acordar concertadamente, motivar y promover en el contexto del cambio educativo. El liderazgo pedagógico es necesario y fundamental para lograr que las instituciones educativas alcancen mayores y aprendizajes por parte de los educandos (Ministerio de Educación, 2015).

Se asume que la gestión educativa como complejo proceso se encuentra centrada en la pertinente administración de los recursos humanos y materiales con el fin de alcanzar metas establecidas por la Institución Educativa, la gestión educativa es determinante en los niveles de calidad del desempeño de las instituciones educativas y tiene impacto en el clima escolar, en la planificación, en el buen manejo de los recursos y el tiempo; de tal forma que la gestión educativa eficiente es aquella que asegura el logro de aprendizajes de calidad y

donde se genere una relación positiva entre estudiantes y maestros en espacios de reflexión y participativos (Sánchez, 2014).

Respecto a las dimensiones de la gestión educativa, Calero (2006) establece que la gestión escolar viene a ser el conjunto de acciones de planeamiento, organización, control y evaluación, necesarios para una conducción eficaz de la labor educativa. Esto conlleva a asumir como dimensiones de la gestión educativa a dichos procesos: Planificación, ejecución, liderazgo y control. En este sentido se procederá a desarrollar conceptualmente cada una de estas dimensiones. La primera dimensión sería la planificación institucional, se define como el proceso de ordenamiento racional y sistemático de actividades y proyectos a realizar, brindando los bienes existentes, a fin de lograr los fines educacionales de acuerdo con Alvarado (1990) El autor expresa que la planificación educativa en cuanto proceso metodológico comprende una serie de fases o etapas, tales como la orientación política, el diagnóstico, la formulación del plan, la aprobación, la ejecución y la evaluación.

La planificación asimismo se ha definido como aquel proceso de selección entre materias de acción, dando recursos para tener metas específicas en base a un diagnóstico inicial previamente determinados. (Farro, 1991)

La planificación es aquella “etapa inicial en la cual se prevé y provee lo que se va hacer, se priorizan los problemas seleccionados, se delimitan los objetivos, además se programarán las actividades y los recursos con los que se va a contar (Camus & Escudero,2005). La definición anterior guarda relación con lo que propone al considerar que la planificación es la etapa en la cual se tiene la idea de lo que se piensa hacer y se toman las decisiones pertinentes para llevar a cabo los planes; es decir, consiste en hacer un diagnóstico, para en basea ello elaborar el plan de acción (Sosa, 2000).

La planificación tiene el propósito de generar un proceso de alimentación de información adelantada sobre las actividades futuras de la organización; a través de ello,se determina lo que se va a hacer, cómo se va hacer y quién lo va

hacer (Andía, 2010). La planificación educativa debe hacer posible la concretización de la política educativa que traduce la ideología, una doctrina, es decir, un conjunto de conocimientos, ideas y valores de la sociedad en general, y de la educación en particular. (García, 1995); según la definición anterior la planificación considera elementos y principios orientadores de las macro políticas educativas, con el fin de integrar los objetivos estratégicos a una visión nacional de la educación, buscan principalmente promover el desarrollo integral de los educandos, para el caso de la educación peruana se prioriza el perfil de egreso del estudiante; esto implica que todas las acciones a planificar no deben perder de vista las competencias y aprendizajes que deben de adquirir los estudiantes conforme lo precisan los documentos normativos, tales como el Currículo Nacional.

En este sentido la planificación institucional es un proceso que tiene en cuenta el objetivo de “orientar la gestión de la I.E. para cumplir con los objetivos establecidos, para la toma de decisiones, manejo de acciones con liderazgo pedagógico, así como la rendición de cuentas claras sobre calidad del servicio dado. (Ministerio de Educación 2016)

La planificación institucional tiene un objetivo centrado en lograr la calidad educativa, pero además considera ciertos procesos como el caso de la formulación de los instrumentos de gestión (PEI, PCI, PAT y RI), considerar como insumos las políticas nacionales, sectoriales de educación, los planes y proyectos nacionales y regionales, los marcos de buen desempeño; esto hará posible construir adecuadamente la planificación a nivel de la I.E. (MINEDU, 2016,). Es así, que la importancia de la planificación institucional radica en que permite unir esfuerzos de mejora en su organización, su ejercicio y sus experiencias así como la planificación y dirección de las labores que posibiliten lograr propósitos para la mejora de los aprendizajes de acuerdo con el Ministerio de Educación (2016)

La segunda dimensión sería la Ejecución, según Camus & Escudero (2005) la ejecución abarca la organización y la implementación, la ejecución es

la etapa en la cual se va a aplicar todo lo planificado e implementado en sí, en la realidad misma, para la cual es necesario tener una estrategia de trabajo previamente establecido entre todos aquellos que conforman el equipo de trabajo.

La etapa de ejecución El Ministerio de Educación (2011) expone la secuencialidad de la gestión educativa, por lo cual la ejecución es una etapa que procede a la planificación, es así que el Ministerio de la define como sigue aquella etapa en la cual se da el desarrollo de la gestión, para lo cual es necesario coordinar acciones con los miembros de la comunidad educativa en forma integrada y concertada, se lleva a cabo el uso de los recursos en el desarrollo de las actividades, proyectos o programas planificados; esta etapa abarca la distribución de las funciones y labores mediante una determinada jerarquía de responsabilidad y autoridad, esto es un organigrama estructural y funcional considerando la necesaria interacción entre actores y el entorno.

La tercera dimensión de la gestión educativa sería el liderazgo pedagógico, este concepto ha sido ampliamente definido por el Ministerio de Educación en una serie de materiales, fascículos, revistas y artículos, sin embargo coinciden en muchos aspectos, tales el caso que consideran que el liderazgo pedagógico “debe ir de la mano con el cultivo de las cualidades personales de quien dirige una institución educativa, (el líder pedagógico) de la institución educativa debe desarrollar sus capacidades a través de una actitud abierta al aprendizaje” (MINEDU, 2017). Respecto a la definición tenemos que el liderazgo pedagógico es la tarea de activar, promover a otros al cambio para construir y lograr propósitos simultáneos de la institución educativa. Leithwood (2009). Para el Ministerio de Educación (2016) el liderazgo pedagógico debe encaminar el desarrollo de la institución educativa a partir de los planes de mejora estructurados sobre la identificación y difusión de las buenas prácticas pedagógicas de tal manera que el director es el que dirige a la I.E. a una mejora continua interna y externa, realizando planes de acción para transmitir como líder una motivación individual y grupal para su comuna educativa.

La cuarta dimensión es el control, la cual se entiende como una función administrativa, consiste en la comparación entre objetivos o planes fijados con aquello que se ha logrado o ejecutado, para la retroalimentación; consiste en determinar las deficiencias, errores en el cumplimiento de los objetivos para rectificarlos y evitar que vuelvan a ocurrir. (Alvarado, 1990)

El control implica que el líder pedagógico deberá supervisar todo el proceso que se sigue, para evaluar aciertos o desaciertos, a fin de corregir métodos, actitudes inconvenientes, o técnicas no adecuadas. El control será permanente (Camus & Escudero, 2005)

La segunda variable de estudio es la calidad de servicio, para comprender este concepto es necesario definir el concepto de calidad, se considera que la calidad es el valor atribuido a un producto o proceso sustentado en una comparación realizada, esta valoración es producto de un juicio debido a que se lleva a cabo la comparación entre dos situaciones u objetos; la comparación se realiza en base a criterios esperados para que de esta manera se concreta un control de calidad en la cadena productiva (Collao, 1997)

Cajusol & Ortiz asumen que la calidad de servicio es definida a partir de las percepciones expresadas por los usuarios o aquellas personas que demandan el servicio, considerando las características del servicio, la calidad de servicio responde a un determinado objetivo, por lo cual los autores manifiestan que tienen como propósito crear una cultura en la que los integrantes de un grupo como directivos, docentes y colaboradores deben conocer a los usuarios y preocuparse en forma individualizada, dándoles salidas adecuadas.

La calidad de servicio es la percepción que posee aquella persona que hace uso o accede a un determinado servicio, la percepción implica que se establezca la correlación entre las expectativas y el desempeño, ambas asociadas a todos aquellos elementos o recursos que forman parte del servicio, estos elementos pueden ser tangibles o intangibles, evaluables a través de criterios cuantitativos o cualitativos, se incluye en la evaluación de la calidad de

servicio el talento humano que concretiza el servicio permitiendo calificarlo en excelente o deficiente. (García, 2013)

De acuerdo con Cruz & Moya (2014) la calidad de servicio se establece a partir del agrado de los clientes y la forma en como los clientes perciben dicha calidad, considerar a la calidad de servicio en el proceso de evaluación y control de la organización conlleva a fortalecer la existencia y permanencia de la organización en el mercado laboral. La calidad de servicio puede ser entendida como una práctica continua desarrollada por los agentes que concretan el servicio al interior de la organización, es por esta razón que la asocian a la cultura de una institución, toda vez que la calidad de servicio genera una serie de efectos positivos o negativos relacionados a costos de producción y nivel de ingresos, los autores expresan: La calidad de servicio es realizado por una institución o grupo para explicar las necesidades e intereses de los clientes a fin de brindar un servicio eficaz, cómodo y asequible, es decir generando grandes ingresos y bajos costos para la institución o grupo (Cruz & Moya ,2014)

La calidad de servicio es determinada por el cliente mediante las partes que la conforman, si se cumplen los intereses los resultados será del agrado de la empresa. Guzmán (2013). La calidad de servicio posee una serie de dimensiones, para efectos de la presente investigación se han asumido las dimensiones establecidas por el modelo llamado SERQUAL, de esta forma precisaremos cada una de ellas:

Tangibilidad o elementos tangibles: Está conformada por la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos (Cajusol & Ortiz, 2018). Entonces se tiene que la dimensión tangibilidad se refiere a todos aquellos aspectos físicos que pueden ser el mobiliario, los equipos de cómputo, las aulas, laboratorios, servicios higiénicos, documentos, textos escolares, auditorio y demás salas, además de la presentación o apariencia del personal que brinda el servicio educativo, es importante asumir que un alto o buen nivel de los elementos tangibles permitirá brindar un servicio altamente satisfactorio.

Fiabilidad o confiabilidad al cliente: Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa (Cajusol & Ortiz, 2018). Toda organización, empresa o institución que brinda un servicio tiene una finalidad social, dicha finalidad se orienta a satisfacer a los usuarios o clientes, para ello ofrece públicamente el servicio brindado, con lo cual genera cierta expectativa, sin embargo la confiabilidad que se tiene hacia el servicio brindado por la organización se concreta a partir del cumplimiento de lo ofrecido a los usuarios, quienes determinan el grado de confiabilidad del servicio.

Capacidad de respuesta al cliente: Es la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud. Al ser entendida la capacidad de respuesta como aquella disposición que tiene el personal para contribuir en la satisfacción del cliente, en el marco educativo la capacidad de respuesta tiene que ver con la labor que cumplen no solamente los docentes sino el personal administrativo, brindando espacios limpios, ventilando, gestionando los recursos educativos oportunamente, solucionando los problemas con rapidez, respondiendo oportunamente a las exigencias de la comunidad educativa. (Cajusol & Ortiz, 2018).

Seguridad: Es el conocimiento y respeto de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Lograr la seguridad en el servicio tiene que ver con el trato y la confianza que le brinda el personal a los usuarios, respondiendo a una política de atención personalizada, buscando ante todo la satisfacción de cliente, aplicando e implementando las medidas de mejora del servicio y planes de mejoramiento de los posibles errores de atención que se puedan encontrar, esto permitiría que los usuarios recurran a la organización con la certeza y seguridad de que se cubrirán sus necesidades y expectativas. (Cajusol & Ortiz, 2018).

Empatía con el cliente: consiste en brindar a los clientes una atención individual y minuciosa. La empatía como dimensión de la calidad de servicio parte de una estrecha interrelación entre el usuario y aquel quien brinda el servicio, significa comprender las necesidades del cliente, para lo cual se debe individualizar el servicio, poniéndose en el lugar del cliente y fortaleciendo su



confianza; por lo cual la empatía se constituye en una importante habilidad al entender los problemas del cliente y responde pensando en él, la empatía fortalece el posicionamiento de la organización y la fidelización del cliente o usuario.(Cajusol & Ortiz, 2018).

El estudio se justifica teóricamente debido a que el propósito es contribuir a la construcción conceptual de las variables gestión educativa y calidad de servicio, además los resultados de la investigación reforzarían los conocimientos existentes sobre dichas variables, con lo cual se cumple la función epistemológica de fundamentar el conocimiento científico, respecto a la justificación metodológica se puede afirmar que la investigación contribuirá a validar el instrumento que mide la gestión educativa, además permitirá establecer una correlación científica siguiendo un enfoque cuantitativo; finalmente la justificación práctica se encuentra en el hecho de que se busca establecer los niveles de gestión educativa y calidad de servicio, con lo cual se puede contribuir a establecer acciones concretas para un plan de mejora, así como establecer estrategias que respondan a los compromisos de gestión escolar en función a los compromisos de gestión propuestos por el Ministerio de Educación. Considerando la problemática descrita, las investigaciones previas y las teorías expuestas se ha planteado un problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020? Asimismo, se plantean cuatro problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la planificación institucional y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020? b) ¿Qué relación existe entre la ejecución y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020? c) ¿Qué relación existe entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020? d) ¿Qué relación existe entre control y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020? En relación a la hipótesis general se plantea que: La gestión educativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. Asimismo, se han

planteado hipótesis específicas que afirman el impacto positivo de la gestión educativa en la calidad de servicio: a) La planificación institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. b) La ejecución se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. c) El liderazgo pedagógico se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. d) El control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. En cuanto al objetivo general se ha propuesto: Establecer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. Asimismo, como objetivos específicos se pretende mostrar: a) Determinar la relación que existe entre la planificación institucional y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. b) Determinar la relación que existe entre la ejecución y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. c) Determinar la relación que existe entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. d) Determinar la relación que existe entre control y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.

## **II. Método.**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación.**

Considerando los objetivos y a la metodología que seguirá la investigación es de tipo básica que es definida por Sánchez & Reyes (2006) como aquella que también es denominada pura o fundamental, que se caracteriza porque conlleva a obtener nuevos conocimientos científicos. El diseño de investigación que asume la presente tesis de acuerdo a la clasificación por método que emplea propuesto por Sánchez & Reyes (2006) es un diseño descriptivo correlacional, este diseño se caracteriza porque fundamentalmente se busca establecer el nivel de correlación que existe entre las variables de estudio a partir de los datos obtenidos en una única muestra de estudio, o determinar el grado de correlación que existe entre los fenómenos o procesos evaluados e identificados en la realidad

### **2.2. Variables y operacionalización.**

Se dará una definición conceptual de cada variable:

#### **Definición conceptual: Gestión educativa.**

Se define como “el conjunto de acciones planificadas, organizadas y relacionadas entre sí, que emprende el colectivo de una escuela liderado por el equipo directivo para promover y garantizar el logro de los aprendizajes. (MINEDU, 2014, p. 11).

#### **Definición conceptual: Calidad de servicio.**

De acuerdo con Valderrama (2017) “Mediante la calidad de servicio las organizaciones van a poner tener una ventaja competitiva dentro del mercado, lo cual captará un mayor volumen de clientes donde ellos van a ser la clave para que las empresas puedan tener una mayor rentabilidad, la cual se evaluará con las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (p. 35).

**Definición operacional: Gestión educativa.**

Proceso intrínseco al proceso educativo evaluado con el Cuestionario estructurado sobre gestión educativa de Pérez (2018) conformado por 30 ítems que evalúan las dimensiones: Planificación institucional, ejecución, liderazgo pedagógico y control institucional.

**Definición operacional: Calidad de servicio.**

Proceso evaluado a través del SERVQUAL Scale de Zeithaml, Berry & Parasuraman, adaptado por Silva (2015) conformado por 22 ítems, que considera las siguientes dimensiones: Capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad.

**2.3. Población, muestra y muestreo.**

En el presente estudio se ha procedido a trabajar con la población censal de 53 docentes que forman parte del total de docentes de dos instituciones educativas públicas del nivel de educación primaria del distrito de Chancay, provincia de Huaral.

Tabla 1

*Distribución de la población*

<b>Institución Educativa</b>	<b>N° de docentes</b>	<b>%</b>
20391 Jorge Bravo De Rueda Querol	36	68
Virgen de la Candelaria	17	32
Total	53	100

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

Las técnicas a utilizar para el desarrollo del presente estudio serán la encuesta y la recolección bibliográfica, la encuesta es definida como la técnica de recolección de información que es más utilizada y que se vale de un conjunto de preguntas elaboradas con la finalidad de obtener determinada información de los sujetos que conforman la población censal (Bernal, 2010).

La validez del presente estudio para la recolección de datos son pruebas que se han utilizado en estudios anteriores, sin embargo, el cuestionario de gestión educativa ha sido adaptado y el número de preguntas han disminuido por ellos es importante llevar a cabo una determinación de la validez a través del juicio de expertos. Sobre el instrumento que evalúa la calidad de servicio, tenemos que es un instrumento de amplio uso a nivel nacional e internacional en estudios similares, sin embargo, se ha procedido a determinar la validez considerando el contexto particular de aplicación de los instrumentos. (Ver anexo 6). El cálculo de la confiabilidad se realizó previo a la evaluación total de las variables, para lo cual se hizo una prueba piloto de los instrumentos con la participación de 30 docentes, los resultados demuestran que ambos instrumentos tienen alta confiabilidad lo cual confirma los niveles de confiabilidad establecidos en otras investigaciones (Ver anexo 7).

## **2.5. Procedimientos.**

El presente estudio consistió en el recojo de información, se procedió a hacer una revisión exhaustiva en los repositorios de las universidades nacionales e internacionales como en las revistas indexadas en internet, a fin de poder estructurar el marco teórico y los antecedentes de estudio. Para el caso del procesamiento estadístico, previamente se validaron los instrumentos, se determinó la confiabilidad de los mismos, se procedió a gestionar los permisos en las respectivas casas de estudio del distrito de Chancay, finalmente se informó a los docentes el propósito de los instrumentos a fin de que puedan brindar el consentimiento. Finalmente, se procesó la información mediante software estadístico y se construyeron las tablas de frecuencias y se realizó el contraste de las hipótesis recurriendo a la prueba denominada Rho de Spearman.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de los datos mediante la técnica de la encuesta recurrirá a los procedimientos de la estadística descriptiva, para lo cual se establecerán las tablas estadísticas las frecuencias de cada variable y sus respectivas dimensiones, los datos se representarán gráficamente a través de histogramas de frecuencias (gráficos de barras).

El procesamiento estadístico se realizará mediante Microsoft Excel y el software IBM SPSS Statistics 21.0. Estos resultados descriptivos serán sometidos al análisis a fin de comprender comparativamente las variables anteriormente mencionadas en ambas instituciones educativas evaluadas. Para el contraste de hipótesis se recurrirá a la estadística inferencial, coeficiente correlación de Spearman.

Estadística descriptiva: Agrupación de los datos por niveles en tablas de frecuencia y representación en gráficos de barras porcentualmente.

Estadística inferencial: Se realizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Se asumió como límite o margen de error  $\alpha = 0,05$ , es decir un margen de error de 5%. Se siguió la regla de decisión:

Si el nivel de significación o p valor sig es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$ . Si el nivel de significancia o p valor sig es mayor que  $\alpha$ , aceptar  $H_0$ .

## **2.7. Aspectos éticos.**

Se cumplieron los principios éticos y morales establecidas por las organizaciones internacionales como la UNESCO y la Universidad Cesar Vallejo en materia de ética en la investigación científica. En primer lugar se procedió a solicitar la autorización a los directores de las instituciones educativas, seguido se informó a cada maestro el objetivo del estudio a fin de que puedan participar libre y objetivamente de las encuestas, indicando a cada uno el respeto a su intimidad y anonimato, cumpliendo con ello los principios de beneficencia y respeto por las personas.

### III. Resultados.

#### Resultados descriptivos.

Tabla 2

Niveles de la variable gestión educativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	9.4
Eficiente	48	90.6
Total	53	100.0

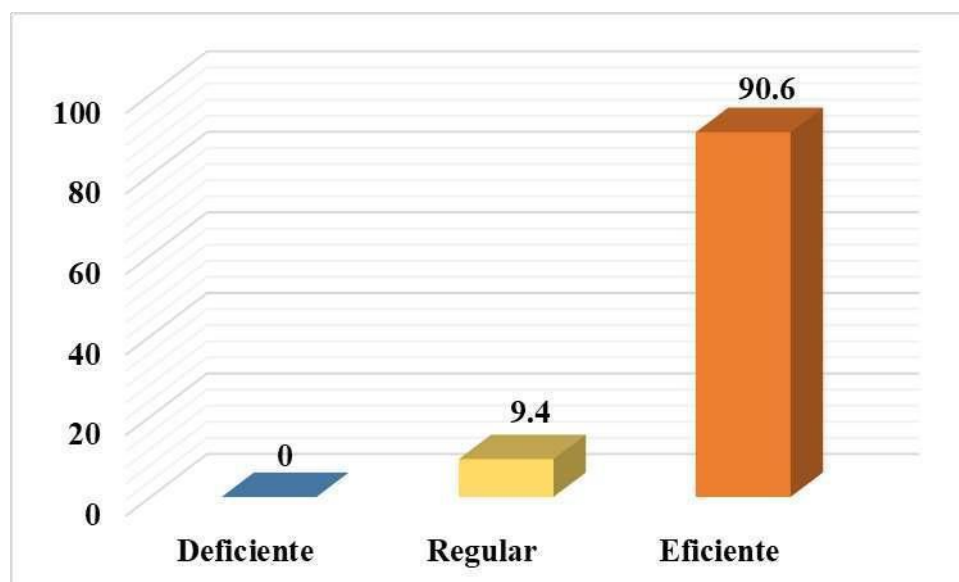


Figura 1. Niveles de gestión educativa

En la tabla 2 se presentan las frecuencias y porcentajes agrupadas por niveles de la variable gestión educativa. De esta forma se observa que de un total de 53 docentes encuestados, se tiene que 5 docentes cuyo número es equivalente al 9,4% consideran que la gestión educativa es regular, asimismo, 48 docentes que equivalen al 90,6% consideran que la gestión educativa en sus respectivas Instituciones Educativas es eficiente. Los mismos resultados se representan en la Figura 1.

Tabla 3

*Niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa*

Niveles	Planificación institucional		Ejecución		Liderazgo pedagógico		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	3	5,7	8	15,1	6	11,3	9	17,0
Eficiente	50	94,3	45	84,9	47	88,7	44	83,0
Total	53	100	53	100	53	100	53	100

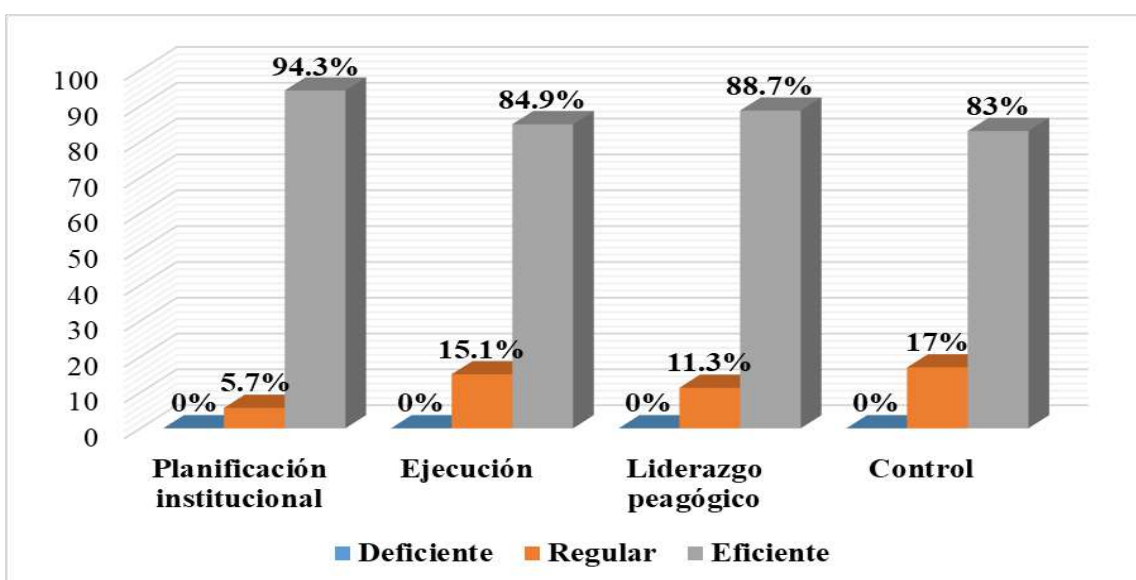


Figura 2. Niveles de la dimensiones de la variable gestión educativa

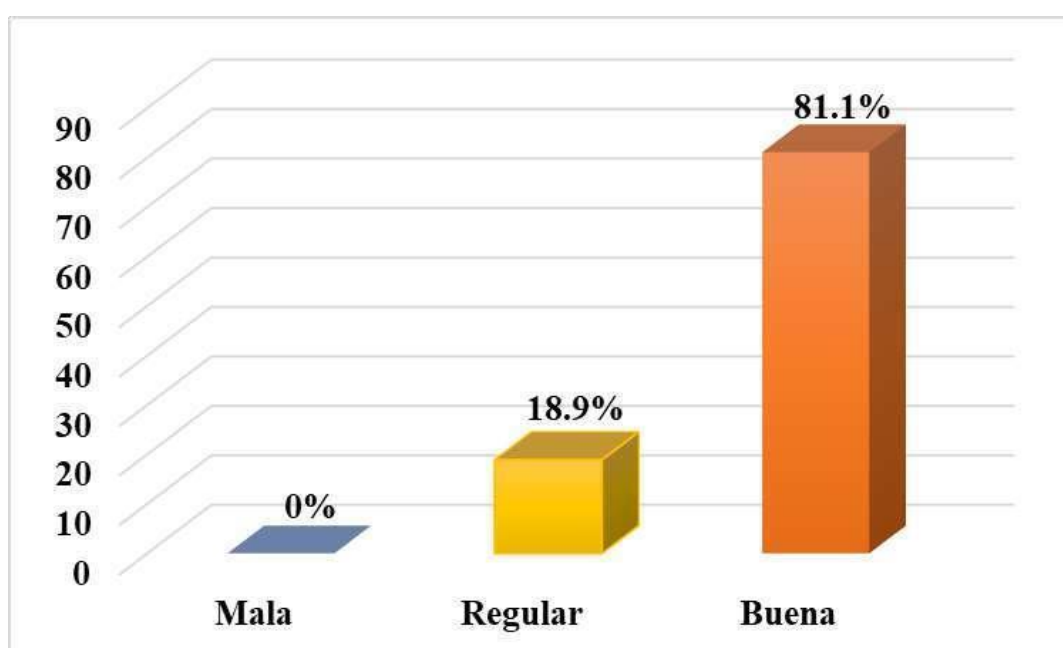
En la tabla 3 se presentan las frecuencias y porcentajes agrupadas por niveles respecto a las dimensiones que forman parte de la variable gestión educativa, respecto a la planificación el 5,7% manifiesta que el nivel es regular, mientras que el 94,3% considera que el nivel es eficiente. Sobre la dimensión ejecución el 15,1% de los encuestados señalan que el nivel regular, mientras que el 84,9% considera que se ubica en el nivel eficiente. Respecto a la dimensión liderazgo pedagógico el 11,3% de encuestados considera que se ubica en el nivel regular, el 88,7% de encuestados considera que esta dimensión se encuentra en el nivel eficiente, Finalmente, respecto a la dimensión control tenemos que el 17% de encuestados considera que se encuentra en el nivel regular, mientras que el 83% considera que se ubica en el nivel eficiente.



Tabla 4

*Niveles de la variable calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	18,9
Buena	43	81,1
Total	53	100,0



*Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio*

En la tabla 4 se presentan las frecuencias y porcentajes agrupadas por niveles respecto a la variable calidad de servicio. Es así que de un total de 53 docentes encuestados, se tiene que 10 docentes cuyo número es equivalente al 18,9% consideran que la calidad de servicio se ubica en un nivel regular, asimismo, 43 docentes que equivalen al 81,1% consideran que la calidad de servicio en sus respectivas Instituciones Educativas se ubica en un buen nivel. Estos mismos resultados se representan en la Figura

Tabla 5

*Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio*

Niveles	Capacidad de respuesta		Confiabilidad		Tangibilidad		Empatía		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	6	11.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	47	88.7	22	41.5	16	30.2	7	13.2	14	26.4
Buena	0	0.0	31	58.5	37	69.8	46	86.8	39	73.6
Total	53	100.0	53	100.0	53	100.0	53	100.0	53	100.0

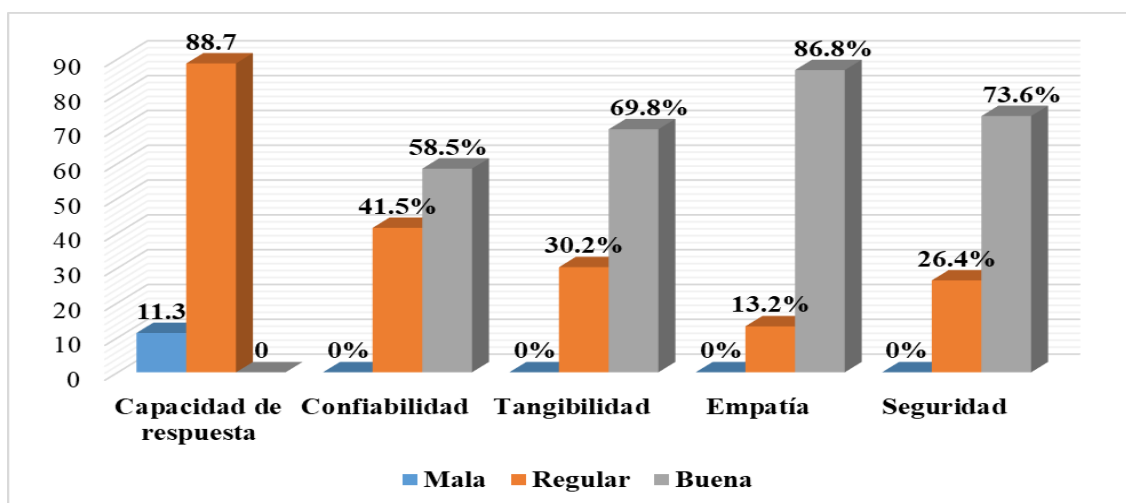


Figura 4. *Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio*

En la tabla 9 se presentan las frecuencias y porcentajes agrupadas por niveles respecto a las dimensiones que forman parte de la variable calidad de servicio, tenemos que respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 11,3% de los encuestados señalan que el nivel malo, mientras que el 88,7% considera que se ubica en el nivel regular; respecto a la dimensión confiabilidad el 41,5% de los encuestados considera que se ubica en el nivel regular, mientras que el 58,5% considera que el nivel es bueno. Respecto a la tangibilidad el 30,2% de los encuestados señalan que el nivel es regular, mientras que el 69,8% considera que se ubica en el nivel bueno. Respecto a la dimensión empatía el 13,2% de encuestados considera que se ubica en el nivel regular, el 86,8% de encuestados considera que esta dimensión se encuentra en el nivel buena. Finalmente, respecto a la dimensión seguridad tenemos que el 26,4% de encuestados considera que se encuentra en el nivel regular, mientras que el 73,6% considera que la seguridad se ubica en el nivel bueno.

## Resultados inferenciales.

Tabla 6

*Relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman*

		Gestión Educativa	Planificación institucional	Ejecución	Liderazgo pedagógico	Control	Calidad de servicio		
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,759**	,585**	,700**	,542**	,339*	
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,013	
		N	53	53	53	53	53	53	
		Planificación institucional	Coefficiente de correlación	,759**	1,000	,581**	,428**	,542**	,299*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,001	,000	,029	
		N	53	53	53	53	53	53	
		Ejecución	Coefficiente de correlación	,585**	,581**	1,000	,515**	,230	,605**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,097	,000	
		N	53	53	53	53	53	53	
		Liderazgo pedagógico	Coefficiente de correlación	,428**	,515**	1,000	,473**	,437**	
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	.	,000	,001	
		N	53	53	53	53	53	53	
		Control	Coefficiente de correlación	,542**	,542**	,230	,473**	1,000	,296*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,097	,000	.	,032	
		N	53	53	53	53	53	53	
		Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,339*	,299*	,605**	,437**	,296*	1,000
	Sig. (bilateral)	,013	,029	,000	,001	,032	.		
	N	53	53	53	53	53	53		

servicio

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

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho Spearman indican una correlación positiva débil entre la gestión educativa y la calidad de servicio con un valor de  $p = 0,013$  resulta menor al  $dep = 0,05$  y un coeficiente de correlación  $Rho = 0,339$  lo cual lleva a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). También, existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio ( $Rho = 0,299$  y un valor  $sig = 0,29$ ) lo cual determina una correlación positiva débil. Asimismo, existe relación significativa entre la ejecución y la calidad de servicio ( $Rho = 0,605$  y un valor  $sig = 0,00$ ) indica una relación positiva moderada. Asimismo, existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio ( $Rho = 0,437$  y un valor  $sig = 0,001$ ) es una correlación positiva débil y finalmente, existe relación entre

el control y la calidad de servicio ( $Rho = 0,296$  y un  $valorsig = 0,032$ ) indica una

relación positiva débil.

#### **IV. Discusión.**

Respecto a la hipótesis general: La gestión educativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. Los resultados de la prueba estadística evidencian que existe una correlación directamente significativa entre ambas variables, esto se relaciona a lo establecido por Quintana (2018) en cuya investigación determina que ambas se correlacionan, además consideran que la calidad educativa en las instituciones se ve relacionada a una serie de factores como es el caso del entorno sociocultural, García, Juárez & Salgado (2018) asumen que esta calidad educativa es dependiente del nivel de gestión educativa que se desarrolle en las instituciones educativas, donde se busca hacer más eficientes los procesos pedagógicos y se brinden mayores recursos tecnológicos y financieros, todo ello bajo un propósito fundamental que es el desarrollo integral de los estudiantes. Actualmente el Ministerio de Educación ha propuesto el Marco del Buen Desempeño Directivo como una serie de competencias, compromisos e indicadores que orientan la labor del directivo, sumado a los compromisos de gestión, donde la calidad del servicio educativo se mide por el grado de cumplimiento de dichos compromisos, teniendo como eje central la gestión de los aprendizajes, es decir, la calidad educativa debe responder a las exigencias que conlleva lograr mayores y mejorar aprendizajes acorde a los estándares de progreso de las áreas curriculares por ciclo. De esta manera considerando lo propuesto por Quintana (2018) y Juárez & Salgado (2018) podemos manifestar que la gestión educativa debería ser altamente positiva cumpliendo los requisitos y compromisos establecidos por el Ministerio de Educación con el propósito de alcanzar la calidad educativa que no solo debe analizarse desde la parte tangible o de presentación y disposición de los recursos humanos, sino desde el cumplimiento de los estándares de aprendizaje. Por ello se hace necesario que se analice la gestión educativa desde la perspectiva o el análisis de los logros de aprendizaje de los estudiantes, el cual puede diferir de la percepción que tienen los maestros acerca de la calidad del servicio educativo.

Respecto a la primera hipótesis específica: La planificación institucional se

relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. Según la prueba estadística el resultado evidencia que existe una correlación directa y significativa entre la planificación institucional y la calidad de servicio, lo cual se corrobora conceptual y teóricamente con Hurtado (2017) quien considera que la gestión institucional al encontrarse relacionada a la calidad de servicio conlleva a que la dimensión planificación estratégica también sea determinante en el logro de un determinado nivel de calidad, es por ello que al entender a la planificación como un proceso de gestión que consiste en prever o determinar acciones, instrumentos de gestión, planes de mejorar y asignación de recursos para el cumplimiento de los objetivos propuestos, debe de considerar como objetivo estratégico el logro de niveles aceptables de calidad de servicio, todo ello a partir de un diagnóstico consistente que permita identificar las debilidades y amenazas que afecten negativamente la calidad. Es en el proceso de planificación donde se pueden establecer las acciones necesarias para alcanzar buenos niveles de calidad, y en donde se analiza en qué medida la visión y misión institucional permiten encaminar la labor del personal de la institución hacia el logro de mayores aprendizajes y de conseguir altos estándares en la calidad de servicio. Sarmiento (2017) en su investigación confirma una vez más que la planificación es un proceso inseparable de la gestión educativa por lo cual se constituye en una etapa necesaria para alcanzar la calidad tal como también lo confirma Panduro (2019). De acuerdo al Ministerio de Educación (2015) la planificación como factor de la gestión educativa busca asegurar el logro de aprendizajes de calidad, la planificación es definida como la etapa de la gestión en la cual se seleccionan las actividades y recursos con el propósito de cumplir los objetivos trazados por la I.E. (Farro, 1991). Los resultados obtenidos por Hurtado (2017), Sarmiento (2017) y Panduro (2019) no difieren con los obtenidos en el presente estudio, sino al contrario refuerzan el hecho de que una correcta planificación, donde se construyan los instrumentos de gestión en forma participativa, valorando las propuestas de mejora de los integrantes de la comunidad educativa permite alcanzar positivos niveles de calidad educativa, toda vez que genera mayor compromiso por parte de los maestros y personal administrativo.

Respecto a la segunda hipótesis específica: La ejecución se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. La prueba estadística permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la ejecución y calidad de servicio, se debe partir analizando que la ejecución como proceso o etapa de la gestión educativa, abarca aspectos como la concreción de las actividades planificadas, el uso del presupuesto, desarrollo de las decisiones establecidas y llevar a cabo acciones que permitan mejorar el clima institucional y el trabajo en equipo. Con la ejecución se llevan a cabo las acciones en busca de alcanzar los objetivos institucionales, de aquí se desprende la importancia que conlleva, respecto a los resultados del presente estudio tenemos que de acuerdo al Ministerio de Educación (2011) esta etapa permite que se coordinen acciones entre los integrantes de la institución concertadamente para utilizar los recursos e implementar los proyectos planificados bajo un sistema organizacional determinado. La ejecución es entendida por Camus & Escudero (2005) como aquella etapa en la cual se desarrollan todas aquellas actividades planificadas, donde implementan los acuerdos de mejora y donde se ponen en acción los instrumentos de gestión, previa estrategia de cumplimiento y coordinación entre los miembros de la organización, para el Ministerio de Educación (2011) la ejecución conlleva al desarrollo de la gestión y requiere que se articulen acciones para llevar a cabo un adecuado uso de los recursos en el desarrollo de las actividades propuestas. Un servicio está conformado por actividades o labores que se brindan con el propósito de satisfacer una necesidad, si bien es cierto son intangibles, la contraprestación de los mismos depende de elementos tangibles como es el caso de los recursos, para el caso del sector educación la calidad del servicio estaría en relación a como se desempeña el personal, como lleva a cabo la implementación de actividades pedagógicas y administrativas, como ejecuta lo planificado en el corto, mediano y largo plazo, tanto al interior del aula como en las acciones extracurriculares. Sarmiento (2017) concluye en su investigación que la ejecución, la organización, la coordinación y la dirección se relacionan con la calidad del servicio educativo, estos resultados no contrastan con los obtenidos en el presente estudio, son coherentes y confirman que la adecuada ejecución de las acciones planificadas permitirá que los niveles de calidad se incrementen.



Respecto a la tercera hipótesis específica: El liderazgo pedagógico se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. Los resultados estadísticos determinaron que el liderazgo pedagógico se relaciona significativamente con la calidad de servicio, de acuerdo con el Ministerio de Educación (2017) el liderazgo pedagógico permite dinamizar y motivar al personal de la institución educativa, lo que exige al líder determinadas características como el dominio de habilidades sociales, escucha activa, diálogo reflexivo, actitud abierta al aprendizaje, promover las capacidades y destrezas del personal, entre otras. Si consideramos que la planificación, la ejecución y el control son procesos interrelacionados de la gestión educativa, entonces, el liderazgo pedagógico es aquel que permitirá articular acciones e intenciones de la comunidad educativa para el logro de los niveles de calidad educativa. El liderazgo pedagógico permite una pertinente delegación de roles, una distribución democrática de las funciones, generar una cultura organizacional positiva, manejar los conflictos y motivar al personal, si todo ello se orienta al cumplimiento de objetivos establecidos durante la etapa de planificación, entonces se asegura que la calidad de servicio responda a las expectativas de los usuarios que vienen a ser los estudiantes y padres de familia. De acuerdo con Leithwood (2009) el liderazgo pedagógico es busca movilizar e influenciar a los miembros de la I.E. para el logro de las metas y objetivos compartidos. Ahón (2019) en su estudio concluye que el liderazgo directivo se relaciona significativamente con la calidad del servicio, son embargo Hurtado (2017) en su estudio concluye que el liderazgo educativo no se relaciona con la calidad de servicio, estos resultados frente a los encontrados en el presente estudio difieren, ya que Hurtado (2017) niega la correlación, sin embargo nosotros afirmamos al igual que Ahón (2019) la existencia de una relación entre liderazgo y calidad, ya que analizando las funciones actuales del líder pedagógico brindadas por el Ministerio de Educación, sería imposible alcanzar los logros de aprendizaje y los estándares de calidad sino se genera una positiva cultura organizacional, la cual solo es posible si existe una persona que pueda ser capaz de hacer coexistir en un entorno positivo y productivo a los miembros de la comunidad educativa.

Respecto a la cuarta hipótesis específica: El control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020. Los resultados estadísticos corroboraron esta hipótesis y permitió confirmar la relación entre el control y la calidad de servicio, Ahón (2019) corroboró este resultado en su investigación al determinar que el control de la gestión mantiene una relación significativa con la calidad de servicio, Sarmiento (2017) estableció que el control es un proceso significativo que forma parte de la gestión administrativa por ende relacional a la calidad del servicio educativo; Calero (2006) considera que el control va de la mano con la evaluación, para el caso de las instituciones educativas se lleva a cabo el proceso de monitoreo docente que consiste en hacer seguimiento al desarrollo de los procesos pedagógicos en el aula, mientras que se hace una constante evaluación respecto al cumplimiento de los planes de mejora, por ello si los mecanismos de control son los pertinentes, se podrá asegurar que la calidad se va logrando durante el año escolar conforme a las orientaciones brindadas en el marco normativo emitido por el Ministerio de Educación. Se asume que el control permite la verificación y seguimiento acerca del cumplimiento de las actividades propuestas, así como la supervisión y evaluación de las fortalezas y debilidades que puedan presentar los maestros y el personal de I.E. en el desarrollo de sus funciones, con el propósito de retroalimentar y superar las debilidades (Alvarado, 1990). Los resultados establecidos por Ahón (2019) y Sarmiento (2017) son complementarios a los resultados del presente estudio llegando a confirmar la proposición según la cual el control se relaciona con la calidad de servicio, por ello que se hace fundamental planificar un adecuado proceso de control, de supervisión, de monitoreo y de acompañamiento al personal que labora en la institución educativa con la finalidad de orientar las acciones ejecutadas en el marco de la calidad.

## V. Conclusiones.

**Primera:** A partir de la prueba de contraste Rho de Spearman respecto a la hipótesis general según la cual la gestión educativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020; se obtuvo un p valor de 0.013 que permite afirmar que existe una correlación directa y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio, sin embargo, el valor  $Rho=0.339$  indica que el nivel de correlación es débil. Con estos resultados se cumple el objetivo general establecido para el presente estudio.

**Segunda:** A partir de la prueba de contraste Rho de Spearman respecto a la primera hipótesis específica según la cual la planificación institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020; se obtuvo un p valor de 0.029 que permite confirmar que existe una correlación estadística directa y significativa entre la planificación institucional y la calidad de servicio, sin embargo, el valor  $Rho=0.299$  indica que el nivel de correlación es débil. Con estos resultados se cumple el primer objetivo específico establecido para el presente estudio.

**Tercera:** A partir de la prueba de contraste Rho de Spearman respecto a la segunda hipótesis específica según la cual la ejecución se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020; se obtuvo un p valor de 0.000 que permite confirmar que existe una correlación estadística directa y significativa entre la ejecución y la calidad de servicio, sin embargo, el valor  $Rho=0.605$  indica que el nivel de correlación se ubica entre moderada y fuerte. Con estos resultados se cumple el segundo objetivo específico establecido para el presente estudio.

**Cuarta:** A partir de la prueba de contraste Rho de Spearman respecto a la primera

hipótesis específica según la cual el liderazgo pedagógico se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020; se obtuvo un p valor de 0.001 que permite confirmar que existe una correlación estadística directa y significativa entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio, sin embargo, el valor  $Rho=0.437$  indica que el nivel de correlación es débil. Con estos resultados se cumple el tercer objetivo específico establecido para el presente estudio.

**Quinta:** A partir de la prueba de contraste Rho de Spearman respecto a la cuarta hipótesis específica según la cual el control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020; se obtuvo un p valor de 0.032 que permite confirmar que existe una correlación estadística directa y significativa entre el control y la calidad de servicio, sin embargo, el valor  $Rho=0.296$  indica que el nivel de correlación es débil. Con estos resultados se cumple el cuarto objetivo específico establecido para el presente estudio.

## **VI. Recomendaciones.**

**Primera:** Considerando los resultados estadísticos del presente estudio se recomienda que se debe fortalecer la gestión educativa, lo cual implica un mayor conocimiento de las acciones de gestión, acorde a los compromisos de desempeño directivo establecidos por el Ministerio de Educación, para lo cual se recomienda que la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias y la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL 10 de Huaral realice un programa de capacitación y orientación permanente para empoderar a los directivos de tal forma que tengan un dominio de las estrategias administrativas para el logro de indicadores de gestión educativa.

**Segunda:** Se recomienda a la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias y la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL 10 de Huaral incrementar el presupuesto y brindar una preparación en aspectos financieros a los directivos de las Instituciones Educativas a fin de que se haga un adecuado manejo de los recursos económico- financieros y una correcta administración de los bienes e infraestructura de las I.E. efectivizando su uso, ya que se ha evidenciado que en las instituciones educativas es un importante debilidad de la gestión el aspecto tangible conformada por materiales, recursos e infraestructura física que influyen en los niveles de calidad educativa.

**Tercera:** Se recomienda a los directivos establecer mecanismos de control considerando las opiniones y participación de la comunidad educativa, estos mecanismo de control deben respetar los procesos de monitoreo y acompañamiento establecidos por el Ministerio de Educación, cuyos resultados deben ser socializados a fin de establecer planes de mejora de los diversos procesos internos desde los pedagógicos hasta los administrativos, con lo cual se pueden incrementar los niveles de calidad del servicio educativo y de satisfacción de los miembros de la comunidad educativa.

**Cuarta:** Se recomienda a los investigadores llevar a cabo futuros estudios que busquen determinar el grado de influencia entre las variables gestión educativa y

calidad de servicio, bajo un enfoque cuantitativo.

## Referencias.

- Ahón, F. (2019). *Gestión institucional y calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Trujillo 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34250>
- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima. Recuperada de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/1168>
- Alvarado, O. (1990). *Administración de la Educación. Enfoque gerencial*. Lima: Editorial Supergráfica E.I.R.L.
- Andía, W. (2010). *Gerencia de proyectos sociales y de inversión social*. Lima: Editorial "El Saber".
- Ángeles, G. (2017). *Gestión de calidad y gestión pedagógica en docentes de Institución Educativa N° 88229 - Chimbote 2017* (Tesis de maestría). Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperada de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6414>
- Araujo, M (2016). *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la unidad educativa Joaquín Lalama Cantón Ambato provincia Tungurahua* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24435/1/Tesis%20Mariana%20Araujo.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. 3ª edición*. Colombia: Pearson Educación.

Cajusol, S. & Ortiz, F. (2018). *Calidad de servicio y su influencia en el grado de lealtad de los usuarios de dos Hospitales públicos del departamento de Lambayeque* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Recuperada de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1480>

Calero, M. (2006). *Gestión Educativa*. Lima: Ediciones Abedul E.I.R.L

Camus, P. & Escudero, M. (2005). *Promoción educativa comunal*. Huacho: PROFDOSA.

Casassus, J. (1999). Marcos conceptuales de la gestión educativa. *En busca del sujeto*. UNESCO Orealc, Santiago de Chile.

Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Chilingano, E. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac – 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperada de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2890>

Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013* (Tesis doctoral). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca. Recuperada de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/276>

Collao, O. (1997). *Administración y Gestión Educativa*. Lima: UNMSM

Consejo Nacional de Educación (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. La



*educación que queremos para el Perú*. Lima: CNE.

Consejo Nacional de Educación (2014) *Gestión eficaz para fortalecer la escuela pública*. Lima: CNE.

Cruz, H. & Moya, A. (2014). *Análisis de la calidad del servicio y su incidencia en la fidelización de los clientes de las PYMES del Cantón Milagro 2013 – 2014* (Tesis de grado). Universidad Estatal de Milagro en Ecuador, Milagro. Recuperada de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2766>

Cubillos, R. (2015). *La gestión educativa como posibilidad para el mejoramiento de la educación* (Trabajo de grado de especialización). Universidad Católica de Manizales, Medellín. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10839/1595>

Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, Lima. Recuperada de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1355>

Farro, F. (1991). *Planificación Educativa*. Lima: Editorial San Marcos.

Flores, L. (2017). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra* (Tesis de maestría). Universidad Técnica del Norte, Ibarra – Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7848>

García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, pp. 206 – 216. Recuperada de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es).

García, K. (2013). *La calidad del servicio y la fidelización del cliente de la Estación de Servicio El Terminal de la ciudad de Latacunga* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/5888>

García, L. (1995). *Política Educativa: Educación primaria*. Lima: Editorial San Marcos.

Guzmán, P. (2013). *La calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Hotel Titanic de la ciudad de Ambato* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6091>

Hayes, B. (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit. Oxford.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. 6ª edición*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado\\_ACR.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1)

Leithwood, K. (2009). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación*. Santiago de Chile: Área de Educación Fundación Chile.

Liderazgo y gestión escolar: Académico U. de Chile analiza principales claves y falencias del actual sistema educativo (4 de abril de 2018). *El Desconcierto*.

Recuperado de <https://www.eldesconcierto.cl/2018/04/04/liderazgo-y-gestion-escolar-academico-u-de-chile-analiza-principales-claves-y-falencias-del-actual-sistema-educativo/>

Martínez, L. (2012). *Administración educativa*. Estado de México: Red Tercer Milenio S.C.

Ministerio de Educación (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima: Representación de la UNESCO en Perú.

Ministerio de Educación (2015). *Compromisos de Gestión Escolar*. Lima: MINEDU.

Ministerio de Educación (2015). *Manual de Gestión Escolar. Directivos construyendo escuela*. Lima: MINEDU.

Ministerio de Educación (2016). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Lima: MINEDU.

Ministerio de Educación (2016). *Dirección Escolar. Gestión de la complejidad y diversidad de la institución educativa*. Lima: MINEDU

Ministerio de Educación (2017). *Compromisos de Gestión Escolar y Plan Anual de Trabajo de la I.E. – 2017*. Lima: MINEDU

Ministerio de Educación de Ecuador. (22 de julio de 2020). *¿Qué es el Nuevo Modelo de Gestión Educativa?* <https://educacion.gob.ec/que-es-el-nuevo-modelo-de-gestion-educativa/>

Nole, J. (2017). *Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperada de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1090>

- OCDE (2013). *Synergies for better learning: an international perspective on evaluation & assessment*. París: OECD Publishing.
- Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, LaCantuta – Chosica* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, Lima. Recuperada de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3245>
- Paredes, L. Sánchez, F. & Badillo, M. (2016). *La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo*. X Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Congreso llevado a cabo en Nuevo Vallarta, México. Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1392>
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), pp. 259-281. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. 4ª edición. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sánchez, P. (2014). *Profesores y gestión escolar* (Tesis de maestría). Universidad del Bío-Bío, Chile. Recuperada de [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/379/1/Sanchez\\_Castillo\\_Pablo.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/379/1/Sanchez_Castillo_Pablo.pdf)
- Sarmiento, R. (2017). Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 20402 “Virgen de Fátima” de la Provincia de Huaral – Lima 2013. *Logos*, 7 (1). Recuperada de <http://dx.doi.org/10.21503/log.v7i1.1429>
- Sosa, C. (2000). *Como elaborar un proyecto de inversión turística*. Lima: Editorial

SanMarcos.

UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*.

Lima:Lance Gráfico S.A.C.

Valderrama, A. (2017). *Calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. "CARSA" en Chimbote – 2017*(Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chimbote. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18876>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título: Gestión educativa y calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020</b>							
<b>Autor: Isabel Cadillo Retamozo</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020?  <b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la planificación institucional y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020?  ¿Qué relación existe entre la ejecución y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020?  ¿Qué relación existe entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020?  ¿Qué relación existe entre control y la calidad de servicio en dos	<b>Objetivo general:</b> La gestión educativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  <b>Objetivos específicos:</b> La planificación institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  La ejecución se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  El liderazgo pedagógico se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  El control se relaciona	<b>Hipótesis general:</b> Establecer la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  <b>Hipótesis específicas:</b> Determinar la relación que existe entre la planificación institucional y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  Determinar la relación que existe entre la ejecución y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  Determinar la relación que existe entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.  Determinar la relación que existe entre control y la	Variable 1: Gestión educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<b>Planificación institucional</b>	Elaboración de instrumentos de gestión Demandas de la comunidad educativa Participación colegiada Visión y misión	1-6	Ordinal Politómica, Likert  Totalmente de acuerdo (5)	Eficiente 154 - 210
			<b>Ejecución</b>	Ejecución presupuestal Toma de decisiones Relación humanas Trabajo en equipo Clima institucional	7 - 13	De acuerdo (4)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Regular 98 - 153
<b>Liderazgo pedagógico</b>	Delegación de roles Cultura organizacional Manejo de conflictos Talento humano Motivación al personal	14 - 22	En desacuerdo (2)	Deficiente 42 - 97			
<b>Control</b>	Apoyo a la labor docente Evaluación de instrumentos de gestión Evaluación bidireccional Medición de satisfacción Retroalimentación Acompañamiento pedagógico	23 - 30	Totalmente en desacuerdo (1)				
			Variable 2: Calidad de servicio				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
<b>Capacidad de respuesta</b>	Disponibilidad de atención Habilidad Cantidad de personal de atención Conocimiento Flexibilidad	5, 6, 7, 8, 9, 10	Ordinal - razón  Siempre (5)	Buena 82 - 110			
<b>Confiability</b>	Apreciación Atención inmediata	1, 2, 3, 4	Casi siempre	Regular 52 - 81			

instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020?	directa y significativamente con la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.	calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020.	<b>Tangibilidad</b>	Cumplimiento		(4)	
			<b>Empatía</b>	Instalaciones físicas El personal Instalaciones y equipamiento	19, 20, 21, 22	Algunas veces (3)	Mala 22 - 51
			<b>Seguridad</b>	Interés de atención Atención personalizada Comprensión de las necesidades	15, 16, 17, 18	Casi nunca (2)	
				Servicio rápido Confianza en los empleados Apoyo a los clientes Trato amigable y cortés	11, 12, 13, 14	Nunca (1)	
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> Relacional	<b>Población:</b>  36 docentes de la Institución Educativa N° 20391 Jorge Bravo de Rueda Querol del distrito de Chancay	<b>Variable 1: Gestión educativa</b>  <b>Técnicas: Encuesta</b>  <b>Instrumentos: Cuestionario estructurado sobre Gestión Escolar</b>  Autor: Pérez Piñan, Edgar Año: 2016 Monitoreo: De ejecución Ámbito de Aplicación: Colectiva e individual Forma de Administración: Vía internet		<b>DESCRIPTIVA:</b>  Se hará uso de la estadística descriptiva que se orienta a la recolección, representación y análisis de los datos, mediante tablas estadísticas donde se representarán las frecuencias de cada una de las variables y dimensiones respectivas y los diagramas de barras. Asimismo los niveles se determinarán mediante la baremización.			
<b>Diseño:</b>  No experimental, correlacional transversal	<b>Tipo de muestreo:</b>  No probabilístico de tipo censal	<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>  <b>Técnicas: Encuesta</b>  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario basado en el Modelo SERVPERF  Autor: Cronin & Taylor Año: 1994 Monitoreo: De ejecución Ámbito de Aplicación: Colectiva e individual Forma de Administración: Vía internet		<b>INFERENCIAL:</b>  Para el contraste o prueba de hipótesis se recurrirá a la estadística inferencia, a fin de seleccionar la prueba estadística de hipótesis previamente se aplicará la prueba de bondad de ajuste, se determinará si se hará uso un coeficiente de correlación paramétrico o no paramétrico, se seleccionará entre el Coeficiente de Correlación de Pearson o el Coeficiente de Correlación de Spearman.			
<b>Método:</b>  Hipotético - deductivo	<b>Tamaño de muestra:</b>  Equivalente a la población, 36 docentes						



## Anexo 2: Operacionalización de las variables

### Variable: Gestión Educativa

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Gestión Educativa</b>	<b>Planificación institucional</b>	Elaboración de instrumentos de gestión Demandas de la comunidad educativa Participación colegiada Visión y misión	1-6	Ordinal  Politómica, Likert	Eficiente 110 - 150
	<b>Ejecución</b>	Ejecución presupuestal Toma de decisiones Relación humanas Trabajo en equipo Clima institucional	7 – 13	Totalmente de acuerdo (5)  De acuerdo (4)	
	<b>Liderazgo pedagógico</b>	Delegación de roles Cultura organizacional Manejo de conflictos Talento humano Motivación al personal	14 – 22	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Deficiente 30 -69
	<b>Control</b>	Apoyo a la labor docente Evaluación de instrumentos de gestión Medición de satisfacción Retroalimentación Acompañamiento pedagógico	23 – 30	En desacuerdo (2)  Totalmente en desacuerdo (1)	

**Variable: Calidad de servicio**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
<b>Calidad de servicio</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Vocación de servicio	5, 6, 7, 8,	Ordinal - razón	Buena 82 - 110	
		Capacidad y destreza	9, 10			
	<b>Confiabilidad</b>	Número de personas que atienden	Información disponible	1, 2, 3, 4	Siempre (5)	Regular 52 - 81
			Apreciación			
			Atención oportuna			
			Desempeño			
	<b>Tangibilidad</b>	Infraestructura	Presentación personal	19, 20, 21, 22	Casi siempre (4)	Mala 22 - 51
			Equipamiento			
	<b>Empatía</b>	Interés en el usuario	Atención individualizada	15, 16, 17, 18	Algunas veces (3)	Mala 22 - 51
			Conocimiento de las necesidades			
	<b>Seguridad</b>	Servicio oportuno	Confianza en los trabajadores	11, 12, 13, 14	Casi nunca (2)	Mala 22 - 51
Ayuda a los usuarios						
Trato amable y amistoso						
				Nunca (1)		

### Anexo 3: Fichas Técnicas

#### Ficha técnica del instrumento para medir la gestión educativa

---

Nombre del instrumento:	Cuestionario estructurado sobre gestión educativa
Autor(a):	Pérez Piñan, Edgar
Adaptado por:	Cadillo Retamozo, Isabel
Lugar:	Barranca
Fecha de aplicación:	2020
Objetivo:	Determinar la valoración global del personal docente acerca de la gestión educativa en su escuela.
Administrado a:	Cadillo Retamozo, Isabel
Tiempo:	25 minutos
Estructura:	Consta de 30 ítems; planificación institucional (6), ejecución (7), liderazgo pedagógico (9) y control institucional (8).

---

#### *Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de servicio*

---

Nombre del instrumento:	SERVQUAL Scale (versión original) Cuestionario basado en el Modelo SERVPERF
Autor(a):	Zeithaml, V., Berry, I. & Parasuraman, A.
Adaptado por: (si aplica)	Silva, L. (2015)
Lugar:	EE.UU.
Fecha de aplicación:	1993
Objetivo:	Mide los niveles de satisfacción respecto a la calidad de servicio brindada

por una organización

Administrado a: Personal que labora en una determinada institución

Tiempo: 20 minutos

Observación: Consta de 22 ítems organizados en capacidad de respuesta (6 ítems), confiabilidad (4 ítems), tangibilidad (4 ítems), empatía (4 ítems) y seguridad (4 ítems).

---

## Anexo 4: Instrumentos

### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO SOBRE GESTIÓN EDUCATIVA.

**Instrucciones generales:** Estimados docentes, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información respecto a la Gestión Escolar de nuestra Institución Educativa.

**Instrucciones específicas:** A continuación, le mostraremos un enunciado, el cual debe leerlo cuidadosamente y contestarlo personalmente marcando con “X” en el recuadro respectivo. Este cuestionario es anónimo y solo tiene fines académicos. No existen respuestas correctas o incorrectas, por favor sea sincero en sus respuestas. Cada opción tiene la siguiente equivalencia:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Nº	ÍTEM/DIMENSIÓN	5	4	3	2	1
	<b>PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>					
1	El Proyecto Educativo de la Institución Educativa se ha elaborado considerando el análisis de necesidades y expectativas de la comunidad educativa					
2	La Institución Educativa planifica teniendo en cuenta las expectativas y demandas de los padres y alumnos					
3	El personal conoce la planificación y estrategias de la Institución Educativa					
4	El personal sabe de qué forma puede contribuir a lograr los objetivos y metas de la Institución Educativa					
5	Se realiza una planificación para diferenciarse de otras instituciones					
6	Se construye el Proyecto Curricular Institucional con participación de los miembros de la Institución Educativa					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>N</b>					
7	Las decisiones que toma la Dirección son confiables					
8	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando un					

	clima laboral favorable					
9	En la Institución Educativa se promueve el trabajo en equipo					
10	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos					
11	Se programan actividades basadas en las necesidades de los docentes					
12	La Dirección de la Institución Educativa genera un clima adecuado para el aprendizaje de los estudiantes					
13	Recibe y promueve críticas constructivas que contribuyen a mejorar el clima laboral.					
	<b>LIDERAZGO PEDAGÓGICO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14	Se delega las funciones en la Institución Educativa					
15	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores					
16	La dirección demuestra un adecuado manejo de conflictos en la Institución Educativa					
17	La Dirección incentiva la creatividad e innovación del personal de Institución Educativa					
18	La Dirección se reúne regularmente con los padres de familia					
19	La Dirección demuestra respeto por el personal de la Institución Educativa					
20	La Dirección se preocupa de comunicar las ideas en forma concreta y clara					
21	Promueve y apoya una cultura organizacional flexible					
22	Se reconoce e incentiva la labor del personal que labora en la I.E.					

	<b>CONTROL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
23	Se da apoyo permanente a los docentes para que mejoren sus procesos pedagógicos					
24	Se realiza la evaluación de los instrumentos de gestión educativa (PEI, PCI, PAT, R.I.) en forma participativa					
25	Se analizan los resultados de la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes					
26	Los resultados obtenidos del proceso de monitoreo docente son utilizados para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión educativa					
27	Se mide la satisfacción de los estudiantes y padres de familia					
28	Se mide la satisfacción laboral de los docentes					
29	El monitoreo permite reorientar el proceso enseñanza a fin de mejorarlo					
30	El acompañamiento pedagógico permite al docente mejorar su acción o práctica pedagógica diaria					

***Muchas gracias***

## CUESTIONARIO ESTRUCTURADO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

**Instrucciones generales:** Estimados docentes, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información respecto a la Gestión Escolar de nuestra Institución Educativa.

**Instrucciones específicas:** A continuación le mostraremos un enunciado, el cual debe leerlo cuidadosamente y contestarlo personalmente marcando con “X” en el recuadro respectivo. Este cuestionario es anónimo y solo tiene fines académicos. No existen respuestas correctas o incorrectas, por favor sea sincero en sus respuestas. Cada opción tiene la siguiente equivalencia:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

CALIDAD DE SERVICIO						
Nº	ÍTEMS/DIMENSIÓN	5	4	3	2	1
	<b>TANGIBILIDAD</b>					
1	La Institución Educativa muestra equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones o infraestructura de la Institución Educativa son cómodas y visualmente atractivas.					
3	El personal de la Institución Educativa tiene apariencia pulcra o limpia.					
4	Los elementos materiales (folletos, manuales, guías, etc.) y documentación relacionada con el servicio son visualmente atractivos.					
	<b>FIABILIDAD</b>	5	4	3	2	1
5	Cuando en la Institución Educativa le prometieron algún trámite en cierto tiempo, lo cumplieron.					
6	En la Institución Educativa le brindaron el servicio en el tiempo pactado.					
7	Cuando tuvo algún problema o dificultad; en la Institución Educativa mostraron un sincero interés en solucionarlo.					
8	En la Institución Educativa le brindaron un servicio de manera adecuada.					



9	La Institución Educativa le permitió realizar sus trámites u otros procedimientos sin errores.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	Le informaron puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones de servicio en la Institución Educativa.					
11	El personal de la Institución Educativa siempre demostró estar dispuesto a ayudarlo.					
12	El personal de la Institución Educativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.					
13	El personal de la Institución Educativa nunca se demostró demasiado ocupado para solucionar sus problemas o responder a sus preguntas.					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14	El comportamiento y desempeño del personal de la Institución Educativa transmite confianza.					
15	El personal de la Institución Educativa lo trató siempre con amabilidad.					
16	Se sintió seguro al momento de acceder a un servicio en la Institución Educativa.					
17	El personal de la Institución Educativa demostró estar capacitado para desarrollar bien su trabajo.					

	<b>EMPATÍA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18	La Institución Educativa brinda a los usuarios una atención individualizada.					
19	La Institución Educativa tiene horarios de trabajo convenientes para usted.					
20	Recibió una atención personalizada por parte del personal de la Institución Educativa.					
21	La Institución Educativa se preocupa por buscar la mejora para sus intereses.					
22	El personal de la Institución Educativa conoce y comprende sus necesidades específicas.					

## Anexo 5: Certificado de validación de instrumentos.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>							
1	El Proyecto Educativo de la Institución Educativa se ha elaborado considerando el análisis de necesidades y expectativas de la comunidad educativa	X		X		X		
2	La Institución Educativa planifica teniendo en cuenta las expectativas y demandas de los padres y alumnos	X		X		X		
3	El personal conoce la planificación y estrategias de la Institución Educativa	X		X		X		
4	El personal sabe de qué forma puede contribuir a lograr los objetivos y metas de la Institución Educativa	X		X		X		
5	Se realiza una planificación para diferenciarse de otras instituciones	X		X		X		
6	Se construye el Proyecto Curricular Institucional con participación de los miembros de la Institución Educativa	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Las decisiones que toma la Dirección son confiables	X		X		X		
8	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando un clima laboral favorable	X		X		X		
9	En la Institución Educativa se promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
10	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos	X		X		X		
11	Se programan actividades basadas en las necesidades de los docentes	X		X		X		
12	La Dirección de la Institución Educativa genera un clima adecuado para el aprendizaje de los estudiantes	X		X		X		
13	Recibe y promueve críticas constructivas que contribuyen a mejorar el clima laboral.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO PEDAGÓGICO</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
14	Se delega las funciones en la Institución Educativa	X		X		X		
15	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores	X		X		X		
16	La dirección demuestra un adecuado manejo de conflictos en la Institución Educativa	X		X		X		
17	La Dirección incentiva la creatividad e innovación del personal de Institución Educativa	X		X		X		







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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	La Institución Educativa muestra equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones o infraestructura de la Institución Educativa son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
3	El personal de la Institución Educativa tiene apariencia pulcra o limpia.	X		X		X		
4	Los elementos materiales (folletos, manuales, guías, etc.) y documentación relacionada con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>							
5	Cuando en la Institución Educativa le prometieron algún trámite en cierto tiempo, lo cumplieron.	X		X		X		
6	En la Institución Educativa le brindaron el servicio en el tiempo pactado.	X		X		X		
7	Cuando tuvo algún problema o dificultad, en la Institución Educativa mostraron un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
8	En la Institución Educativa le brindaron un servicio de manera adecuada.	X		X		X		
9	La Institución Educativa le permitió realizar sus trámites u otros procedimientos sin errores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE RESPUESTA</b>							
10	Le informaron puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones de servicio en la Institución Educativa.	X		X		X		
11	El personal de la Institución Educativa siempre demostró estar dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
12	El personal de la Institución Educativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X		
13	El personal de la Institución Educativa nunca se demostró demasiado ocupado para solucionar sus problemas o responder a sus preguntas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>							
14	El comportamiento y desempeño del personal de la Institución Educativa transmite confianza.	X		X		X		
15	El personal de la Institución Educativa lo trató siempre con amabilidad.	X		X		X		
16	Se sintió seguro al momento de acceder a un servicio en la Institución Educativa.	X		X		X		
17	El personal de la Institución Educativa demostró estar capacitado para desarrollar bien su trabajo.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
		SI	No	SI	No	SI	No
18	La Institución Educativa brinda a los usuarios una atención individualizada.	X		X		X	
19	La Institución Educativa tiene horarios de trabajo convenientes para usted.	X		X		X	
20	Recibió una atención personalizada por parte del personal de la Institución Educativa.	X		X		X	
21	La Institución Educativa se preocupa por buscar la mejora para sus intereses.	X		X		X	
22	El personal de la Institución Educativa conoce y comprende sus necesidades específicas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a) Mg: Mg. GRADOS SILVA, CARMEN GUADALUPE      DNI: 15857735

Especialidad del validador: Docencia Universitaria y Gestión Educativa

..... 23 de 06 del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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



Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>							
1	El Proyecto Educativo de la Institución Educativa se ha elaborado considerando el análisis de necesidades y expectativas de la comunidad educativa	X		X		X		
2	La Institución Educativa planifica teniendo en cuenta las expectativas y demandas de los padres y alumnos	X		X		X		
3	El personal conoce la planificación y estrategias de la Institución Educativa	X		X		X		
4	El personal sabe de qué forma puede contribuir a lograr los objetivos y metas de la Institución Educativa	X		X		X		
5	Se realiza una planificación para diferenciarse de otras instituciones	X		X		X		
6	Se construye el Proyecto Curricular Institucional con participación de los miembros de la Institución Educativa	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Las decisiones que toma la Dirección son confiables	X		X		X		
8	Se favorece las buenas relaciones interpersonales creando un clima laboral favorable	X		X		X		
9	En la Institución Educativa se promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
10	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos	X		X		X		
11	Se programan actividades basadas en las necesidades de los docentes	X		X		X		
12	La Dirección de la Institución Educativa genera un clima adecuado para el aprendizaje de los estudiantes	X		X		X		
13	Recibe y promueve críticas constructivas que contribuyen a mejorar el clima laboral.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO PEDAGÓGICO</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
14	Se delega las funciones en la Institución Educativa	X		X		X		
15	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores	X		X		X		
16	La dirección demuestra un adecuado manejo de conflictos en la Institución Educativa	X		X		X		
17	La Dirección incentiva la creatividad e innovación del personal de Institución Educativa	X		X		X		



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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>1</b>	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b> La Institución Educativa muestra equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.	X		X		X		
<b>2</b>	Las instalaciones o infraestructura de la Institución Educativa son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
<b>3</b>	El personal de la Institución Educativa tiene apariencia pulcra o limpia.	X		X		X		
<b>4</b>	Los elementos materiales (folletos, manuales, guías, etc.) y documentación relacionada con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>5</b>	Cuando en la Institución Educativa le prometieron algún trámite en cierto tiempo, lo cumplieron.	X		X		X		
<b>6</b>	En la Institución Educativa le brindaron el servicio en el tiempo pactado.	X		X		X		
<b>7</b>	Cuando tuvo algún problema o dificultad, en la Institución Educativa mostraron un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
<b>8</b>	En la Institución Educativa le brindaron un servicio de manera adecuada.	X		X		X		
<b>9</b>	La Institución Educativa le permitió realizar sus trámites u otros procedimientos sin errores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>10</b>	Le informaron puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones de servicio en la Institución Educativa.	X		X		X		
<b>11</b>	El personal de la Institución Educativa siempre demostró estar dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
<b>12</b>	El personal de la Institución Educativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X		
<b>13</b>	El personal de la Institución Educativa nunca se demostró demasiado ocupado para solucionar sus problemas o responder a sus preguntas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>14</b>	El comportamiento y desempeño del personal de la Institución Educativa transmite confianza.	X		X		X		
<b>15</b>	El personal de la Institución Educativa lo trató siempre con amabilidad.	X		X		X		
<b>16</b>	Se sintió seguro al momento de acceder a un servicio en la Institución Educativa.	X		X		X		
<b>17</b>	El personal de la Institución Educativa demostró estar capacitado para desarrollar bien su trabajo.	X		X		X		



DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	La Institución Educativa brinda a los usuarios una atención individualizada.	X		X		X	
19	La Institución Educativa tiene horarios de trabajo convenientes para usted.	X		X		X	
20	Recibió una atención personalizada por parte del personal de la Institución Educativa.	X		X		X	
21	La Institución Educativa se preocupa por buscar la mejora para sus intereses.	X		X		X	
22	El personal de la Institución Educativa conoce y comprende sus necesidades específicas.	X		X		X	


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALVA CORQUERA RAQUEL DITA ..... DNI: 18185095 .....

Especialidad del validador: Psicología Educativa .....

23 de Junio del 20 .....



Firma del Experto Informante.

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

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

## Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos.

### Confiabilidad del instrumento que mide la gestión educativa

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	30

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	121,226	167,90	,66	,94
VAR00002	121,320	170,49	,57	,94
VAR00003	121,452	172,17	,50	,94
VAR00004	121,566	169,71	,63	,94
VAR00005	121,717	169,13	,42	,94
VAR00006	121,245	171,22	,51	,94
VAR00007	121,622	164,73	,74	,94
VAR00008	121,264	170,69	,55	,94
VAR00009	121,169	168,64	,62	,94
VAR00010	121,207	169,16	,62	,94
VAR00011	122,301	167,06	,35	,95
VAR00012	121,396	166,85	,66	,94
VAR00013	121,490	167,52	,72	,94
VAR00014	121,528	169,25	,48	,94
VAR00015	121,415	167,82	,75	,94
VAR00016	121,509	164,37	,73	,94
VAR00017	121,622	166,23	,71	,94
VAR00018	121,754	167,76	,58	,94
VAR00019	121,264	166,54	,75	,94
VAR00020	121,566	165,94	,76	,94
VAR00021	121,509	170,44	,62	,94
VAR00022	121,754	163,61	,75	,94
VAR00023	121,717	166,05	,65	,94
VAR00024	121,566	170,67	,40	,94
VAR00025	121,396	171,97	,53	,94
VAR00026	121,415	170,47	,65	,94
VAR00027	121,849	163,97	,71	,94

VAR00028	121,849	163,40	,58	,94
VAR00029	121,434	166,90	,73	,94
VAR00030	121,660	166,34	,56	,94

## Confiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	22

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	84,849	94,70	,61	,93
VAR00002	84,566	101,21	,22	,94
VAR00003	84,490	98,25	,53	,94
VAR00004	84,641	96,23	,67	,93
VAR00005	84,679	95,18	,52	,94
VAR00006	84,735	95,04	,70	,93
VAR00007	84,622	90,20	,82	,93
VAR00008	84,584	93,86	,71	,93
VAR00009	84,603	98,12	,57	,94
VAR00010	84,547	94,67	,81	,93
VAR00011	84,339	95,42	,78	,93
VAR00012	84,679	93,33	,74	,93
VAR00013	84,528	96,06	,71	,93
VAR00014	84,452	95,67	,76	,93
VAR00015	84,264	97,42	,61	,93
VAR00016	84,301	97,09	,62	,93
VAR00017	84,377	98,20	,64	,93
VAR00018	84,528	96,02	,68	,93
VAR00019	84,509	96,67	,56	,94
VAR00020	84,566	97,82	,48	,94
VAR00021	84,434	97,05	,66	,93
VAR00022	84,584	95,82	,55	,94

## Anexo 7: Base de datos.

N°	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL								Ejecución								
	1	2	3	4	5	6	S1	N1	7	8	9	10	11	12	13	S2	N2
1	2	5	4	3	2	3	19	2	3	5	5	2	1	4	2	22	2
2	5	4	3	4	3	5	24	3	4	5	5	5	4	5	4	32	3
3	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	3	4	4	4	4	26	2
4	4	4	5	4	5	4	26	3	4	5	5	4	3	4	5	30	3
5	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	4	4	4	4	28	3
6	5	4	4	4	4	5	26	3	4	4	5	5	5	5	4	32	3
7	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
8	5	5	4	4	4	4	26	3	5	5	5	5	4	4	4	32	3
9	5	4	4	4	2	5	24	3	4	4	5	5	4	5	4	31	3
10	4	3	4	3	3	4	21	2	3	3	3	4	3	3	3	22	2
11	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	2	5	5	32	3
12	4	5	4	4	4	5	26	3	3	4	5	4	1	3	5	25	2
13	5	4	4	4	4	5	26	3	4	4	5	5	1	4	4	27	3
14	5	5	5	4	5	5	29	3	3	4	5	5	2	4	4	27	3
15	3	3	4	4	3	4	21	2	3	3	3	4	3	3	3	22	2
16	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3
17	5	5	4	4	4	4	26	3	5	5	5	5	4	4	4	32	3
18	5	4	4	4	4	5	26	3	4	4	5	5	5	5	4	32	3
19	5	5	4	4	4	4	26	3	5	5	5	5	4	4	4	32	3
20	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3
21	4	4	4	4	3	3	22	3	4	4	4	4	3	4	4	27	3
22	5	4	3	3	5	5	25	3	3	4	3	5	4	4	5	28	3
23	4	4	4	4	5	5	26	3	4	5	5	4	4	5	5	32	3
24	5	4	5	4	5	5	28	3	4	4	4	5	2	4	4	27	3
25	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	4	3	2	4	24	2
26	4	5	4	4	4	4	25	3	4	5	4	5	2	5	4	29	3
27	5	5	5	4	4	4	27	3	5	5	5	5	5	5	4	34	3
28	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
29	5	5	5	5	4	4	28	3	4	5	4	5	3	4	5	30	3
0	4	4	4	4	4	5	25	3	4	5	5	5	3	5	4	31	3
31	5	5	5	5	3	5	28	3	5	5	5	5	2	5	4	31	3
32	5	5	5	5	4	5	29	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
33	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	3	4	4	27	3
34	5	5	4	4	4	5	27	3	4	4	5	5	4	4	4	30	3
35	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	4	4	27	3
36	5	4	4	4	4	5	26	3	4	4	5	4	3	4	4	28	3
37	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3
38	5	5	4	4	5	5	28	3	4	4	5	5	5	4	5	32	3
39	5	5	4	4	3	5	26	3	5	5	5	5	3	5	5	33	3
40	4	4	4	3	4	4	23	3	4	5	5	4	4	5	4	31	3
41	4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	4	4	2	5	4	28	3
42	5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3
43	4	5	4	4	3	5	25	3	4	5	5	4	2	4	4	28	3
44	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
45	5	5	5	5	5	4	29	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
46	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3
47	5	5	4	5	5	4	28	3	4	5	5	4	4	5	5	32	3
48	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3
49	4	4	5	5	2	5	25	3	5	5	5	5	1	5	4	30	3
50	5	4	4	4	3	5	25	3	5	5	5	5	3	5	4	32	3
51	4	4	4	4	5	4	25	3	3	4	4	4	2	3	4	24	2
52	5	4	5	5	5	5	29	3	5	4	5	5	4	5	5	33	3
53	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	2	4	4	25	2

LIDERAZGO PEDAGÓGICO												CONTROL								ST	NG	
14	15	16	17	18	19	20	21	22	S3	N3	23	24	25	26	27	28	29	30	S4			N4
4	4	4	5	5	4	3	4	4	37	3	4	5	5	3	2	1	2	4	26	2	104	2
5	4	4	3	3	4	4	4	3	34	3	4	4	5	4	4	5	4	5	35	3	125	3
2	4	2	3	2	3	3	3	3	25	2	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	105	2
5	4	5	5	4	5	4	5	4	41	3	4	4	5	5	4	5	4	4	35	3	132	3
4	4	2	2	3	4	3	4	2	28	2	2	3	4	4	2	2	4	2	23	2	103	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	5	33	3	127	3
5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	3	4	5	5	5	5	5	5	5	39	3	146	3
5	4	5	4	5	5	4	4	4	40	3	4	2	4	4	4	2	4	4	28	2	126	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	38	3	4	5	5	5	4	4	4	4	35	3	128	3
4	3	3	3	2	3	3	4	2	27	2	3	4	3	4	2	2	3	3	24	2	94	2
4	5	5	5	4	5	5	4	5	42	3	5	5	4	5	5	4	5	5	38	3	142	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	34	3	3	4	4	5	4	4	4	3	31	3	116	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	33	3	5	4	5	4	4	5	5	2	34	3	120	3
4	5	4	4	4	4	4	5	4	38	3	4	4	4	4	4	4	4	2	30	3	124	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	2	4	4	4	2	2	3	3	24	2	94	2
5	4	4	4	3	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	119	3
5	4	5	4	5	5	4	4	4	40	3	4	2	4	4	4	2	4	4	28	2	126	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	5	33	3	127	3
5	4	5	4	5	5	4	4	4	40	3	4	2	4	4	4	2	4	4	28	2	126	3
4	4	5	4	3	4	4	4	4	36	3	4	3	4	4	3	4	5	3	30	3	117	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	2	4	3	4	4	3	3	4	4	29	2	110	3
5	4	4	5	3	5	4	4	4	38	3	5	5	5	5	3	4	5	4	36	3	127	3
5	4	5	4	4	5	4	4	4	39	3	5	5	4	4	4	5	5	5	37	3	134	3
3	4	4	4	4	5	4	4	3	35	3	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	121	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	113	3
2	4	4	4	5	5	5	5	4	38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	124	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	137	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	150	3
5	4	4	4	4	5	4	5	5	40	3	5	5	5	5	4	3	5	2	34	3	132	3
5	5	4	4	4	5	5	4	4	40	3	5	5	5	4	4	4	5	4	36	3	132	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5	43	3	5	5	5	4	4	4	5	5	37	3	139	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	3	5	5	4	5	5	5	5	5	39	3	147	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	119	3
5	5	4	4	4	5	5	5	5	42	3	4	4	4	5	4	5	5	4	35	3	134	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	119	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	122	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	120	3
3	5	3	4	4	4	3	3	4	33	3	4	4	5	4	5	5	5	5	37	3	130	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	3	4	5	5	5	5	5	5	5	39	3	142	3
3	4	4	4	4	5	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	119	3
4	5	4	4	4	5	5	4	3	38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	122	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	124	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	121	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	150	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	3	4	5	5	5	4	5	5	5	38	3	146	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	3	4	4	5	5	5	5	5	5	38	3	147	3
5	4	5	4	4	5	4	4	4	39	3	4	5	4	5	4	4	5	4	35	3	134	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	119	3
4	5	5	4	4	5	5	4	3	39	3	2	4	4	4	2	4	4	4	28	2	122	3
4	5	5	5	4	5	4	4	5	41	3	5	5	5	5	3	3	4	5	35	3	133	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	115	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	147	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	2	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	111	3

N°	CONFIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD							
	1	2	3	4	S2	N2	5	6	7	8	9	10	S1	N1	11	12	13	14	S5	N5
1	5	4	4	4	17	3	4	4	5	5	4	5	27	2	5	3	3	3	14	2
2	2	3	5	4	14	2	2	3	3	3	4	3	18	2	4	4	4	4	16	2
3	4	4	4	4	16	3	4	4	5	5	4	4	26	2	4	4	4	4	16	2
4	4	4	4	4	16	3	2	2	3	3	4	3	17	1	4	4	4	4	16	2
5	2	4	4	3	13	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
6	4	4	4	4	16	3	2	4	5	5	5	5	26	2	5	4	4	5	18	2
7	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	4	4	25	2	4	4	4	4	16	2
8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
9	4	5	4	4	17	3	3	3	3	3	4	3	19	1	3	3	3	3	12	1
10	2	3	3	3	11	2	4	4	4	4	4	4	24	2	5	4	4	4	17	2
11	4	5	5	4	18	3	4	3	3	3	4	4	21	2	3	2	3	4	12	1
12	3	5	4	4	16	3	2	2	2	3	3	2	14	1	3	2	3	4	12	1
13	3	5	2	3	13	2	3	3	3	3	4	4	20	2	4	3	4	4	15	2
14	3	4	4	4	15	2	3	3	1	2	3	3	15	2	3	3	3	3	12	1
15	3	4	4	3	14	2	3	4	4	4	3	3	21	2	4	4	4	3	15	2
16	4	4	4	3	15	2	5	4	4	4	4	4	25	2	4	4	4	4	16	2
17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
18	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	4	4	25	2	4	4	4	4	16	2
19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	4	4	16	2
20	3	2	4	4	13	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
21	4	4	4	3	15	2	3	3	4	4	4	4	22	2	4	3	5	4	16	2
22	4	3	4	4	15	2	3	3	4	4	3	4	21	2	4	4	5	4	17	2
23	3	4	4	4	15	2	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	4	4	16	2
24	2	4	4	3	13	2	2	4	4	4	4	4	22	1	4	2	3	3	12	1
25	4	2	2	2	10	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
26	4	2	4	4	14	2	4	4	5	5	4	5	27	2	5	5	5	5	20	2
27	5	5	4	5	19	3	5	5	5	5	4	5	29	2	5	4	4	5	18	2
28	4	4	5	5	18	3	4	4	5	5	4	4	26	2	5	4	4	4	17	2
29	3	3	5	4	15	2	4	4	5	5	4	4	26	2	5	5	4	5	19	2
30	4	4	4	3	15	2	5	5	5	5	4	5	29	2	5	5	5	5	20	2
31	5	4	4	4	17	3	5	5	5	5	5	5	30	2	5	5	5	5	20	2
32	5	5	5	5	20	3	3	3	3	4	4	4	21	2	3	4	4	4	15	2
33	3	4	4	3	14	2	4	4	4	4	4	4	24	2	5	5	4	5	19	2
34	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
35	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
36	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
37	4	4	4	4	16	3	5	4	3	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
38	4	4	4	5	17	3	5	3	3	3	3	4	21	2	4	4	3	4	15	2
39	4	5	3	3	15	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	3	15	2
40	3	4	4	4	15	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
41	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	4	4	23	2	4	3	3	4	14	2
42	3	4	4	4	15	2	4	5	4	4	4	4	25	2	4	4	4	4	16	2
43	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	5	5	30	2	5	5	5	5	20	2
44	5	5	5	5	20	3	5	5	5	3	5	5	28	2	5	5	5	5	20	2
45	5	5	5	5	20	3	5	4	5	5	5	5	29	2	5	5	5	5	20	2
46	4	4	4	5	17	3	4	4	5	4	4	4	25	2	5	4	4	5	18	2
47	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	16	2
48	4	4	4	4	16	3	4	4	2	3	4	4	21	2	4	2	4	3	13	1
49	2	5	5	4	16	3	4	4	5	5	5	4	27	2	5	4	5	4	18	2
50	4	4	5	4	17	3	3	3	3	3	3	3	18	2	4	4	4	4	16	2
51	3	3	4	4	14	2	5	5	5	5	5	5	30	2	5	5	5	5	20	2
52	5	5	5	5	20	3	4	3	3	4	3	4	21	2	4	3	3	4	14	2
53	3	3	4	4	14	2														

EMPATÍA						TANGIBILIDAD						ST	NT
15	16	17	18	S4	N4	19	20	21	22	S3	N3		
2	5	4	5	16	2	5	5	4	4	18	2	83	3
5	5	4	4	18	2	5	4	4	4	17	2	95	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	82	3
4	5	4	4	17	2	4	5	4	4	17	2	92	3
4	4	4	3	15	2	4	4	3	3	14	2	75	2
5	5	4	4	18	2	4	4	4	4	16	2	90	3
5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	20	2	100	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	2	14	2	87	3
4	4	4	3	15	2	3	3	3	4	13	1	85	3
3	3	3	3	12	1	4	3	3	3	13	1	67	2
4	4	5	4	17	2	4	4	4	4	16	2	92	3
4	4	4	3	15	2	4	3	4	4	15	2	79	2
4	5	4	3	16	2	2	4	3	4	13	1	68	2
4	4	4	4	16	2	4	3	4	4	15	2	81	2
4	3	4	3	14	2	3	3	3	3	12	1	67	2
4	4	4	4	16	2	3	4	4	4	15	2	82	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	2	14	2	87	3
5	5	4	4	18	2	4	4	4	4	16	2	90	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	2	14	2	87	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	85	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	87	3
5	4	5	4	18	2	5	3	5	5	18	2	89	3
5	4	5	4	18	2	3	3	5	5	16	2	87	3
4	4	4	4	16	2	4	4	5	4	17	2	86	3
4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	16	2	75	2
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	86	3
5	4	4	5	18	2	5	5	5	5	20	2	104	3
5	5	5	4	19	2	5	5	5	5	20	2	104	3
5	4	4	4	17	2	5	5	5	4	19	2	94	3
5	4	5	3	17	2	3	3	3	4	13	1	90	3
5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	20	2	106	3
5	5	5	5	20	2	4	5	5	5	19	2	109	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	82	3
5	5	4	4	18	2	4	4	4	4	16	2	94	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	88	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	88	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	88	3
4	4	4	5	17	2	3	4	4	4	15	2	89	3
5	5	5	4	19	2	5	4	5	5	19	2	89	3
4	4	4	5	17	2	4	5	4	4	17	2	88	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	88	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	3	15	2	83	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	89	3
5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	20	2	110	3
5	5	4	4	18	2	5	2	4	5	16	2	102	3
5	5	5	5	20	2	4	5	5	4	18	2	104	3
5	5	4	4	18	2	5	4	4	4	17	2	94	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	88	3
4	2	3	2	11	1	2	3	4	2	11	1	72	2
4	5	5	5	19	2	4	4	4	5	17	2	98	3
4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	80	2
5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	20	2	110	3
4	4	4	4	16	2	4	3	4	3	14	2	79	2



## Anexo 8: Constancia de haber aplicado los instrumentos.

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chancay, 01 de julio de 2020

Dr. Carlos Ventura Orbegoso.  
Jefe de la Unidad de Posgrado – Lima Norte.  
Universidad César Vallejo.

De mi mayor consideración:

Yo, ZAIDA JESÚS GONZALES CARRILLO; identificada con DNI N° 15981191, directora de la I.E. N° 20391 “Jorge Bravo de Rueda Querol”– Chancay, AUTORIZO a la estudiante MARIA ISABEL CADILLO RETAMOZO con DNI N° 16023385 a realizar su encuesta, lo cual se encuentra desarrollando su trabajo de investigación titulado: **Gestión educativa y calidad de servicio en dos Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Chancay, año 2020**

Esperando que ésta presente carta de autorización sirva al estudiante antes mencionado con fines de investigación académica.

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

Atentamente,


LIC. ZAIDA JESUS GONZALES CARRILLO  
/DIRECTORA/  
I.E. N° 20391 "J.B.R.Q." - CHANCAY

Zaida Jesús Gonzales Carrillo.

DNI N° 15981191

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Chancay, 01 de julio de 2020

Dr. Carlos Venturo Orbegoso.  
Jefe de la Unidad de Posgrado – Lima Norte.  
Universidad César Vallejo.

De mi mayor consideración:

Yo, LUISA ISABEL MENDEZ DAZA; identificada con DNI N°....., directora de la I.E.P. "Virgen de la Candelaria"– Chancay, AUTORIZO a la estudiante MARIA ISABEL CADILLO RETAMOZO con DNI N° 16023385 a realizar su encuesta, lo cual se encuentra desarrollando su trabajo de investigación titulado: **Gestión educativa y calidad de servicio en dos Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Chancay, año 2020**

Esperando que ésta presente carta de autorización sirva al estudiante antes mencionado con fines de investigación académica.

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

Atentamente,

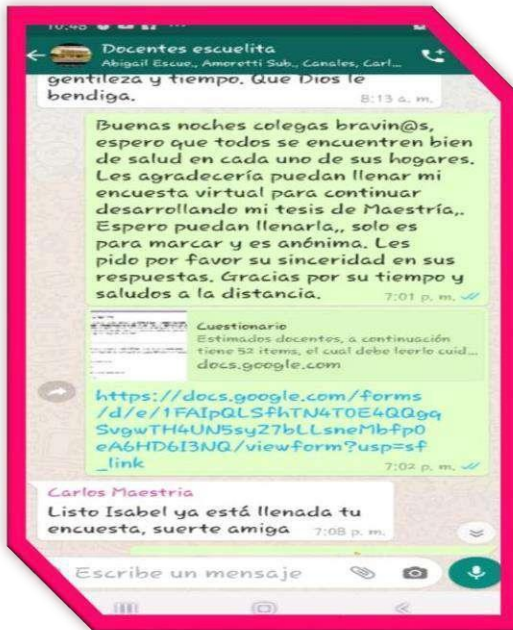


*Luisa Isabel Méndez Daza*  
Mg. LUISA ISABEL MENDEZ DAZA  
DIRECTORA  
I.E.P. "VIRGEN DE LA CANDELARIA"  
CHANCAY

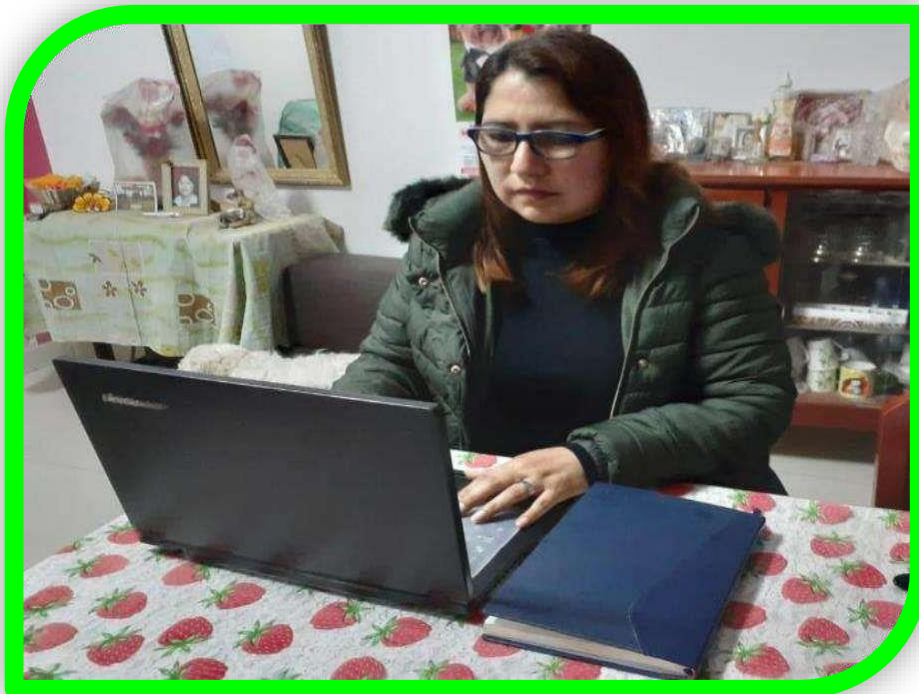
Mg. Luisa Isabel Méndez Daza.

DNI N° 15981605

## Anexo 9: Evidencias



**ENVIO Y APLICACION DE INSTRUMENTOS REALIZADOS EN EL GOOGLE FORM Y ENVIADOS A TRAVES DEL WHATSAPP**



**SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION**

### **3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CDILLO RETAMOZO, MARIA ISABEL

Título de la tesis:

GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN DOS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE CHANCAY,  
2020

Año de publicación : 2020

### **4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
apublicar en texto completo mi tesis.

Fecha: 14 de agosto de 2020

Firma:

