



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión educativa estratégica y calidad de servicio en la  
Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020**

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

**AUTOR:**

Vargas Maldonado, Yosep ([ORCID: 0000-0002-7805-7870](https://orcid.org/0000-0002-7805-7870))

**ASESORA:**

Dra. Ancaya Martinez, Maria Del Carmen E. ([ORCID: 0000-0003-4204-1321](https://orcid.org/0000-0003-4204-1321))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad de Servicio

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mi madre que es motor y motivo en mi vida.

## Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo por compartir con calidad y calidez sus experiencias y conocimientos durante mi formación académica en el Posgrado.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis	16
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	17
3.5. Procedimiento	17
3.6. Métodos de Análisis de Datos	18
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. Resultados	20
V. Discusión	28
VI. Conclusiones	32
VII. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	42

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Distribución de los niveles de la variable gestión educativa estratégica y sus dimensiones	20
Tabla 2.	Distribución de los niveles de calidad de servicio y sus dimensiones	22
Tabla 3.	Correlación de la gestión educativa estratégica y calidad de servicio	24
Tabla 4.	Correlación de la dimensión liderazgo compartido y calidad de servicio	25
Tabla 5.	Correlación de la dimensión trabajo colaborativo y calidad de servicio	25
Tabla 6.	Correlación de la dimensión planeación estratégica y calidad de servicio	26
Tabla 7.	Correlación de la dimensión participación social responsable y calidad de servicio	27
Tabla 8.	Correlación de la dimensión evaluación para la mejora continua y calidad de servicio	27

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama del diseño correlacional	15
Figura 2 Distribución de los niveles de la variable gestión educativa estratégica	20
Figura 3 Distribución de los niveles de la variable calidad de servicio	22

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad de servicio, en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020, el método empleado fue el hipotético deductivo, con un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, bajo el paradigma positivista. Las unidades de análisis fueron docentes, la muestra estuvo conformada de 60 docentes, se aplicó un cuestionario en escala de Likert para cada variable, los que fueron previamente validados por juicio de expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach (gestión educativa estratégica=0,955 y calidad de servicio=0,935). Los datos recopilados fueron tabulados en el programa Excel y procesados en el software SPSS v.26. los resultados permitieron describir las variables a través de figuras, para el análisis inferencial se utilizó el estadístico Rho de Spearman con el cual se contrastaron las hipótesis. Se logró determinar una relación positiva moderada entre las variables y cuyo valor de Rho = 0,510 y nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , concluyendo que a mejor gestión educativa estratégica mejor calidad de servicio en la Institución Educativa Jesús Sacramentado Cieneguilla 2020.

**Palabras claves:** *Gestión educativa, liderazgo, calidad de servicio.*

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between strategic educational management and quality of service, in the Jesús Sacramento Educational Institution, Cieneguilla 2020, the method used was the hypothetical deductive one, with a quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, under the positivist paradigm. The units of analysis were teachers, the sample was made up of 60 teachers, a Likert scale questionnaire was applied for each variable, which were previously validated by expert judgment and subjected to the Cronbach's alpha reliability test (strategic educational management = 0.955 and quality of service = 0.935). The collected data were tabulated in the Excel program and processed in the SPSS v.26 software. The results allowed the variables to be described through figures. Spearman's Rho statistic was used for the inferential analysis, with which the hypotheses were contrasted. It was possible to determine a moderate positive relationship between the variables and whose value of Rho = 0.510 and significance level of  $p = 0.000 < 0.05$ ,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, concluding that the better strategic educational management, the better quality service at the Jesús Sacramento Cieneguilla 2020 Educational Institution.

**Keywords:** *Educational management, leadership, service quality*



## I. Introducción

El desarrollo de una nación se define por la calidad de formación de su capital humano. El avance en la educación, en Estados Unidos, en los últimos tiempos es fuente de grandeza de más de un tercio del rendimiento y la población económicamente activa, la cual está conformada primordialmente por colaboradores de nivel superior y con secundaria completa; siendo primordial estas dos situaciones para el impulso del capital humano; por ende, el país mantenga un desarrollo económico sostenido (Casassus, 2000).

Mincer (1974); Thurow (1978) y Becker (1983) sustentan que los recursos humanos se fortalecen como un fragmento en el análisis económico, por lo que ha evidenciado ser un colaborador en el desarrollo económico.

Por otra parte, frente a los cambios de la sociedad moderna, han surgido nuevos y continuos desafíos, debido a que la indagación en asuntos de la calidad en educación ha sido permanente en países de todo el mundo. Se puede decir que esta cualidad es una combinación de rendimiento académico y condiciones de enseñanza; por tanto, la educación de alta calidad constituye una herramienta que nos permite desarrollar el potencial de los constructores humanos en un contexto solidario, tranquilo, meritario y demócrata; a su vez, en valores como la obediencia, autonomía, equidad y correspondencia. (Gradolí, 2015 y Luna, 2016).

En Latinoamérica la diferencia de los estratos socioeconómicos son determinantes para el nivel de educación impartido a los estudiantes (Ramírez y Chica, 2017). En el Perú, se sostuvo una marcada desigualdad social y económica, al presentarse una baja inversión del Estado para educación, violencia familiar, padres de familia con bajo nivel educativo, infraestructura y equipamiento precario en instituciones públicas, uso de tecnologías digitales limitada o inexistente, políticas educacionales inestables; estos aspectos afectan la educación (OCDE, 2016)

En la Institución Educativa Jesús Sacramentado – Cieneguilla se observaron problemas, tales como control inadecuado del desarrollo del Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB), incumplimiento de las actividades pedagógicas programadas, esto se vio reflejado en la práctica pedagógica proporcionada a los estudiantes. Asimismo, las atenciones de

brindar la retroalimentación a los estudiantes en muchos casos no fueron oportunas

En este estudio se quiere describir el nivel de gestión educativa estratégica (GEE) y el nivel calidad de servicio (CS) que ofrece el centro educativo, asimismo determinar si existe relación entre ambas, con el fin de identificar, cuáles son las debilidades específicas donde se pueda intervenir, y así optimizar la calidad de la educación.

Para esta investigación, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre el nivel de GEE y la CS de la IE Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020? Así también, como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la variable GEE y la variable CS de la IE Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020?

La justificación teórica tiene como finalidad comprobar la importancia que tiene la GEE y la CS, y tomará en consideración a la GEE como agente determinante en la difícil labor de mejora en las IIEE y se convertirá en la base de nuevas y futuras investigaciones. Asimismo, este brindará instrumentos para el recojo de datos del presente estudio, que brindarán datos confiables y veraces sobre la correspondencia de la GEE y la CS.

En cuanto a la actividad práctica, brindará a los directivos a través de la información recolectada y resultados descriptivos e inferenciales, un alcance propicio para optimizar la calidad de servicio escolar, permitiéndoles reflexionar, autoevaluarse y realizar los cambios necesarios en diversas áreas o extensiones de su gestión para mejorar continuamente y alcanzar sus metas.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de GEE y la CS de la IE Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020. Así también, como objetivos específicos: Determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable GEE y la variable CS de la IE Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

De igual manera, se planteó como hipótesis general: Existe relación entre el nivel de GEE y la CS de la IE Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020. Así también, como hipótesis específicos: Determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable GEE y la variable CS de la IE Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

## II. Marco Teórico

En este estudio se consideraron como antecedentes internacionales; Karabag y Fatih (2019) quienes sostuvieron como objetivo evaluar cómo el Ministerio de Educación Nacional de Turquía ha implementado estrategias de gestión y planificación en base a una GEE.

Ifeoma et al. (2019) plantearon como objetivo examinar las estrategias de gestión para mejorar la funcionalidad de la educación terciaria en Nigeria. Se demostró que a mayor financiamiento mejoraría los niveles de educación.

Surdez et al. (2018) consideraron como objetivo identificar las expectativas de la plana estudiantil con respecto a los componentes de la calidad en educación, se demostró que se puede elevar la satisfacción del estudiante con respecto a su infraestructura y retroalimentación efectiva que tienen los alumnos de sus mentores y los beneficios en bien de su desarrollo personal.

Muhammad et al. (2017) propusieron como objetivo evaluar las estrategias ejecutivas en el currículo de postgrado de la universidad de Isfan. Los hallazgos sobre estrategias de gestión, demostraron que estas estrategias no han podido completar las carencias e interese de los profesores ni de los estudiantes.

Sefer et al. (2017) manifestaron como objetivo evaluar el servicio de calidad en la educación superior en Mármara y Nigde. Los resultados mostraron que el éxito académico de los estudiantes universitarios fue en aumento con respecto a todos los factores y puntajes totales.

Como antecedentes nacionales se consideraron los siguientes. Núñez et al. (2019) refirieron como objetivo establecer la influencia de las competencias administrativas en la CSE. Se llegó a la conclusión que el nivel de influencia fue moderado.

Bailón (2018) en su investigación en base a sus resultados obtenidos concluyó la existencia de una relación directa y moderada entre la GEE y la CD.

Segura (2018) enfatizó como propósito identificar la vinculación entre GE y CS. Se evidencio el vínculo entre las variables.

Alcántara (2018) tuvo como finalidad identificar el vínculo entre GE y CS, en base a sus resultados se evidenció vínculo entre las variables.

Sosa (2017) destacó como objetivo medir la incidencia de la GE y el DD. Entre las conclusiones más importantes encontramos que existe una estrecha relación entre las variables planteadas.

Por otro lado, Nole (2017) se encargó de identificar el vínculo entre GE y CS. Se evidenció vínculo entre las variables.

Teorías relacionadas a la variable GEE. Casassus (2000) define la GE como la materia en donde influyen diversos factores tanto políticos, administrativos y pedagógico.

Minedu (2011) señaló que la GE está referida al quehacer de dirigir una entidad educativa, para ello se debe de tener un know how acerca de aspectos administrativos y pedagógicos con la finalidad de orientarse a promover ciudadanos profesionales y con valores que se han formado desde la niñez. Giménez (2016); Miranda (2018); Pérez (2014) y Romero (2018), señalaron que una GE no sólo depende de conocimientos teóricos sino también de la experiencia profesional que tenga el gestor; además de la intuición que se adquiere con el tiempo de ejercicio laboral. Adicionalmente, debe afrontar un contexto situacional que depende de la realidad de la entidad educativa y esto lo debe hacer mediante las habilidades directivas que tiene el gestor, habilidades que debe de ponerlas en práctica con los diversos actores educativos y todo ello en vías del cumplimiento de metas establecidas. Esto mismo lo reafirma Spinelli (2018) quien indicó que estas habilidades gestoras se pueden ir desarrollando mediante la práctica y la reflexión.

Asimismo, la UNESCO (2011) indicó que la GE se basa en sistemas organizados, comprendidos en procesos donde la cabeza es el director; por tanto, la entidad educativa es considerada como una unidad organizada de gestión es por ello que debe cumplir con la determinación de roles y funciones con el objetivo de alcanzar una educación competente.

Bernal et al. (2015) consideraron que la GC es importante debido al marco normativo en el cual se debe basar una organización, lo cual brinda una garantía de capacidad organizacional en donde se rinda

cuenta de cuan bien están funcionando los diversos aspectos que debe considerar un gestor educativo; dando relevancia al proceso de control y evaluación de una entidad.

Asimismo, Loera (2003) consideró que un director debe contar con las habilidades comunicativas, como el ser asertivo, empático; además de contar con liderazgo para generar una cultura organizacional.

Para entender el funcionamiento y la realidad de una institución es vital la observación directa, el estudio y la interpretación de los hechos, considerando el plan de mejora de la GEE. La dimensión liderazgo compartido (LC) es la capacidad de convencer a los trabajadores para que ofrezcan lo mejor de ellos para conseguir metas en la institución. Así también, el equipo directivo camina por la senda de la mejora firme, como resultado de la cimentación de confianzas y compromisos, del trabajo en equipo de los directivos y docentes, para mejorar la gestión en la IE, teniendo así la facilidad de adaptarse ante cambios sociales que se suscitan en la actualidad (Cubillos y Rozo, 2009).

Según, la Secretaría de Educación Pública de México (SEP), para fortalecer cada proceso de la GE, el director debe de identificar y reconocer las habilidades innatas de liderazgo que tienen cada uno de los actores en la entidad educativa (SEP, 2010).

La dimensión trabajo colaborativo (TC), es la actividad en el que median para lograr objetivos, en otras palabras, se añaden compromisos para el cumplimiento de metas establecidas demostrando el perfil profesional que corresponde. La colaboración es el soporte con la finalidad que participen todos los actores en la IE. de dar a la IE un enfoque participativo, con lo cual queremos conseguir y principios que deseamos generar. Para ellos son importantes aplicar técnicas de gestión, mecanismos que optimicen la organización en la IE. El TC considera a la comunidad educativa, con una propuesta de interrelación positiva para el trabajo en equipo (SEP, 2010).

La dimensión planeación estratégica (PE), según SEP (2010), lo define como un proceso sistemático para optimizar la gestión utilizando mecanismo de autoevaluación y procesos de mejora bajo la toma de decisiones en consenso; considerando resolver problemáticas acorto, mediano y largo plazo. Incluso, la

planificación considera optimizar el aprendizaje y todo proceso pedagógico que se encuentre involucrado.

La dimensión participación social responsable (PSR), según la SEP (2010), la cooperación de todos los actores de la IE y la comunidad involucrada son los encargados de que se lleve a cabo los procedimientos en la administración escolar. Invita a que la comunidad educativa que participe en la mejora de la educación. La participación social son las metas logradas que son representadas en los procesos educativos.

La dimensión evaluación para la mejora continua (EMC), como explica la SEP (2010), es dar valor con rigor crítico a los diferentes procesos de la gestión en base a si se cumplieron los objetivos y de qué manera fueron cumplidos y sobre qué actores recae la responsabilidad de cumplimiento para tomar decisiones de mejorar los procesos si fuese necesario; con ello brindar una educación de calidad.

Teorías relacionadas a la variable de estudio CS, Gonzales (2000) plantea que la calidad está comprendida en varios aspectos referentes a un producto o servicio que le permiten cubrir necesidades explícitas o implícitas; por otro lado, Parasuraman et al. (1988) afirman que es una reflexión general, afín con la supremacía del servicio. Un punto de vista importante de CS, es considerar vital es cubrir los requerimientos de los clientes, que en la IE son los estudiantes, padres de familia y por último la sociedad, orientándose en el uso del servicio estudiantil de ofrecer al alumno las competencias que hagan que se desarrolle con integridad en la sociedad.

Según, García et al. (2018) articulando los procesos de GE con la CE, se puede formar personas comprometidas a resolver problemas de su entorno pudiendo extrapolarlas hasta el nivel mundial. Proponiendo herramientas, diseños, proyectos, importantes para la toma de decisiones.

La Unesco (2007) refirió que el servicio educativo comprende; equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia, todo esto desde las necesidades primordiales de los consumidores o clientes, donde resalta que la administración educativa debe ser integral en la IE.

Ventocilla (2014) refirió sobre la dimensión equidad educativa, los ciudadanos de un país deben llegar a desarrollar una educación de calidad para completar sus objetivos como seres humanos en el transcurso de su vida. Asimismo, Minedu, imparte una educación igualitaria adaptándose a las necesidades de cada estudiante, dando las mismas oportunidades, esto se evidencia en las IE emblemáticas y recursos primordiales para la comunidad educativa (Minedu, 2013).

También Ventocilla (2014) indicó sobre la dimensión relevancia educativa (RE), es de suma importancia el avance de las sociedades con una educación por competencias y capacidades como señala la Unesco (2007), donde los pilares educativos como deben desarrollarse en la sociedad para cumplir los objetivos de la educación. Es de suma importancia contextualizar la educación aplicando las competencias necesarias como aprender a ser, hacer y aprender a convivir con normas de convivencia. La Unesco promovió que la educación no solo sea conocimiento, sino también de comportamiento como son los valores, actitudes con el fin de que los ciudadanos tengan una formación integral para desenvolverse en la sociedad.

Concerniente a la dimensión pertinencia educativa (PE), Ventocilla citando a la Unesco (2007) refirió sobre la educación para que sea útil se debe adaptar a muchos contextos y sociedades. En nuestros días, el currículo la gran mayoría de los docentes lo contextualizan a su realidad, considerando lo relevante para sus estudiantes e involucrando a toda la comunidad educativa.

Ventocilla (2014) respecto a la dimensión eficacia educativa, indico con la aplicación de las competencias en una IE se logra conseguir los objetivos en un tiempo prudente con todos los estudiantes; quiere decir que los objetivos van a ser alcance, durabilidad, promoción y aprendizaje verdadero, todo esto con la finalidad de trabajar en equipo con toda la comunidad educativa para cumplir las metas trazadas. Hoy por hoy, las escuelas emblemáticas son eficaces, pero no todos los estudiantes tienen acceso y el reto es seguir mejorando todas las instituciones.

Concerniente a la dimensión eficiencia educativa (EE), Ventocilla citando a Sevillano (2005) señaló la eficiencia se logra cuando el estudiante desarrolla sus competencias en su comunidad, y pone en práctica sus conocimientos adquiridos para resolver problemas cotidianos y de esta manera mejora la calidad educativa.



### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

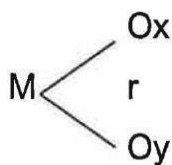
Esta investigación tiene el sustento según el modelo del paradigma positivista. Rico (2016), argumenta que este paradigma tendrá como objetivo comprobar la hipótesis, a través de datos estadísticos y a su vez determinar los parámetros de las variables de forma numérica. A su vez, se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo. Según Cortes e Iglesias (2004), este se usa en procesos dispuestos a medir, puesto que considera importante los cálculos numéricos en el proceso de análisis de una investigación, por lo que es necesario el análisis estadístico.

Asimismo, es de tipo básico, con un método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Sobre los estudios de tipo básico, Sánchez y Reyes (2015), indicaron su objetivo es desarrollar con información verdadera para afirmar conocimiento científico. El método hipotético – deductivo consiste en confirmar la veracidad en las hipótesis a partir de la verdad o falsedad de lo observado.

El diseño es no experimental, con respecto a esto Behar (2008), refiere que en la investigación se lleva a cabo el estudio de tales hechos acontecidos en su contexto original por medio de la observación, sin manipular variables. Asimismo, Tamayo (2003) es descriptivo correlacional, porque describe la unidad de análisis de lo investigado, así mismo, lo registra y analiza. lo más importante es determinar la medida de cómo se vincula las variables (Hernández et al., 2014).

#### Figura 1

*Diagrama del diseño correlacional*



Dónde:

M = Muestra

Ox = Variable Gestión educativa estratégica

Oy = Variable Calidad de servicio

r = Es la relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

Hernández et al. (2014), afirma sobre la variable que tiene una característica particular de oscilar, tal cambio es apto para la medición u observación. En este estudio se presenta dos variables. La variable independiente es la GEE y la variable dependiente: CS.

#### *Definición conceptual de la variable GEE*

Pozner (2000), definió a la GEE como el funcionamiento de una serie de cambios teóricos y prácticos constituidos de manera que el sistema educativo aprovecha, para lograr el desarrollo de las sociedades. (Ver Anexo 3)

#### *Definición operacional de la variable GEE*

La variable GEE será examinada a través de un cuestionario politómico de 33 ítems, que mide 5 dimensiones; LC, TC, PE, PSR y EMC. (Ver Anexo 3).

#### *Definición conceptual de la variable CS*

Se centra en el desarrollo de resarcimiento de los clientes, más conocido como beneficiarios dentro de la realidad educativa; esto engloba a toda la comunidad educativa y su entorno. Además, se tiene en cuenta que el uso del servicio educacional consiste en desarrollar en el alumno capacidades, que le permita ser un ser íntegro para la sociedad actual. (Unesco, 2007). (Ver Anexo 3).

#### *Definición operacional de la variable CS*

La variable CS se examinará dentro de un cuestionario politómico de 30 ítems, que mide 5 dimensiones; equidad educativa, relevancia educativa, pertinencia educativa, eficacia educativa y eficiencia educativa. (Ver Anexo 3).

#### Operacionalización de la variable GEE

Se tomaron en cuenta dimensiones e indicadores de las propuestas definidas por Pozner (2000). Refirió el autor, a la variable en cuestión tiene 5 dimensiones, para más detalles ver el Anexo 3.

#### Operacionalización de la variable CS

Se tomaron en cuenta dimensiones e indicadores propuestas por la Unesco (2007). definió el autor, a la variable en cuestión tiene cinco dimensiones, para más detalles ver el Anexo 3.

### **3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis**

#### *Población*

Ñaupas et al. (2014) destacan que la población es un cumulo de individuos o personas que son razones de esta la investigación. Es el universo en las investigaciones naturales. Para este estudio lo conformará una población de 60 docentes de la Institución Educativa Jesús Sacramento del distrito de Cieneguilla, año 2020.

#### *Muestra*

Ñaupas et al. (2014), señalan que es el subconjunto, parte del universo o población, escogido por métodos diferentes, considerando la representatividad del universo. Para elegir el tipo de muestra, se requiere depender de los objetivos de estudio y del proyecto de investigación, por ello, la muestra probabilística y estadísticamente representativa es de 60 docentes.

#### *Muestreo*

El muestreo fue no probabilístico censal, porque si aplicamos a toda la población ya no hay necesidad de una fórmula o ecuación para conseguir la cantidad requerida. Asimismo, será censal porque se utilizará al subconjunto la totalidad de la población como muestra por conveniencia, siguiendo los criterios de inclusión, es decir, docentes que acepten el consentimiento informado y se excluyen a los docentes que no tuvieron el consentimiento informado o están con descanso médico.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Se utilizó la encuesta como técnica que consta de un grupo de preguntas preparadas sobre el objeto de estudio, según Arias (2012). Se utilizó el cuestionario como instrumento, pues es el conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre hechos y aspectos de interés en una investigación, del mismo modo, se menciona el objetivo del estudio, según Gómez (2012)

#### *Validez y confiabilidad*

Para, Sánchez y Reyes (2015) proponen que la validez es una característica de un instrumento que se calcula de acuerdo a su finalidad de medida. La validez de este instrumento se midió a través de la validez de contenido, la misma que tuvo por finalidad recoger opiniones y sugerencias de un panel de expertos antes de su aplicación (juicio de expertos), finalmente se obtuvo una opinión de aplicabilidad de los instrumentos (ver Anexo 6)

Por otro lado, la confiabilidad de los instrumentos se consiguió por medio del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach mediante el software SPSS, donde se aplicó a través de una prueba piloto a cada uno de los instrumentos; luego, donde se obtuvieron los siguientes resultados. Para la GEE (Alfa= 0,955) y para CS (Alfa= 0,935), lo cual corresponde a un puntaje aceptable, que supera el 0,05 que señalan Hernández y Mendoza (2018). (Ver Anexo 7).

### **3.5. Procedimiento**

En el desarrollo de la investigación, se consideraron las variables GEE y CS, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal, además se aplicaron instrumentos para el recojo de información, para la realización de este proceso de validación se contó con el apoyo de tres metodólogos y los resultados se obtuvieron después del análisis estadístico descriptivo e inferencial, para finalmente llegar a las conclusiones del estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se utilizó el análisis descriptivo, según Rustom (2012), afirmo que esto reduce la información de los datos recogidos para ser representados gráficamente con su interpretación respectiva. Asimismo, con la estadística inferencial se pueden trabajar las conclusiones utilizando los resultados obtenidos, según Salazar y Del Castillo (2018).

### **3.7. Aspectos Éticos**

Los aspectos éticos de la investigación fueron autorizados a través del correo electrónico con cada participante, antes de aplicar los cuestionarios en la IIEE elegida. La recogida de información a través de Google formulario fue para el presente estudio, respetando el anonimato de todos los encuestados. La cantidad de los autores de consulta se mencionan en las referencias. Asimismo, se aplicaron las normas APA, séptima edición.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados Descriptivos

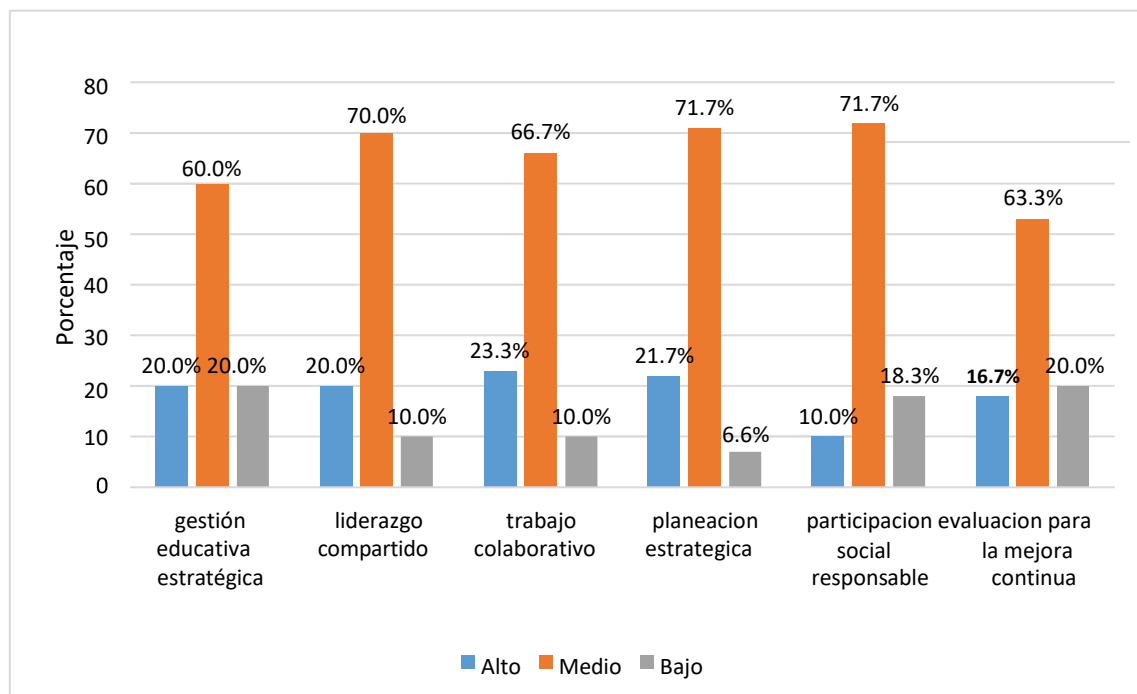
**Tabla 1**

*Distribución de los niveles de la variable gestión educativa estratégica y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Gestión educativa estratégica	12	20.0	36	60.0	12	20.0
Liderazgo compartido	12	20.0	42	70.0	6	10.0
Trabajo colaborativo	14	32.3	40	66.7	6	10.0
Planeación estratégica	13	21.7	43	71.7	4	6.7
Participación social responsable	6	10.0	43	71.7	11	18.3
Evaluación para la mejora continua	10	16.7	38	63.3	12	20.0

**Figura 2**

*Distribución de los niveles de la variable gestión educativa estratégica*



Según la Figura 2, se observa a la variable GEE en un nivel medio de 60%, un 20% para el nivel medio y bajo; del mismo modo se percibe que dimensión liderazgo compartido tiene un nivel medio de 60%. Asimismo, un 20% para el nivel bajo y un 10% para el nivel alto; la dimensión trabajo colaborativo tiene un nivel medio de 66.67%. Asimismo, un 23,33% para el nivel bajo y un 10% para el nivel alto, la dimensión planeación estratégica tiene un nivel medio de 71.67%. Además, un 21.67% para el nivel bajo y un 6.67% para el nivel alto, la dimensión participación responsable tiene un nivel medio de 71.67%. También, un 18.33% para el nivel alto y un 10% para el nivel bajo, la dimensión EMC tiene un nivel medio de 63.33%. Por último, un 20% para el nivel alto y un 16.67% para el nivel bajo.

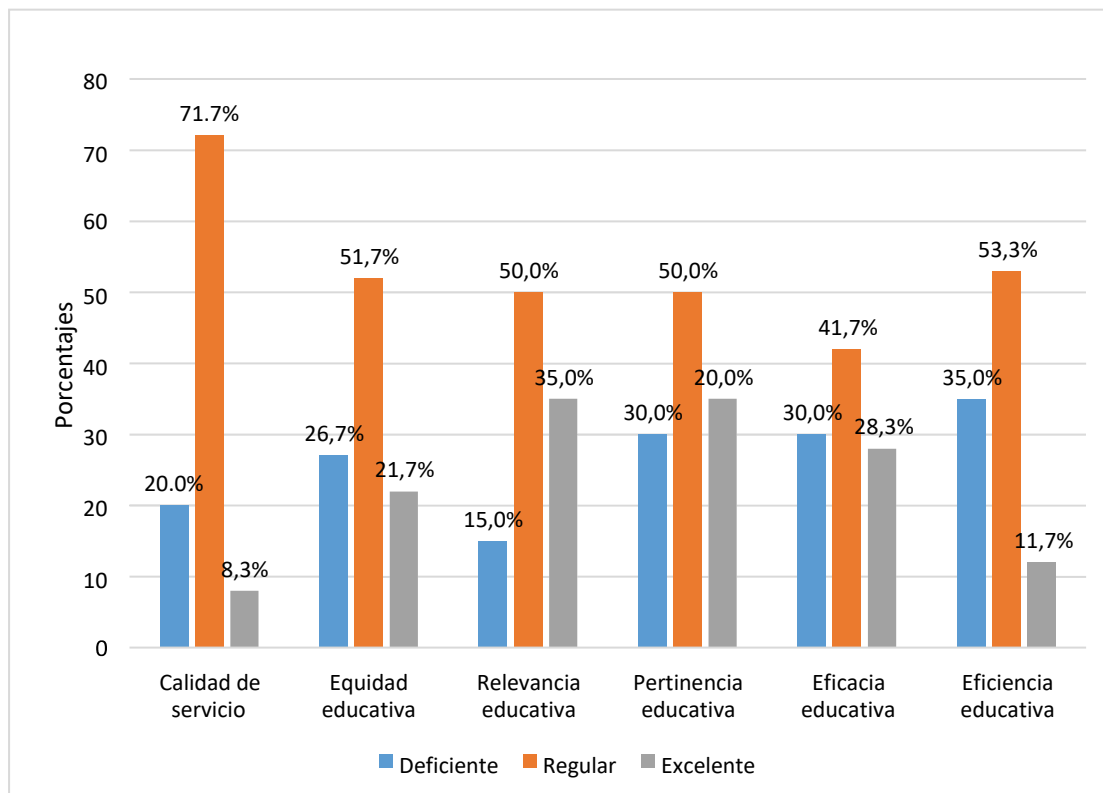
**Tabla 2**

*Distribución de los niveles de calidad de servicio y sus dimensiones*

	Deficiente		Regular		Ex elente	
	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	12	20.0	43	71.7	5	8.3
Equidad educativa	16	26.7	31	51.7	13	21.7
Relevancia educativa	9	15.0	30	50.0	21	35.0
Pertinencia educativa	18	30.0	30	50.0	12	20.0
Eficacia educativa	18	30.0	25	41.7	17	28.3
Eficiencia educativa	21	35.0	32	53.3	7	11.7

**Figura 3**

*Distribución de los niveles de la variable calidad de servicio*



Según la Figura 3, se observa a la variable CS en un nivel regular de 71.67%, un 20% para el nivel deficiente y un 8.33% para el nivel excelente; del mismo modo, se percibe que dimensión equidad educativa tiene un nivel regular de 51.67%. Asimismo, un 26.67% para el nivel deficiente y un 21.67% para el nivel excelente; la dimensión relevancia educativa tiene un nivel regular de 50%. Igualmente, un 35% para el nivel excelente y un 15% para el nivel deficiente, la dimensión pertinencia educativa tiene un nivel regular de 50%. También, un 30% para el nivel deficiente y un 20% para el nivel excelente, la dimensión eficacia educativa tiene un nivel regular de 41.67%. Así también, un 30% para el nivel deficiente y un 20.33% para el nivel excelente, la dimensión eficiencia educativa tiene un nivel regular de 41.67%. Por último, un 30% para el nivel deficiente y un 20.33% para el nivel excelente.



## 4.2 Resultados Inferenciales

Para el análisis de los resultados de la hipótesis general y las específicas, se consideró una significancia de 0.05. Además, la regla de decisión se presentó en función a:

Si  $p \text{ valor} > \alpha = 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si  $p \text{ valor} < 0.05$ : se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Contrastación de la hipótesis General:

$H_a$ : Existe relación entre la gestión educativa estratégica y calidad de servicio en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

$H_0$ : No existe relación entre la gestión educativa estratégica y calidad de servicio en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

### Tabla 3

*Correlación Rho de Spearman entre la gestión educativa estratégica y calidad de servicio.*

Gestión educativa estratégica vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0.510
Sig. (bilateral)	0.000
N	60

Dado que, en la aplicación del cuestionario a la hipótesis general, se obtuvo el valor de  $p = 0.00 < 0.05$ , por lo que se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . Además, al obtener un Rho de 0.510 se comprobó que existe una correlación moderada entre la gestión educativa estratégica y calidad de servicio en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

$H_a$ : Existe relación entre calidad de servicio y liderazgo compartido en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

Ho: No existe relación entre calidad de servicio y liderazgo compartido en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

**Tabla 4**

*Correlación Rho de Spearman entre liderazgo compartido y calidad de servicio*

Liderazgo compartido vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0.269
Sig. (bilateral)	0.037
N	60

Dado que, en la aplicación del cuestionario a la hipótesis específica 1, se obtuvo el valor de  $p = 0.037 < 0.05$ , por lo que se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . Asimismo, se obtuvo un Rho de 0.269 se confirmó que existe una correlación baja entre calidad de servicio y liderazgo compartido en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

$H_a$ : Existe relación entre calidad de servicio y trabajo colaborativo en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

$H_0$ : No existe relación entre calidad de servicio y trabajo colaborativo en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

**Tabla 5**

*Correlación Rho de Spearman entre trabajo colaborativo y calidad de servicio*

Trabajo colaborativo vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0.416
Sig. (bilateral)	0.001
N	60

Dado que, en la aplicación del cuestionario a la hipótesis específica 2, se obtuvo el valor de  $p = 0.001 < 0.05$ , por lo que se rechazó

la H0 y se aceptó la Ha. Asimismo, se obtuvo un Rho de 0.416 se confirmó que existe una correlación moderada entre calidad de servicio y liderazgo compartido en la Institucion Educativa Jesus Sacramento, Cieneguilla 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

Ha: Existe relación entre calidad de servicio y planeación estratégica en la Institución Educativa Jesús Sacramento, Cieneguilla 2020.

Ho: No existe relación entre calidad de servicio y planeación estratégica en la Institución Educativa Jesús Sacramento, Cieneguilla 2020.

**Tabla 6**

*Correlación Rho de Spearman entre planeación estratégica y calidad de servicio*

Planeación estratégica vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0.378
Sig. (bilateral)	0.003
N	60

Dado que, en la aplicación del cuestionario a la hipótesis específica 3, se obtuvo el valor de  $p = 0.003 < 0.05$ , por lo que se rechazó la H0 y se aceptó la Ha. Asimismo, se obtuvo un Rho de 0.378 se confirmó que existe una correlación baja entre calidad de servicio y planeación estratégica en la Institución Educativa Jesús Sacramento, Cieneguilla 2020

Contrastación de la hipótesis específica 4:

Ha: Existe relación entre calidad de servicio y participación social responsable en la Institución Educativa Jesús Sacramento, Cieneguilla 2020.

Ho: No existe relación entre calidad de servicio y participación social responsable en la Institución Educativa Jesús Sacramento, Cieneguilla 2020.

**Tabla 7**

*Correlación Rho de Spearman entre participación social responsable y calidad de servicio*

Participación social responsable vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0.520
Sig. (bilateral)	0.000
N	60

Dado que, en la aplicación del cuestionario a la hipótesis específica 4, se obtuvo el valor de  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo que se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . Asimismo, se obtuvo un Rho de 0.520 se confirmó que existe una correlación moderada entre calidad de servicio y participación social responsable en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 5:

$H_a$ : Existe relación entre calidad de servicio y evaluación para la mejora continua en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

$H_0$ : No existe relación entre calidad de servicio y evaluación para la mejora continua en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020.

**Tabla 8**

*Correlación Rho de Spearman entre evaluación para la mejora continua y calidad de servicio*

Evaluación para la mejora continua vs calidad de servicio	
Rho de Spearman	0.488
Sig. (bilateral)	0.000
N	60

Dado que, en la aplicación del cuestionario a la hipótesis específica 5, se obtuvo el valor de  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo que se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . Asimismo, se obtuvo un Rho de 0.488 se confirmó que

existe una correlación moderada entre calidad de servicio y evaluación para la mejora continua en la Institucion Educativa Jesus Sacramentado, Cieneguilla 2020.

## V. Discusión

Los resultados de la presente investigación guardan relación con la información del trabajo que a continuación de detalla:

En cuanto a la hipótesis general los resultados obtenidos, según el coeficiente se demuestra una relación entre ambas variables ( $p=,000$  y  $Rho=,510$ ), al respecto, la investigación elaborado por Bailon (2018) concuerdan con los resultados obtenidos de la investigación se encontró una relación positiva y moderada entre la variable GEE y CD. De igual manera los estudios que realizó Pozner (2013), esto nos indica que la GEE es la combinación de un conjunto de procesos bien organizados para la cual es requerido el análisis e interpretación de las dimensiones.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se indicó que existe una relación entre la dimensión LC y la variable CS ( $p=,037$  y  $Rho=,269$ ). Al respecto, entre las conclusiones obtenidas por Cubillos y Roso (2016), para que se genere cambios y mejoras en una IIEE con autonomía, competencia y flexibilidad, es importante que la gestión identifique, valore y fomente el progreso de habilidades y potencie la fortaleza de los docentes, desarrollando así confianza y responsabilidad para el mejoramiento continuo; así también, para posesionarse de un LC con el fin de mejorar la calidad educativa.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se indicó la existencia de una relación entre la dimensión TC y la variable CS ( $p=,001$  y  $Rho=,416$ ). Al respecto, Bailon (2018), encontró que la dimensión TC y la variable CS hay una relación positiva y moderada. En este contexto, la SEP (2011), encontró que el desarrollo del proceso sistemático es una buena gestión, pero se debe considerar la autoevaluación y acuerdos con la participación de la comunidad educativa para lograr objetivos a mediano plazo.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se indicó que existe una correspondencia entre la dimensión PE y la variable CS ( $P=,003$  y  $Rho=,378$ ). Al respecto, Bailon (2018), encontró que la dimensión PE y la variable CS hay una relación significativa. En este contexto, la SEP (2010) quien también refiere sobre la importancia que tiene la planificación en cada uno de los procesos de gestión para obtener calidad en la educación.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se indicó que existe una relación entre la dimensión PSR y la variable CS ( $p= ,000$  y  $Rho= ,520$ ). Al respecto, Bailon (2018) encontró que la dimensión PSR y la variable CS existe una relación significativa. Al respecto, la SEP (2010) refiere que es menester de los PFFF, comunidad y organizaciones de la IE, aportan en la realización de plan escolar. Considerando disposiciones conjuntas y formalizando acciones de la sociedad. a su vez, incentiva a la población a participar en la mejora de la educación de tal manera que la participación de la comunidad educativa se evidencia en el cumplimiento de los objetivos a través del desarrollo del proceso educativo.

En cuanto a la hipótesis específica 5, se indicó que existe una relación entre la dimensión EMC y la variable CS ( $p= ,000$  y  $Rho= ,488$ ), al respecto Bailon (2018) concluyó que existe una relación entre la dimensión EMC y la variable CS. En este sentido, la SEP (2010) menciona la importancia de los procesos aplicados en la planeación, desarrollo e impacto, con la responsabilidad de obtener y mejorar los resultados con la participación de los actores externos, que son decisivos para tomar los acuerdos; de tal modo que evalué los objetivos alcanzados en el proceso educativo. Finalmente traza un plan estratégico que ayude a mejorar el aprendizaje, garantizando el proceso de evaluación y motivar la actualización de los docentes.

## VI. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general, los resultados ( $p = 0.000$  y  $Rho = 0.510$ ) demostrándose una relación positiva moderada, a su vez reafirma que existe una relación significativa entre las variables de estudio GEE y CS, es decir, a mayor nivel de GEE, mayor nivel de CS.
2. Respecto al primer objetivo específico, los resultados ( $p = 0.037$  y  $Rho = 0.269$ ), demostrándose una relación positiva, corrobora la existencia de una relación significativa entre la variable CS y la dimensión LC, es decir, a mayor nivel de liderazgo compartido, mayor nivel de calidad de servicio.
3. Respecto al segundo objetivo específico, los resultados ( $p = 0.001$  y  $Rho = 0.416$ ), demostrándose una relación positiva moderada, ratifica la existencia de una relación significativa entre la variable CS y la dimensión TC, es decir, a mayor nivel de trabajo colaborativo, mayor nivel de calidad de servicio.
4. Respecto al tercer objetivo específico, los resultados ( $p = 0.003$  y  $Rho = 0.378$ ), demostrándose una relación positiva moderada, ratifica la existencia de una relación significativa entre la variable CS y la dimensión PE, es decir, a mayor nivel de planeación estratégica, mayor nivel de calidad de servicio.
5. Respecto al objetivo específico, los resultados ( $p = 0.000$  y  $Rho = 0.520$ ), demostrándose una correspondencia positiva moderada, corrobora la relación significativa entre la variable CS y la dimensión PSR, es decir, a mayor nivel de participación social responsable, mayor nivel de calidad de servicio.
6. Respecto al quinto objetivo específico, los resultados ( $p = 0.000$  y  $Rho = 0.488$ ), demostrándose una relación positiva moderada, también corrobora la relación significativa entre la variable CS y la dimensión EMC, es decir, a mayor nivel de evaluación, mayor nivel de calidad de servicio.



## VII. Recomendaciones

1. Al director de la IE Jesús Sacramento, se recomienda realizar un diagnóstico de la situación real de la gestión para elaborar un plan estratégico contextualizado a la realidad de la zona y así mejorar la calidad en los servicios educativos.
2. A los directivos de la IE Jesús Sacramento, se sugiere trabajar poniendo en práctica del LC para optimizar la calidad de la GEE de tal modo que se consiga realizar los planes programados a favor de los alumnos, docentes, administrativos, personal de servicio, etc., y en beneficio de la comunidad, porque la IE posee un potencial que debe ser considerado y perfeccionado a lo máximo.
3. A la plana directiva, se propone concientizar y promover el TC en el proceso de la GEE, a través de reuniones con docentes compartiendo experiencias pedagógicas y talleres, con la finalidad que los maestros se integren mejor con los valores de la IE participando en la toma de decisiones.
4. A los directivos y la plana docente, se recomienda participar en el proceso de la PE, por lo que es vital que todas las partes dentro de IE se encuentre en consenso con la toma de decisiones.
5. Para la comunidad educativa en general, considerar que es fundamental que se impliquen en la participación social con otras instituciones que tienen semejantes cualidades para compartir prácticas de aprendizaje, también modelos exitosos que ayuden al progreso de la IE.
6. Para el Minedu y los directivos de la Institución, se recomienda ejecutar la evaluación a los maestros, con la finalidad a cabo la de dar aportes para una mejora constante.

## Referencias

- Alcántara, M. (2018). *La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Venezuela: Episteme.
- Bailon, C. (2018). *Gestión educativa estratégica y calidad docente en el Instituto Superior Tecnológico Público "Carlos Cueto Fernandini" – Comas, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Becker, G. (1983). *El capital humano*. (2ª ed.). Madrid, España: Alianza Editorial.
- Bernal, D., Martínez, M. y Parra, A. (2016). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. En *Aberto*. 19 (75), 49-69  
<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/view/2167/2136>
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Colección Material Didáctico.

- Cubillos, M. y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*. (48), 80-99  
<https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>
- Farfán, M. y Reyes, I. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Análisis de Problemas Universitarios*, 28 (73), Universidad Autónoma Metropolitana.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/340/34056722004/html/index.html>
- Fernández, R. (2003). *Competencias profesionales del docente en la sociedad del siglo XXI, organización y gestión educativa*. Universidad de Castilla-La Mancha, Toledo. España.
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa *Revista Cubana de Educación Superior*, 37 (2), 206-216.  
[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)
- Gimenez, A. (2016). The role of management of educational institutions in competency-based learning. *Páginas de Educación*, 9 (1), 5-15.  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-74682016000100001&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000100001&lng=es&tlng=en)
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- González, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque Metodológico*. Málaga: ALJIBE.
- Gradolí, A. (2015). *Resumen del informe a la Unesco (Jacques Delors)*.  
<https://neurofilosofia.com/wp-content/uploads/2012/12/Resumen-de-LA-EDUCACION-ENCIERRA-UN-TESORO.pdf>

- Ghiță, A. y Dină, E. (2019). Process policies and strategies to ensure strong sustainability of quality management in education. Section Education and Educational Research. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED603464.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Herrera, O. (2019). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019*. (Tesis para optar el grado de Magister en Educación). Universidad César Vallejo.
- Ifeoma, A. y Patience, O. (2019). *Management Strategies for Improving the Functionality of Tertiary Education in Nigeria*. [https://eric.ed.gov/?q=strategy+management+in+education+&ft=on&ff1=dtYSince\\_2019&id=EJ1222707](https://eric.ed.gov/?q=strategy+management+in+education+&ft=on&ff1=dtYSince_2019&id=EJ1222707)
- Juran, J. (1986). *Juran on Planning for Quality the free press*. <https://statmodeling.stat.columbia.edu/wp-content/uploads/2017/10/Juran-trilogy-1986.pdf>
- Karabağ, E. y Fatih, M. (2019). Strategic Management and Leadership of Education: Central and Local Perspectives in Turkey. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*. <https://epasr.penpublishing.net/makale/1105>
- Loera, A. (2003). *Planeación estratégica y política educativa*. Documento de trabajo. México: SEP.
- Luna, C. (2016). La gestión educativa de frente a la sociedad. *Palermo Business Review*, (13), 41–49. [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR\\_13\\_03.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR_13_03.pdf)
- Parasuraman, A., Ziethaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of*

*Retailing*, 64 (1), 12-40  
<https://www.semanticscholar.org/paper/SERVQUAL%3A-A-multiple-item-scale-for-measuring-of-Parasuraman-Zeithaml/d26a2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede?p2df>

Pecina, R. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior*, 6 (11), 1-18.  
<https://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/view/288>

Pérez, A. (2014). Approaches to School Management An Approximation from the Latin American Perspective. *Educación y Educadores*. 17 (2), 357- 369.  
<https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/3693/3563>

Pozner, P. (2000). *Gestión educativa estratégica*. IPE. Buenos Aires. Ministerio de Educación de Argentina.

Minedu (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativas.  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

Minedu (2014). *Marco Curricular Nacional*. Lima: Ministerio de Educación.

Mincer, J. (1974). *Schooling, Experience and Earnings*, New York: National.  
<https://eric.ed.gov/?id=ED103621>

Miranda, S. (2016). The directive management: a concept derived from the understandings of principals and coordinators at public schools in Bogota. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 7 (13), 562-589.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200562](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200562)

- Muhammad, R., Mojtaba, A., Mostafa, H. & Hamzeh, M. (2017) Evaluating Executive Strategies (Management Strategies and Teaching-Learning Strategies) of Graduate Curriculum: Case Study in Isfahan University. *International Education Studies*, 10 (3). <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1138448.pdf>
- Nole, J. (2017). *Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9 (1). <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/347>
- Ñaupas, H. Mejía, E. y Novoa, E. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis. Bogotá: Edición de la U.
- OCDE (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú making development happen*. <https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejor-educacion-en-Peru.pdf>
- Ramírez, B. y Chica, M. (2017). Horizontes críticos de la gestión escolar: perspectiva latinoamericana. *Aula*, 23 (1), 149-157. <https://revistas.usal.es//index.php/0214-3402/article/view/17531>
- Rico, A. (2016). Education management: toward optimization of teacher training in higher education in Colombia. *Sophia*. 12 (1), 55-70. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-89322016000100005&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322016000100005&lng=es&tlng=en)
- Romero, G. (2018). Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de

aprendizaje. *REXE Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17 (35), 91-103. <http://www.rexe.cl/ojournal/index.php/rexe/article/view/597>

Rustom, A. (2012). *Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia. Una visión conceptual y aplicada*. Chile.

Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ª ed.). Perú: Business Support Aneth.

SEP (2010). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Dirección General de Desarrollo de la Gestión e innovación Educativa. México.

Sefer, A., Nurdan, B. y Senem, S. (2017). An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities' Department of Education Students. *Universal Journal of Educational Research* 5 (11), 2056-2065. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1159724.pdf>

Segura, H. (2018). *Gestión educativa y calidad de servicio en los estudiantes del nivel secundario del colegio Héroes del Cenepa, La Molina 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Sosa, G. (2017). *La gestión educativa en el marco del buen desempeño docente de la IE de Puente Piedra*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Surdez, E., Sandoval, M. & Lamoyi, C. (2018). Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education. *Educación y Educadores*. 21 (1), 9-26. <https://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA.

Thurow, L. (1978). *Inversión en capital humano*. México: Trillas

Unesco (2007). *El Derecho a una Educación de Calidad para Todos en América Latina y el Caribe*. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55130502.pdf>

Unesco (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. [http://educared.fundaciontelefonica.com.pe/wp-content/uploads/2015/05/manual\\_directores\\_unesco.pdf](http://educared.fundaciontelefonica.com.pe/wp-content/uploads/2015/05/manual_directores_unesco.pdf)

Ventosilla, J. (2014). *Gestión pedagógica y calidad educativa de las instituciones educativas públicas del distrito de Hualmay UGEL 09- 2014*. Lima.



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

#### Matriz operacional de la variable gestión educativa estratégica

Dimensiones	indicadores	ítems	escala
Liderazgo compartido	Fomenta la organización de equipos de trabajo.	1, 2	Alto  Medio  Bajo
	Estimula el liderazgo en la gestión estratégica para el desarrollo educativo.	3	
	Desarrolla una visión compartida para la mejora educativa	4, 5	
	Organización del tiempo para labores educativas	6	
	sabe llevar adecuadamente los conflictos sociales	7, 8	
Trabajo colaborativo	Lleva a cabo el trabajo participativo de manera organizada	9	
	El clima laboral es bueno para trabajar en equipo.	10, 11	
	Fomenta la participación académica para desarrollar el aprendizaje	12, 13	
	Dirige la unificación escolar orientados al aprendizaje	14	
Planeación estratégica	Elabora un plan estratégico con propósitos educativos	15	
	Para mejorar el aprendizaje permanentemente toma decisiones.	16, 17	
	Se plantea objetivos con el propósito de mejorar el aprendizaje	18, 19	
	Fomenta estrategias para el desarrollo del trabajo	20, 21	
Participación social responsable	Hace participar a la comunidad educativa en pos de mejora de la educación	22, 23	
	Las opiniones de los padres de familia son tomadas en cuenta	24, 25, 26	
	La participación social es tomada en cuenta en los logros significativos del proceso educativo	27, 28	
Evaluación para la mejora continua	Evalúa las metas alcanzadas en el proceso educativo	29	
	En base a la información recogida analiza y toma decisiones	30	
	Bosqueja un plan estratégico que apoya para mejorar el aprendizaje	31	
	Dirige el proceso de evaluación del aprendizaje	32	
	Fomenta la capacitación docente para mejorar la evaluación	33	

#### Matriz operacional de la variable calidad de servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	escala
Equidad educativa	Equidad en la educación peruana	1, 2, 3, 4, 5	Excelente Regular Deficiente
Relevancia educativa	Competencias relevantes	6, 7, 8, 9, 10, 11	
Pertinencia educativa	Pertinencia en el logro del aprendizaje	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	
Eficacia educativa	Características de las escuelas eficaces	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	
Eficiencia educativa	Eficiencia en el ámbito educativo	26, 27, 28, 29, 30	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Instrumento de la variable 1

#### Cuestionario de gestión educativa estratégica

##### Instrucciones:

Estimado(a) docente a continuación le presento un cuestionario para conocer aspectos relacionados con la **Gestión educativa estratégica** en la I.E. donde Ud. labora. Su respuesta es sumamente relevante; por ello debe leerlo en forma detallada y luego marcar una de las cinco alternativas según la siguiente escala.

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO COMPARTIDO</b>	1	2	3	4	5
1	El director transmite claramente la misión y visión de la Institución donde Ud. labora.					
2	El director consigue la confianza de los docentes para lograr los objetivos previstos en la Institución.					
3	El director hace partícipe a los docentes los Proyectos Educativos de la institución.					
4	El director reconoce e incentiva a los docentes por participar en cumplimiento de logros de objetivos.					
5	El director se preocupa en cumplir la misión y visión de La Institución".					
6	Fomenta la responsabilidad en los docentes en las actividades programadas.					
7	Promueve entre los docentes un clima laboral que ayuda a realizar crítica constructiva en las discusiones para alcanzar las metas u objetivos.					
8	El director da las facilidades a los docentes para desempeñarse en diversas funciones.					
	<b>DIMENSION 2: TRABAJO COLABORATIVO</b>					
9	Promueve el director el trabajo en equipo para alcanzar las metas.					
10	El director genera esfuerzos para lograr metas compartidas.					
11	Trabajan todos para alcanzar las metas y propósitos de la Institución					
12	Considera usted que existe comunicación asertiva para el logro de los objetivos.					
13	Los docentes unen esfuerzos para dar solución a un objetivo común.					
14	El director da confianza, coopera y colabora en las diversas actividades					
15	El director genera un clima de participación democrática entre los miembros de la Institución,					

16	Cree usted que hay un nivel de exigencia del Personal Directivo para el cumplimiento de las metas.					
<b>DIMENSIÓN 3: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>						
17	Los docentes, se involucran en la planeación en coordinación con el director para cumplir con la misión y visión de la Institución					
18	El director promueve estrategias creativas para el logro de la visión y misión.					
19	El director opta por una cultura de planeación y evaluación institucional como estrategia para el mejoramiento continuo de la calidad educativa.					
20	El director aplica estrategias creativas para alcanzar la visión					
21	El director realiza el planeamiento teniendo en cuenta las metas y competencias de las demandas y oportunidades.					
22	El director se comunica con los miembros de su comunidad educativa para tomar decisiones acerca de diversas acciones.					
<b>DIMENSIÓN 4: PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE</b>						
23	El director forma grupos de trabajo, en la que participan activamente los miembros de la comunidad educativa.					
24	El personal directivo escucha las ideas planteadas por los docentes para tomar decisiones.					
25	Permite el director que los docentes participen tomando decisiones para el logro de las metas propuestas.					
26	Considera que el personal directivo es participativo.					
27	El director realiza convenios con representantes del sector empresarial para tomar decisiones para la mejora institucional					
28	Promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales.					
29	El director realiza todo tipo de convenios con organizaciones para su participación en actividades de proyección social.					
<b>DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA</b>						
30	El director realiza una evaluación crítica acerca de los cumplimientos de las metas.					
31	Se encuentran satisfechos con los logros obtenidos y plantea nuevos retos					
32	El director mantiene una actitud responsable con los resultados obtenidos en la Institución					
33	El director plantea nuevas estrategias de evaluación para analizar el cumplimiento de las metas de la Institución					

## Instrumento de la variable 2

### Cuestionario de gestión educativa estratégica

#### Instrucciones:

Estimado(a) docente a continuación le presento un cuestionario para conocer aspectos relacionados con la **Calidad de servicio** en la I.E. donde Ud. labora. Su respuesta es sumamente relevante; por ello debe leerlo en forma detallada y luego marcar una de las cinco alternativas según la siguiente escala.

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

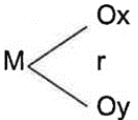
	<b>DIMENSIÓN 1: EQUIDAD EDUCATIVA</b>	1	2	3	4	5
1	¿Los docentes brindan igual oportunidad de aprendizaje a todos los estudiantes según la especialidad?					
2	¿En la institución se garantiza la igualdad fundamental que todos los estudiantes tienen para acceder a una educación de calidad?					
3	¿En la biblioteca de la institución se proporciona los materiales didácticos, libros de consulta a todos los estudiantes sin exclusión?					
4	¿En la institución se brinda un buen trato a los estudiantes con respeto, sin ridiculizarlos ni discriminarlos?					
5	¿Consideras que las asignaturas han satisfecho tus expectativas y metas académicas?					
	<b>DIMENSIÓN 2: RELEVANCIA EDUCATIVA</b>					
6	¿Los docentes desarrollan los aprendizajes que sean relevantes en el aprendizaje de los estudiantes?					
7	¿Los docentes promueven en sus clases temas significativos para los estudiantes?					
8	¿Los estudiantes se sienten motivados para el estudio porque los docentes toman en cuenta sus preguntas?					
9	¿Los estudiantes practican comportamiento de relevancia con valores y actitudes positivas?					
10	¿Los docentes promueven el aprendizaje para el logro de competencias en la formación integral de los estudiantes?					
11	Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, mapas mentales, resolución de problemas, comprensión lectora, ¿etc.)?					
	<b>DIMENSIÓN 3: PERTINENCIA EDUCATIVA</b>					
12	¿Los alumnos demuestran nuevas habilidades y destrezas producto del trabajo académico en el aula?					
13	¿Durante las clases los profesores se preocupan por verificar el aprendizaje de los alumnos?					
14	¿Los docentes promueven una convivencia democrática y clima favorable en el desarrollo de los procesos pedagógicos?					
15	¿En la institución se ofrece a los estudiantes aprendizajes de calidad que le permite interactuar en la sociedad en que se desenvuelven?					
16	¿Los docentes consideran al aprendizaje como una necesidad fundamental y están dispuestos a colaborar con los estudiantes?					
17	¿Los estudiantes ponen en práctica los aprendizajes logrados en los procesos pedagógicos en la vida real?					
18	¿Te encuentras satisfecho con la educación impartida en tu institución educativa?					
	<b>DIMENSIÓN 4: EFICACIA EDUCATIVA</b>					
19	¿En tu institución educativa la planificación de actividades se maneja con trabajo en equipo para lograr los objetivos?					
20	¿En tu institución educativa se organizan reuniones de capacitación para compartir ideas, experiencias entre los docentes?					
21	¿Los docentes motivan a los estudiantes para un mejor rendimiento académico con clases de reforzamiento?					
22	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?					
23	¿En la institución se rinde cuentas pedagógicas de los resultados de aprendizaje a los padres de familia?					
24	¿En la institución se logra cumplir realmente los objetivos y metas propuestas al inicio del año escolar?					
25	¿En la institución los estudiantes de segundo grado de secundaria logran ingresar a los colegios de alto rendimiento?					
	<b>DIMENSIÓN 5: EFICIENCIA EDUCATIVA</b>					
26	¿Los docentes facilitan materiales y recursos didácticos a los estudiantes en el momento oportuno, para desarrollar correctamente las actividades pedagógicas?					

27	¿Los estudiantes logran obtener los mejores resultados académicos y con la mínima inversión de recursos?					
28	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?					
29	¿Los docentes desarrollan en los estudiantes capacidades que los ayuden a resolver problemas en situaciones reales de su entorno?					
30	¿Los docentes hacen uso eficiente del tiempo para lograr aprendizajes esperados y evalúan a los estudiantes después de cada tema desarrollado?					

### Anexo 3: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión educativa estratégica y calidad de servicio en la institución educativa “Jesús Sacramentado”, Cieneguilla 2020							
Autor: Yosep Vargas Maldonado							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable (1): GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA				
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de gestión educativa estratégica y la calidad de servicio prestado, en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo compartido y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima 2020?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo colaborativo y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión planeación estratégica y el nivel de calidad de servicio en la</p>	<p>Determinar la relación entre el nivel de gestión educativa estratégica y la calidad de servicio prestado, en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la dimensión liderazgo compartido y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la dimensión trabajo colaborativo y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la dimensión planeación estratégica y el</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el nivel de gestión educativa estratégica y la calidad de servicio prestado, en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima.</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación entre la dimensión liderazgo compartido y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación entre la dimensión trabajo colaborativo y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación entre la dimensión planeación estratégica y el nivel de</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Liderazgo compartido	Organización gestión estratégica visión compartida	1 - 8	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Alto  Medio  Bajo</p>
			Trabajo colaborativo	Trabajo participativo Clima laboral Participación académica Unificación escolar	9 - 16		
			Planeación estratégica	Plan estratégico Mejorar el aprendizaje Plantea objetivos Fomenta estrategias	17 - 22		
Participación social responsable	Participar a la comunidad educativo Opinión de los padres Participación social	23 – 29					

<p>institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la dimensión participación social responsable y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre la dimensión evaluación para la mejora continua y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020?</p>	<p>nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la dimensión participación social responsable y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre la dimensión evaluación para la mejora continua y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020.</p>	<p>calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación entre la dimensión participación social responsable y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación entre la dimensión evaluación para la mejora continua y el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla – Lima, 2020.</p>	Evaluación para la mejora continua	Evalúa Toma decisiones Plan estratégico Proceso de evaluación Capacitación docente	30 - 33					
								Variable (2): CALIDAD DE SERVICIO		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
			Equidad educativa	Equidad en la educación peruana	1 - 5	Escala likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente  Regular  Excelente			
			Relevancia educativa	Competencias relevantes	6 - 11					
			Pertinencia educativa	Pertinencia en el logro del aprendizaje	12 - 18					
Eficacia educativa	Características de las escuelas eficaces	19 – 25								
Eficiencia educativa	Eficiencia en el ámbito educativo	26 - 30								
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,							
PARADIGMA: Positivista TIPO: Básico. ENFOQUE: Cuantitativo	POBLACIÓN: 60 docentes  TAMAÑO DE MUESTRA: 60 docentes	Variable 1: GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario - Encuesta de gestión educativa estratégica Autor: Tomado de Bailon	INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.							

<p>NIVEL: Descriptivo, Correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental, Transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>  <p>M=muestra</p> <p>O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>= observaciones en cada variable</p> <p>r= correlaciones en cada variable</p>	<p>TIPO DE MUESTREO: muestreo no probabilístico, intencional por conveniencia.</p> <p>CRITERIO DE INCLUSIÓN EXCLUSIÓN</p>	<p>Año: 2020</p> <p>Estructura. Está conformada por 33 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>liderazgo compartido</li> <li>trabajo colaborativo</li> <li>planeación estratégica</li> <li>participación social</li> <li>responsable</li> <li>evaluación para la mejora continua</li> </ul> <p>Variable (2) CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario encuesta calidad de servicio educativo</p> <p>Autor: Tomado de Herrera</p> <p>Año: 2020</p> <p>Estructura está conformada por 30 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equidad educativa</li> <li>Relevancia educativa</li> <li>Pertinencia educativa</li> <li>Eficacia educativa</li> <li>Eficiencia educativa</li> </ul>	$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>	
--	---	--	--	--



## Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 LIDERAZGO COMPARTIDO</b>								
1	El director transmite claramente la misión y visión de la institución donde usted labora.	x		x		x		
2	El director consigue la confianza de los docentes para lograr los objetivos previstos en la institución.	x		x		x		
3	El director hace participe a los docentes los Proyectos Educativos de la institución.	x		x		x		
4	El director reconoce e incentiva a los docentes por participar en cumplimiento de logros de objetivos.	x		x		x		
5	El director se preocupa en cumplir la misión y visión de la institución.	x		x		x		
6	Fomenta la responsabilidad en los docentes en las actividades programadas.	x		x		x		
7	Promueve entre los docentes un clima laboral que ayuda a realizar crítica constructiva en las discusiones para alcanzar las metas u objetivos.	x		x		x		
8	El director da las facilidades a los docentes para desempeñarse en diversas funciones.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2 TRABAJO COLABORATIVO</b>								
9	Promueve el director el trabajo en equipo para alcanzar las metas.	x		x		x		
10	El director genera esfuerzos para lograr metas compartidas.	x		x		x		
11	Trabajan todos para alcanzar las metas y propósitos de la institución.	x		x		x		
12	Considera usted que existe comunicación asertiva para el logro de los objetivos.	x		x		x		
13	Los docentes unen esfuerzos para dar solución a un objetivo común.	x		x		x		
14	El director da confianza, coopera y colabora en las diversas actividades.	x		x		x		
15	El director genera un clima de participación democrática entre los miembros de la Institución.	x		x		x		
16	Cree usted que hay un nivel de exigencia del personal directivo para el cumplimiento de las metas.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>								
17	Los docentes se involucran en la planeación en coordinación con el director para cumplir con la misión y visión de la institución.	x		x		x		
18	El director promueve estrategias creativas para el logro de la visión y misión.	x		x		x		
19	El director opta por una cultura de planeación y evaluación institucional como estrategia para el mejoramiento continuo de la calidad educativa.	x		x		x		
20	El director aplica estrategias creativas para alcanzar la visión.	x		x		x		
21	El director realiza el planeamiento teniendo en cuenta las metas y competencias de las demandas y oportunidades.	x		x		x		
22	El director se comunica con los miembros de su comunidad educativa para tomar decisiones acerca de diversas acciones.	x		x		x		
<b>DIMENSION 4 PARTICIPACION SOCIAL RESPONSABLE</b>								
23	El director forma grupos de trabajo, en la que participan activamente los miembros de la comunidad educativa.	x		x		x		
24	El personal directivo escucha las ideas planteadas por los docentes para tomar decisiones.	x		x		x		
25	Permite el director que los docentes participen tomando decisiones para el logro de las metas propuestas.	x		x		x		
26	Considera que el personal directivo es participativo.	x		x		x		
27	El director realiza convenios con representantes del sector empresarial para tomar decisiones para la mejora institucional.	x		x		x		
28	Promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales.	x		x		x		
29	El director realiza todo tipo de convenios con organizaciones para su participación en actividades de proyección social.	x		x		x		
<b>DIMENSION 5 EVALUACION PARA LA MEJORA CONTINUA</b>								
30	El director realiza una evaluación crítica acerca de los cumplimientos de las metas.	x		x		x		
31	Se encuentran satisfechos con los logros obtenidos y plantea nuevos retos.	x		x		x		
32	El director mantiene una actitud responsable con los resultados obtenidos en la institución.	x		x		x		
33	El director plantea nuevas estrategias de evaluación para analizar el cumplimiento de las metas de la institución.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guido Junior Bravo Huaynates... DNI: 21134641

Especialidad del validador: ...Metodología de investigación

Ate, 18 de octubre del 2020

<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

Firma del Experto Informante.

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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 EQUIDAD EDUCATIVA</b>								
1	¿Los docentes brindan igual oportunidad de aprendizaje a todos los estudiantes según la especialidad?	x		x		x		
2	¿En la institución se garantiza la igualdad fundamental que todos los estudiantes tienen para acceder a una educación de calidad?	x		x		x		
3	¿En la biblioteca de la institución se proporciona los materiales didácticos, libros de consulta a todos los estudiantes sin exclusión?	x		x		x		
4	¿En la institución se brinda un buen trato a los estudiantes con respeto, sin ridiculizarlos ni discriminarlos?	x		x		x		
5	¿Consideras que las asignaturas han satisfecho tus expectativas y metas académicas?	x		x		x		
<b>DIMENSION 2 RELEVANCIA EDUCATIVA</b>								
6	¿Los docentes desarrollan los aprendizajes que sean relevantes en el aprendizaje de los estudiantes?	x		x		x		
7	¿Los docentes promueven en sus clases temas significativos para los estudiantes?	x		x		x		
8	¿Los estudiantes se sienten motivados para el estudio porque los docentes toman en cuenta sus preguntas?	x		x		x		
9	¿Los estudiantes practican comportamiento de relevancia con valores y actitudes positivas?	x		x		x		
10	¿Los docentes promueven el aprendizaje para el logro de competencias en la formación integral de los estudiantes?	x		x		x		
11	¿Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, mapas mentales, resolución de problemas, comprensión lectora, etc.)?	x		x		x		
<b>DIMENSION 3 PERTINENCIA EDUCATIVA</b>								
12	¿Los alumnos demuestran nuevas habilidades y destrezas producto del trabajo académico en el aula?	x		x		x		
13	¿Durante las clases los profesores se preocupan por verificar el aprendizaje de los alumnos?	x		x		x		
14	¿Los docentes promueven una convivencia democrática y clima favorable en el desarrollo de los procesos pedagógicos?	x		x		x		
15	¿En la institución se ofrece a los estudiantes aprendizajes de calidad que le permite interactuar en la sociedad en que se desenvuelven?	x		x		x		
16	¿Los docentes consideran al aprendizaje como una necesidad fundamental y están dispuestos a colaborar con los estudiantes?	x		x		x		
17	¿Los estudiantes ponen en práctica los aprendizajes logrados en los procesos pedagógicos en la vida real?	x		x		x		
18	¿Te encuentras satisfecho con la educación impartida en tu institución educativa?	x		x		x		
<b>DIMENSION 4 EFICACIA EDUCATIVA</b>								
19	¿En tu institución educativa la planificación de actividades se maneja con trabajo en equipo para lograr los objetivos?	x		x		x		

20	¿En tu institución educativa se organizan reuniones de capacitación para compartir ideas, experiencias entre los docentes?	x		x		x	
21	¿Los docentes motivan a los estudiantes para un mejor rendimiento académico con clases de reforzamiento?	x		x		x	
22	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?	x		x		x	
23	¿En la institución se rinde cuentas pedagógicas de los resultados de aprendizaje a los padres de familia?	x		x		x	
24	¿En la institución se logra cumplir realmente los objetivos y metas propuestas al inicio del año escolar?	x		x		x	
25	¿En la institución los estudiantes de segundo grado de secundaria logran ingresar a los colegios de alto rendimiento?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: EFICIENCIA EDUCATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
26	¿Los docentes facilitan materiales y recursos didácticos a los estudiantes en el momento oportuno, para desarrollar correctamente las actividades pedagógicas?	x		x		x	
27	¿Los estudiantes logran obtener los mejores resultados académicos y con la mínima inversión de recursos?	x		x		x	
28	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?	x		x		x	
29	¿Los docentes desarrollan en los estudiantes capacidades que los ayuden a resolver problemas en situaciones reales de su entorno?	x		x		x	
30	¿Los docentes hacen uso eficiente del tiempo para lograr aprendizajes esperados y evalúan a los estudiantes después de cada tema desarrollado?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guido Junior Bravo Huaynates....      DNI: 21134641

Especialidad del validador: ...Metodología de investigación

- <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

Ate, 18 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1 LIDERAZGO COMPARTIDO</b>								
1	El director transmite claramente la misión y visión de la institución donde usted labora.	x		x		x		
2	El director consigue la confianza de los docentes para lograr los objetivos previstos en la institución.	x		x		x		
3	El director hace partícipe a los docentes los Proyectos Educativos de la institución.	x		x		x		
4	El director reconoce e incentiva a los docentes por participar en cumplimiento de logros de objetivos.	x		x		x		
5	El director se preocupa en cumplir la misión y visión de la institución.	x		x		x		
6	Fomenta la responsabilidad en los docentes en las actividades programadas.	x		x		x		
7	Promueve entre los docentes un clima laboral que ayuda a realizar crítica constructiva en las discusiones para alcanzar las metas u objetivos.	x		x		x		
8	El director da las facilidades a los docentes para desempeñarse en diversas funciones.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 TRABAJO COLABORATIVO</b>								
9	Promueve el director el trabajo en equipo para alcanzar las metas.	x		x		x		
10	El director genera esfuerzos para lograr metas compartidas.	x		x		x		
11	Trabajan todos para alcanzar las metas y propósitos de la institución.	x		x		x		
12	Considera usted que existe comunicación asertiva para el logro de los objetivos.	x		x		x		
13	Los docentes unen esfuerzos para dar solución a un objetivo común.	x		x		x		
14	El director da confianza, coopera y colabora en las diversas actividades.	x		x		x		
15	El director genera un clima de participación democrática entre los miembros de la Institución.	x		x		x		
16	Cree usted que hay un nivel de exigencia del personal directivo para el cumplimiento de las metas.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Si	No	Si	No	Si	No
17	Los docentes se involucran en la planeación en coordinación con el director para cumplir con la misión y visión de la institución.	x		x		x	
18	El director promueve estrategias creativas para el logro de la visión y misión.	x		x		x	
19	El director opta por una cultura de planeación y evaluación institucional como estrategia para el mejoramiento continuo de la calidad educativa.	x		x		x	
20	El director aplica estrategias creativas para alcanzar la visión.	x		x		x	
21	El director realiza el planeamiento teniendo en cuenta las metas y competencias de las demandas y oportunidades.	x		x		x	
22	El director se comunica con los miembros de su comunidad educativa para tomar decisiones acerca de diversas acciones.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4 PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE		Si	No	Si	No	Si	No
23	El director forma grupos de trabajo, en la que participan activamente los miembros de la comunidad educativa.	x		x		x	
24	El personal directivo escucha las ideas planteadas por los docentes para tomar decisiones.	x		x		x	
25	Permite el director que los docentes participen tomando decisiones para el logro de las metas propuestas.	x		x		x	
26	Considera que el personal directivo es participativo.	x		x		x	
27	El director realiza convenios con representantes del sector empresarial para tomar decisiones para la mejora institucional.	x		x		x	
28	Promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales.	x		x		x	
29	El director realiza todo tipo de convenios con organizaciones para su participación en actividades de proyección social.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5 EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA		Si	No	Si	No	Si	No
30	El director realiza una evaluación crítica acerca de los cumplimientos de las metas.	x		x		x	
31	Se encuentran satisfechos con los logros obtenidos y plantea nuevos retos.	x		x		x	
32	El director mantiene una actitud responsable con los resultados obtenidos en la institución.	x		x		x	
33	El director plantea nuevas estrategias de evaluación para analizar el	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE.....

DNI: .....07015123.....

Especialidad del validador: .....METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....

<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.

Ate. 12 de octubre del 2020

**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 CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 EQUIDAD EDUCATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los docentes brindan igual oportunidad de aprendizaje a todos los estudiantes según la especialidad?	x		x		x		
2	¿En la institución se garantiza la igualdad fundamental que todos los estudiantes tienen para acceder a una educación de calidad?	x		x		x		
3	¿En la biblioteca de la institución se proporciona los materiales didácticos, libros de consulta a todos los estudiantes sin exclusión?	x		x		x		
4	¿En la institución se brinda un buen trato a los estudiantes con respeto, sin ridiculizarlos ni discriminarlos?	x		x		x		
5	¿Consideras que las asignaturas han satisfecho tus expectativas y metas académicas?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 RELEVANCIA EDUCATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los docentes desarrollan los aprendizajes que sean relevantes en el aprendizaje de los estudiantes?	x		x		x		
7	¿Los docentes promueven en sus clases temas significativos para los estudiantes?	x		x		x		
8	¿Los estudiantes se sienten motivados para el estudio porque los docentes toman en cuenta sus preguntas?	x		x		x		
9	¿Los estudiantes practican comportamiento de relevancia con valores y actitudes positivas?	x		x		x		
10	¿Los docentes promueven el aprendizaje para el logro de competencias en la formación integral de los estudiantes?	x		x		x		
11	¿Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, mapas mentales, resolución de problemas, comprensión lectora, etc.)?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 PERTINENCIA EDUCATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Los alumnos demuestran nuevas habilidades y destrezas producto del trabajo académico en el aula?	x		x		x		
13	¿Durante las clases los profesores se preocupan por verificar el aprendizaje de los alumnos?	x		x		x		
14	¿Los docentes promueven una convivencia democrática y clima favorable en el desarrollo de los procesos pedagógicos?	x		x		x		

15	¿En la institución se ofrece a los estudiantes aprendizajes de calidad que le permite interactuar en la sociedad en que se desenvuelven?	x		x		x	
16	¿Los docentes consideran al aprendizaje como una necesidad fundamental y están dispuestos a colaborar con los estudiantes?	x		x		x	
17	¿Los estudiantes ponen en práctica los aprendizajes logrados en los procesos pedagógicos en la vida real?	x		x		x	
18	¿Te encuentras satisfecho con la educación impartida en tu institución educativa?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4 EFICACIA EDUCATIVA</b>							
19	¿En tu institución educativa la planificación de actividades se maneja con trabajo en equipo para lograr los objetivos?	x		x		x	
20	¿En tu institución educativa se organizan reuniones de capacitación para compartir ideas, experiencias entre los docentes?	x		x		x	
21	¿Los docentes motivan a los estudiantes para un mejor rendimiento académico con clases de reforzamiento?	x		x		x	
22	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?	x		x		x	
23	¿En la institución se rinde cuentas pedagógicas de los resultados de aprendizaje a los padres de familia?	x		x		x	
24	¿En la institución se logra cumplir realmente los objetivos y metas propuestas al inicio del año escolar?	x		x		x	
25	¿En la institución los estudiantes de segundo grado de secundaria logran ingresar a los colegios de alto rendimiento?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: EFICIENCIA EDUCATIVA</b>							
26	¿Los docentes facilitan materiales y recursos didácticos a los estudiantes en el momento oportuno, para desarrollar correctamente las actividades pedagógicas?	x		x		x	
27	¿Los estudiantes logran obtener los mejores resultados académicos y con la mínima inversión de recursos?	x		x		x	
28	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?	x		x		x	
29	¿Los docentes desarrollan en los estudiantes capacidades que los ayuden a resolver problemas en situaciones reales de su entorno?	x		x		x	
30	¿Los docentes hacen uso eficiente del tiempo para lograr aprendizajes esperados y evalúan a los estudiantes después de cada tema?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE.....

DNI: .....07015123.....

Especialidad del validador: .....METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....

<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.

Ate. 12 de octubre del 2020

**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 GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1 LIDERAZGO COMPARTIDO</b>								
1	El director transmite claramente la misión y visión de la institución donde usted labora.	x		x		x		
2	El director consigue la confianza de los docentes para lograr los objetivos previstos en la institución.	x		x		x		
3	El director hace partícipe a los docentes los Proyectos Educativos de la institución.	x		x		x		
4	El director reconoce e incentiva a los docentes por participar en cumplimiento de logros de objetivos.	x		x		x		
5	El director se preocupa en cumplir la misión y visión de la institución.	x		x		x		
6	Fomenta la responsabilidad en los docentes en las actividades programadas.	x		x		x		
7	Promueve entre los docentes un clima laboral que ayuda a realizar crítica constructiva en las discusiones para alcanzar las metas u objetivos.	x		x		x		
8	El director da las facilidades a los docentes para desempeñarse en diversas funciones.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 TRABAJO COLABORATIVO</b>								
9	Promueve el director el trabajo en equipo para alcanzar las metas.	x		x		x		
10	El director genera esfuerzos para lograr metas compartidas.	x		x		x		
11	Trabajan todos para alcanzar las metas y propósitos de la institución.	x		x		x		
12	Considera usted que existe comunicación asertiva para el logro de los objetivos.	x		x		x		
13	Los docentes unen esfuerzos para dar solución a un objetivo común.	x		x		x		
14	El director da confianza, coopera y colabora en las diversas actividades.	x		x		x		
15	El director genera un clima de participación democrática entre los miembros de la Institución.	x		x		x		
16	Cree usted que hay un nivel de exigencia del personal directivo para el cumplimiento de las metas.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	Los docentes se involucran en la planeación en coordinación con el director para cumplir con la misión y visión de la institución.	x		x		x	
18	El director promueve estrategias creativas para el logro de la visión y misión.	x		x		x	
19	El director opta por una cultura de planeación y evaluación institucional como estrategia para el mejoramiento continuo de la calidad educativa.	x		x		x	
20	El director aplica estrategias creativas para alcanzar la visión.	x		x		x	
21	El director realiza el planeamiento teniendo en cuenta las metas y competencias de las demandas y oportunidades.	x		x		x	
22	El director se comunica con los miembros de su comunidad educativa para tomar decisiones acerca de diversas acciones.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4 PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE		Sí	No	Sí	No	Sí	No
23	El director forma grupos de trabajo, en la que participan activamente los miembros de la comunidad educativa.	x		x		x	
24	El personal directivo escucha las ideas planteadas por los docentes para tomar decisiones.	x		x		x	
25	Permite el director que los docentes participen tomando decisiones para el logro de las metas propuestas.	x		x		x	
26	Considera que el personal directivo es participativo.	x		x		x	
27	El director realiza convenios con representantes del sector empresarial para tomar decisiones para la mejora institucional.	x		x		x	
28	Promueve la participación de los estudiantes para lograr las metas institucionales.	x		x		x	
29	El director realiza todo tipo de convenios con organizaciones para su participación en actividades de proyección social.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5 EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA		Sí	No	Sí	No	Sí	No
30	El director realiza una evaluación crítica acerca de los cumplimientos de las metas.	x		x		x	
31	Se encuentran satisfechos con los logros obtenidos y plantea nuevos retos.	x		x		x	
32	El director mantiene una actitud responsable con los resultados obtenidos en la institución.	x		x		x	
33	El director plantea nuevas estrategias de evaluación para analizar el cumplimiento de las metas de la institución.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. María del Carmen E. Ancaya Martínez ..... DNE: .....10352960.....

Especialidad del validador: ...Metodología de la investigación.....

Ate. 12 de octubre del 2020

<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 CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1 EQUIDAD EDUCATIVA</b>								
1	¿Los docentes brindan igual oportunidad de aprendizaje a todos los estudiantes según la especialidad?	x		x		x		
2	¿En la institución se garantiza la igualdad fundamental que todos los estudiantes tienen para acceder a una educación de calidad?	x		x		x		
3	¿En la biblioteca de la institución se proporciona los materiales didácticos, libros de consulta a todos los estudiantes sin exclusión?	x		x		x		
4	¿En la institución se brinda un buen trato a los estudiantes con respeto, sin ridiculizarlos ni discriminarlos?	x		x		x		
5	¿Consideras que las asignaturas han satisfecho tus expectativas y metas académicas?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 RELEVANCIA EDUCATIVA</b>								
6	¿Los docentes desarrollan los aprendizajes que sean relevantes en el aprendizaje de los estudiantes?	x		x		x		
7	¿Los docentes promueven en sus clases temas significativos para los estudiantes?	x		x		x		
8	¿Los estudiantes se sienten motivados para el estudio porque los docentes toman en cuenta sus preguntas?	x		x		x		
9	¿Los estudiantes practican comportamiento de relevancia con valores y actitudes positivas?	x		x		x		
10	¿Los docentes promueven el aprendizaje para el logro de competencias en la formación integral de los estudiantes?	x		x		x		
11	¿Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, mapas mentales, resolución de problemas, comprensión lectora, etc.)?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 PERTINENCIA EDUCATIVA</b>								
12	¿Los alumnos demuestran nuevas habilidades y destrezas producto del trabajo académico en el aula?	x		x		x		
13	¿Durante las clases los profesores se preocupan por verificar el aprendizaje de los alumnos?	x		x		x		
14	¿Los docentes promueven una convivencia democrática y clima favorable en el desarrollo de los procesos pedagógicos?	x		x		x		
15	¿En la institución se ofrece a los estudiantes aprendizajes de calidad que le permite interactuar en la sociedad en que se desenvuelven?	x		x		x		
16	¿Los docentes consideran al aprendizaje como una necesidad fundamental y están dispuestos a colaborar con los estudiantes?	x		x		x		
17	¿Los estudiantes ponen en práctica los aprendizajes logrados en los procesos pedagógicos en la vida real?	x		x		x		
18	¿Te encuentras satisfecho con la educación impartida en tu institución educativa?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4 EFICACIA EDUCATIVA</b>								
19	¿En tu institución educativa la planificación de actividades se maneja con trabajo en equipo para lograr los objetivos?	x		x		x		
20	¿En tu institución educativa se organizan reuniones de capacitación para compartir ideas, experiencias entre los docentes?	x		x		x		
21	¿Los docentes motivan a los estudiantes para un mejor rendimiento académico con clases de reforzamiento?	x		x		x		
22	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?	x		x		x		
23	¿En la institución se rinde cuentas pedagógicas de los resultados de aprendizaje a los padres de familia?	x		x		x		
24	¿En la institución se logra cumplir realmente los objetivos y metas propuestas al inicio del año escolar?	x		x		x		
25	¿En la institución los estudiantes de segundo grado de secundaria logran ingresar a los colegios de alto rendimiento?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: EFICIENCIA EDUCATIVA</b>								
26	¿Los docentes facilitan materiales y recursos didácticos a los estudiantes en el momento oportuno, para desarrollar correctamente las actividades pedagógicas?	x		x		x		
27	¿Los estudiantes logran obtener los mejores resultados académicos y con la mínima inversión de recursos?	x		x		x		
28	¿Existe interés en los padres de familia por averiguar sobre el comportamiento, asistencia o progreso escolar de sus hijos?	x		x		x		
29	¿Los docentes desarrollan en los estudiantes capacidades que los ayuden a resolver problemas en situaciones reales de su entorno?	x		x		x		
30	¿Los docentes hacen uso eficiente del tiempo para lograr aprendizajes esperados y evalúan a los estudiantes después de cada tema desarrollado?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):      Hay suficiencia     

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. María del Carmen E. Ancaya Martínez ..... DNI: .....10352960.....

Especialidad del validador: ...Metodología de la investigación.....

Ate. 12 de octubre del 2020

<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.

## Anexo 5: Resultados de confiabilidad según Alfa de Cronbach

### GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA

#### → **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

#### **Escala: ALL VARIABLES**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	33

### CALIDAD DE SERVICIO

#### → **Fiabilidad**

#### **Escala: ALL VARIABLES**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30







## Anexo 7: Tabla de valores coeficiente Rho Sperman

### Correlaciones

			Gestion educativa estrategica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestion educativa estrategica	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Correlaciones

			Dimension liderazgo compartido	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimension liderazgo compartido	Coeficiente de correlación	1,000	,269*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,269*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	60	60

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

### Correlaciones

			Gestion trabajo colaborativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestion trabajo colaborativo	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

### Correlaciones

			D Planeacion estrategica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	D Planeacion estrategica	Coeficiente de correlación	1,000	,378**

	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	60	60
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,378**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	60	60

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

### Correlaciones

		Participacion	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Participacion	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,520**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

### Correlaciones

		Gestion evaluacion para la mejora continua	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestion evaluacion para la mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

## Anexo 8: Tabla de estadísticos descriptivos

### Variable gestión educativa estratégica

#### Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

##### Estadísticos

Gestion educativa estrategica

N	Válido	60
	Perdidos	0

##### Gestion educativa estrategica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	20,0	20,0	20,0
	Medio	36	60,0	60,0	80,0
	Alto	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Dimensión liderazgo compartido

#### Frecuencias

##### Estadísticos

Dimension liderazgo compartido

N	Válido	60
	Perdidos	0

##### Dimension liderazgo compartido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	20,0	20,0	20,0
	Medio	42	70,0	70,0	90,0
	Alto	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión trabajo colaborativo

### Frecuencias

#### Estadísticos

Gestion trabajo colaborativo

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Gestion trabajo colaborativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	23,3	23,3	23,3
	Medio	40	66,7	66,7	90,0
	Alto	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión planeación estratégica

### Frecuencias

#### Estadísticos

D Planeacion estrategica

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### D Planeacion estrategica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	21,7	21,7	21,7
	Medio	43	71,7	71,7	93,3
	Alto	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión participación social responsable

### Frecuencias

#### Estadísticos

Participacion

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Participacion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	43	71,7	71,7	81,7
	Alto	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión evaluación para la mejora continua

### Frecuencias

#### Estadísticos

Gestion evaluacion para la mejora continua

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Gestion evaluacion para la mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	16,7	16,7	16,7
	Medio	38	63,3	63,3	80,0
	Alto	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Variable calidad de servicio

### Frecuencias

#### Estadísticos

Calidad de servicio

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	20,0	20,0	20,0
	Regular	43	71,7	71,7	91,7
	Excelente	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión equidad educativa

### Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

#### Estadísticos

Dimension equidad educativa

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Dimension equidad educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	26,7	26,7	26,7
	Regular	31	51,7	51,7	78,3
	Excelente	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



## Dimensión relevancia educativa

### → Frecuencias

#### Estadísticos

Dimension relevancia educativa

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Dimension relevancia educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	15,0	15,0	15,0
	Regular	30	50,0	50,0	65,0
	Excelente	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión pertinencia educativa

### → Frecuencias

#### Estadísticos

Dimension pertinencia educativa

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Dimension pertinencia educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	30,0	30,0	30,0
	Regular	30	50,0	50,0	80,0
	Excelente	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión eficacia educativa

### → Frecuencias

#### Estadísticos

Dimension eficacia educativa

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Dimension eficacia educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	30,0	30,0	30,0
	Regular	25	41,7	41,7	71,7
	Excelente	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## Dimensión eficiencia educativa

### → Frecuencias

#### Estadísticos

Dimension eficiencia educativa

N	Válido	60
	Perdidos	0

#### Dimension eficiencia educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	35,0	35,0	35,0
	Regular	32	53,3	53,3	88,3
	Excelente	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## **Anexo 9: ficha técnica**

### **Ficha técnica del instrumento para medir la V1: Gestión educativa estratégica**

Nombre del instrumento: cuestionario sobre gestión educativa estratégica

Autor : Carlos Alfredo Bailon Bustamante

Adaptado por : Yosep Vargas Maldonado

Lugar de aplicación : Institucion educativa

Año 2020

Objetivo : Determinar el nivel de Gestión educativa estratégica

Administrado a : Docentes

Tipo de aplicación : Individual

Duración : 30 minutos

Descripción del instrumento: el cuestionario para la investigación evaluara la variable en sus dimensiones de liderazgo compartido, trabajo colaborativo, planeación estratégica, participación social responsable y evaluación para la mejora continua. Constituido por 33 ítems. De escala tipo Likert con alternativas politómicas con los valores (1) nunca. (2) casi nunca. (3) algunas veces. (4) casi siempre. (5) siempre.

### **Ficha técnica del instrumento para medir la V2: Calidad de servicio**

Nombre del instrumento: cuestionario sobre calidad de servicio

Autor : Olga Herrera Cubas

Adaptado por : Yosep Vargas Maldonado

Lugar de aplicación : Institucion educativa

Año 2020

Objetivo : Determinar el nivel de Calidad de servicio

Administrado a : Docentes

Tipo de aplicación : Individual

Duración : 30 minutos

Descripción del instrumento: el cuestionario para la investigación evaluara la variable en sus dimensiones de equidad educativa, relevancia educativa, pertinencia educativa, eficacia educativa y eficiencia educativa. Constituido por

30 ítems. De escala tipo Likert con alternativas politómicas con los valores (1) nunca. (2) casi nunca. (3) algunas veces. (4) casi siempre. (5) siempre.

#### **Anexo 10: glosario de siglas y abreviaturas**

PPFF:	Padres de familia
IE:	Institución educativa
CNEB:	Currículo Nacional de la Educación Básica
SEP:	Secretaría de Educación Pública
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
MGEE:	Modelo de Gestión Educativa Estratégica
UGEL:	Unidad de Gestión Educativa Local
GE:	Gestión educativa
CA:	Calidad educativa
GEE:	Gestión educativa estratégica
CS:	Calidad de servicio
LC:	Liderazgo compartido
TC:	Trabajo colaborativo
PE:	Planeación estratégica
PSR:	Participación social responsable
EMC:	Evaluación para la mejora continua



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, YOSEP VARGAS MALDONADO, alumno de la Escuela de Posgrado de Maestría y Programa académico Maestría Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo - Ate Vitarte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado “Gestión educativa estratégica y calidad de servicio en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020”, son:

1. De mi autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Ate, 25 de enero de 2021.

.....  
VARGAS MALDONADO YOSEP

DNI: 42762071