



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo en la
Institución Educativa “San Idelfonso” del Distrito de Pueblo
Nuevo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Castillo Yépez, Andrés Absalón (ORCID: 0000-0002-5476-7296)

ASESOR:

Mgtr. Lezcano Tello, Asunción Ramón (ORCID: 0000-0003-0370-8947)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

CHEPÉN - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por su protección y bendiciones que nos brinda, permitiéndonos seguir avanzando cada día y alcanzar nuestros propósitos.

A mi madre que siempre está apoyándome y motivándome a la superación

A mi esposa e hijos que son mi motivación para seguir avanzando en mi carrera profesional

Andrés

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por haberme permitido concretizar el propósito de avanzar en mi formación académica y a todo su equipo directivo, a los docentes que nos brindaron sus enseñanzas en nuestros estudios de maestría, a mi asesor de tesis Asunción Lezcano Tello por su apoyo y enseñanzas.

Al director, docentes y estudiantes de la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, con su apoyo desinteresado en el presente trabajo de investigación y a todas las personas que hicieron posible la realización de esta investigación.

Andrés

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
III. METODOLOGÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Variables y operacionalización.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5 Procedimiento.....	¡Error! Marcador no definido.
IV. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
V. DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
VII. RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
VIII. PROPUESTA.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados de la V de Aiken-Gestión institucional	17
Tabla 2: Resultados de la V de Aiken-Calidad del servicio educativo	17
Tabla 3: Nivel de fiabilidad del Alfa de Cronbach	18
Tabla 4: Resultados de la confiabilidad – Alfa de Cronbach	18
Tabla 5: Prueba de normalidad	20
Tabla 6: La gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	21
Tabla 7: Nivel de la gestión institucional en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	22
Tabla 8: Nivel de la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	23
Tabla 9: La dinámica organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	24
Tabla 10: El liderazgo directivo y su relación con la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	25
Tabla 11: Las relaciones interpersonales y su relación con la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	26

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de la gestión institucional en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	22
Figura 2: Nivel de la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021	23

RESUMEN

La presente investigación tiene como determinar la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021, bajo el enfoque cuantitativo.

El tipo de investigación fue aplicada con diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional, aplicado a una muestra de 30 estudiantes de cuarto y quinto grado de secundaria de la institución en mención, el trabajo de recolección de datos se realizó a través de un cuestionario para la gestión institucional con 18 ítems y otro para la calidad del servicio educativo con 30 ítems, instrumentos validados y confiables; posteriormente se procedió a procesar la información a través de la estadística descriptiva y la correlación de Spearman. Los resultados muestran que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso, por cuanto Rho de Spearman = 0,857, esto significa que si la gestión institucional es fortalecida se fortalecerá también la calidad del servicio educativo.

Palabras Clave: Gestión institucional, calidad servicio

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship that exists between institutional management and quality of educational service in the San Ildefonso educational institution of the Pueblo Nuevo district, 2021, under the quantitative approach.

The type of research was applied with a non-experimental, descriptive correlational research design, applied to a sample of 30 fourth and fifth grade high school students from the institution in question, the data collection work was carried out through a questionnaire to institutional management with 18 items and another for the quality of educational service with 30 items, validated and reliable instruments; Later, the information was processed through descriptive statistics and Spearman's correlation. The results show that there is a significant relationship between institutional management and the quality of the educational service in the San Ildefonso educational institution, since Spearman's $Rho = 0.857$, this means that if the institutional management is strengthened, the quality of the educational service will also be strengthened.

Keywords: Institutional management, service quality

I. INTRODUCCIÓN

Para subir el nivel educativo, los estados del primer mundo están obligados a tomar iniciativa y seguir replanteando nuevos sistemas educativos, como base y mejoramiento del comportamiento económico de los países emergentes. En palabras de Mejía (2017, p.6), “la sociedad se propuso la tarea de modernizar la formación, convirtiéndola en uno de los instrumentos fundamentales del cambio social. Por lo tanto, los organismos globales que impulsaron recientemente a los países sobre cuestiones financieras volvieron su mirada a sus marcos instructivos para ayudarlos a organizarlos y orientarlos, asignar una gran parte de los activos monetarios a la educación y hacer tecnocracias mundiales. que estaban creando un modelo autorizado en la instrucción dependiente de pautas y habilidades”.

En Finlandia, la calidad del educativo servicio se gestionó considerando la metodología de calidad total fundamentado en los siguientes principios: Liderazgo, organizacional orientado en el cliente, enfoque objetivo, enfoque de procesos en la toma de decisiones, involucramiento de la gente, relación de mutuo beneficio, mejoramiento continuo, con la visión única que cuando los individuos pueden lograr una educación de calidad, logren salir del ciclo de la pobreza. Entonces, la educación ayuda a lograr la igualdad y a minimizar las desigualdades. También empodera a los sujetos de todo el orbe para una vida más sostenible y saludable. (Álvarez, Topete y Abundes, 2019, p. 2).

En España, el gobierno español, ha implantado un proceso de capacitación profesional a los directores de los establecimiento educativos de todo el país en el tema de la gestión institucional, con la finalidad de incrementar en un 30%, hasta el 2024, la calidad de la administración de las instituciones involucradas, pues se sostiene que si los centros de la educación pública desarrollan una gestión de la calidad del servicio ofertado también lo será, por ello la inversión destinada para tal fin (Ramos, 2020, p. 52).

En los últimos años, se ha producido una progresión de ciclos significativos en el marco instructivo peruano que no concretó realmente la construcción y ejecución del área de capacitación. Algunos de ellos son, por ejemplo: El estancamiento del interés en el área de instrucción, la ejecución de cambios administrativos identificados con la

instrucción, los cambios curriculares, la disminución de la calidad instructiva se vieron a través de indicadores de reacción (por ejemplo, logros de aprendizaje, tasas de deserción, regreso a la capacitación). , niveles instructivos cumplidos), entre otros, sin embargo uno de los puntos que presenta debilidades en nuestro país es los niveles bajos en cuanto a la gestión institucional, que es fundamental para el logro de objetivos estratégicos, por ello, directores y subdirectores, antes de la sanitaria emergencia por el COVID-19, estuvieron participante en eventos de capacitación y de segunda especialidad, en donde se hacía énfasis a mejorar la gestión de las organizaciones y consecuentemente, contribuir en la educación de las instituciones (Caro, 2020, p. 20).

En nuestra región, a opinión del departamento de gestión institucional de la GRELL (2020) algunas organizaciones educativas privadas y/o públicas, han optado por mejorar el nivel de organización y planeamiento teniendo como eje fundamental el planeamiento estratégico conllevando a posicionarse como instituciones educativas de prestigio, siendo este proceso guía a toda la institución, Aunque hay gran porcentaje de instituciones educativas públicas y privadas que tienen desaciertos al conducir sus procesos convirtiéndose en debilidades por el desconocimiento de la planeación y su mérito, por lo que en el tema de la administración educativa y la calidad de servicio ofertado, aún hay mucho trabajo que realizar (Pérez, 2020, p. 3).

La institución educativa San Ildefonso, se ubica en el distrito de Pueblo Nuevo, se observa que tiene déficit de infraestructura adecuada, por ejemplo los laboratorios de química, biología y física no cumplen su función por falta de equipamiento, las áreas de educación física y el aula de innovación pedagógica no se encuentran implementados con equipos tecnológicos modernos y funcionales, no cuenta con ambientes adecuados para los tratamientos de la acción tutorial, la sala de uso múltiples para docentes no es adecuada para lo requerido, falta de ambientes destinados para la atención administrativa entre otros, además existe documentos de planificación de la gestión educativa (llámese PCI, PEI, PAT, etc.), pero en logros educativos significativos no se traduce, donde la comunidad educativa identifique como eficiente partiendo de la formación que reciben los estudiantes, muestra de ello son los porcentajes desalentadores de los resultados de aprendizajes de evaluaciones estandarizadas (ECE), lectura, matemáticas, historia y geografía y CTA

años 2015, 2016, 2018 respectivamente, aunado a la falta de liderazgo por parte de los directivos designados y/o encargados para encaminar el servicio educativo ofertado, Todo ello afecta el proceso de la profesión educativa siendo la gestión institucional una de las debilidades que imposibilitan el logro de objetivos estratégicos institucionales y por lo dicho antes la calidad del servicio deseado (proyecto educador Institucional, 2021, p. 22).

En esta disposición de ideas, Urteaga (2019, p. 9) sostiene que es el maestro es el que debe cumplir con su rol de diseñar y organizar el servicio formativo y el directivo conducir la administración institucional de forma eficiente. Por ello durante las jornadas colegiadas se debe arreglar la participación activa y no pasiva de los actores de la enseñanza educativa. aunque, Surgen interrogantes, tales como ¿Conocen los equipos directivos los beneficios del planeamiento y ejecución de la gestión institucional?, ¿Poseen capacidad de liderazgo para hacer este desarrollo? ¿La calidad del servicio educador, es genuina en la organización? Se considera que ambas variables (calidad del servicio educativo y administración institucional) presentan una potencial inclinación, porque pertenecer a un área de esfera. Por lo peligroso, esta investigación evaluará la relación existente entre ellas.

El problema de investigación quedó formulado como: ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?

También se formularon los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión institucional en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre el las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?

La Justificación de la investigación se hizo de la siguiente manera: Conveniencia: Los instrumentos de las variables calidad del servicio educativo y gestión institucional

y, permitieron determinar la relación entre ellas, y plantear soluciones adecuadas a la mejora de ambas variables. Relevancia social: Con los resultados y conclusiones, se pudo enjuiciar la afinidad de las variables y el rol que cumplen en el desarrollo de la corporación educativa, considerando a calidad del servicio educativo y gestión institucional, como ejes importantes para mejorar el servicio educativo. Práctica: Permitted cronometrar la afinidad entre gestión institucional y calidad del servicio educador, teniendo la visión que una genuina educación virtual y un aprendizaje significativo y reflexivo, permitieron establecer a la entidad como líder en el entorno. Teórica: Se recogió documentación relevante y confiable, con bases teóricas importantes sobre la afinidad entre las variables expuestas, siendo de provecho para investigaciones posteriores o para mejorar el nivel de las variables. Metodológica: Esta investigación utilizó instrumentos validados y confiables, por lo que los resultados serán pertinentes, estos sirvieron como base a otras investigaciones similares, además, los resultados permitieron utilizar las recomendaciones sugeridas a mejorar el proceso educativo en la institución.

En este sentido se formuló el objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.

Se formularon en la investigación objetivos específicos, de la manera siguiente: Identificar el nivel de gestión institucional en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021. Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021. Determinar la relación que existe entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo 2021. Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la I.E. San de Pueblo Nuevo, 2021. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo 2021.

Las hipótesis se presentaron de la manera siguiente: H_1 . Existe relación significativa entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021. H_0 . No existe relación significativa entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

También se formularon las hipótesis específicas siguientes: Existe un alto nivel de gestión institucional en la institución educativa San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021. Existe un alto nivel de calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021. Existe relación significativa entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021. Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO:

En cuanto a los informes tenemos a rango internacional a Pérez (2018) en la ofrecimiento Alternativas para mejorar la especie del servicio del adiestramiento básica en el existido Táchira, facultad de los Andes Mérida de Venezuela; aplicó una investigación bastante cuantitativa a una total de 20 instituciones educativas, luego de averiguar la explosión educativa, y específicamente la del grado de entrenamiento Básica, indujo propuestas que pueden cambiar la circunstancia estructurada, centrándose en la descentralización que otorga liberación para tomar decisiones.

Buendía (2018) en su teoría: La gestión institucional en el reciente milenio, aplicó una investigación de revisión sistemática, consultando a 40 artículos indexados. Infiere que la agencia instructiva debe conseguir en descendiente destinos y objetivos instructivos, atendiendo las necesidades esenciales de los estudiantes, tutores, educadores y de todo el territorio, buscando un canon de distrito solidario, íntegro y participativo.

Rentería y Quintero (2017) en la proposición: Diseño de una organización de gestión institucional para mejorar la convivencia en el colegio Rafael Uribe de la entrada de Bolívar, universidad Javeriana de Colombia, aplicaron una prospección casui experimental a una indicio mundial de 40 estudiantes: presumieron que ojalá la parte patrón de cualquier coincidencia en franco sea la opinión de sus jóvenes y adolescentes; más que la preparación de grande alcance que debemos brindarles debe ser en un clima de concurrencia satisfactoria, por eso el neutral de nuestra investigación resuelve el asunto de Cómo proponer aún más la conjunción colegial en nuestro filial y creemos que muy acertadamente puede Se alcanzará más a la parodia de delegación instructiva, organizando un solicitud de agrupación alumno para especular en los grados de conjunción. Plantean que la valoración surge de las numerosas apariciones de educadores, suplentes, tutores, mandatarios que, luego realizan sus ejercicios en condiciones antagónicas, con degeneración de resistencia, intercambio, franqueza y estimación, en un lugar de obligatoriedad principal.

Ramos, Escalante, Mejía y casa de campo (2017) En su observación: cliché de administración institucional estratégica en la especie del servicio educador, aplicaron una observación descriptiva prospectiva a un síntoma de 40 trabajadores de una institución educativa, arribando a la tesis que: Es un ofrecimiento para el desarrollo y el movimiento de las escuelas que están totalmente decididas a efectuar en la usura de la apreciación. Ponerse al día de colegio a los ejecutivos para intervenir en la naturaleza de la consideración decisivo y tiene distintos implicaciones y sugerencias; Es un ciclo de recurso de prolongado camino, que tiene como centro el orden de prácticas de animadores escolares y la unión de métodos de hacer distintivos, que permiten diligenciar en la autorización y verdad, obtener valor, esquinazo y pertinencia de la acción instructiva.

En el ámbito peruano: Linares (2018) en su proposición: Gestión institucional y calidad total educativa de un colegio de Comas, aplicó una investigación transversal, correlacional, no experimental a 120 padres de familia, concluyendo: Existe correlación significativa - directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio formativo de Comas, además explicó la definición de agencia de estofa global, y narra las avanzadas técnicas de reingeniería de procesos y de esta gestión, indicando como se puede aovar en experiencia interiormente en las instituciones educativas peruanas.

Para Carrasco (2017) Gestión institucional y formación de calidad profesional en la facultad de educación de la UNSACA, en la UNMSM de Lima, un estudio de análisis de la relación de las variables en una muestra de 80 profesionales, presumiendo que la relación que realmente no se zanjó debido a la multitud de ejercicios metodológicos y procedimentales que se han transmitido para hacerlo. Este resultado implica que la conexión entre uno y otra circunstancia que componen el libreto de la investigación tiene una afinidad positiva inmediata, en otras palabras, la delegación instructiva típico del individual de escolarización crea un talento de vitualla experta de ralea verdulera. Se aceptó la hipóargumento de estudio (H1) y se rechazó la hipóconclusión nula (H0)

Alarcón (2017) en análisis: administración educativa y clase del servicio educativo en instituciones privadas en Lima Metropolitana, aplicó una exploración descriptiva correlacional en una indagación censal de 10 instituciones privadas, Concluyó que la gestión de la calidad es parte, para cumplir objetivos con el planeamiento, mejoramiento de la particularidad y supervisión y proponiendo un canon correlacional que identifica variables que incide en la gestión de la entidad. Consideró la situación vivo del sistema educador con sus componentes resultando al aprendizaje como almohadilla para el crecimiento y desarrollo del país.

En relación a la información teórica de la variable Gestión institucional, se cita a Carrasco (2018, p. 80) quien define la gestión institucional como componente básico de la educación, que asume un papel importante en la dirección y realización de las actividades, que propiciarán la consecución de los objetivos y destinos planteados en el marco instructivo; Así es como se ven y examinan los establecimientos instructivos como asociaciones de la organización

A su vez, Choque (2016, p. 22) la caracterizó como "una capacidad orientada a crear y apoyar en el enfoque instructivo, tanto los diseños normativos y académicos como los ciclos internos de un voto basado, justo y competente". la naturaleza, Que permite a los estudiantes crear como individuos plenos, capaces y eficaces.

También, Valdivia (2018, p. 11), Dice que la administración educativa institucional se entrelaza con la noción de retroalimentar en el sistema, del fortalecimiento, la integración y supone la interdependencia de: Una multidisciplinariedad de la información académica, administrativa y social. Salón principal, los ejecutivos, revisión, evaluación y ensayos de administración. Vale la pena tomar decisiones coordinadas en opciones especializadas. Estándares valiosos para la actividad; diferentes animadores, en numerosos espacios de actividad.

En cuanto a su importancia, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2019, p. 3) mantiene que la idea de administración institucional instructiva es un ciclo eficiente conformado por cuatro regiones de administración: mandato de la región

ejecutiva, administración educativa y escolar. región, área local el consejo y la región de administración monetaria y autorizada, apuntan a fortalecer los establecimientos instructivos y sus tareas, para potenciar los ciclos académicos, de orden, de área local y regulatorios; proteger la independencia institucional, para reaccionar con un enfoque más predecible a los requisitos instructivos del vecindario, provinciales y mundiales.

"La administración instructiva viene a ser un conjunto de hipotéticos ciclos pragmáticos coordinados dentro del marco instructivo, para satisfacer propósitos sociales; la administración instructiva puede ser percibida como las actividades creadas por jefes que dirigen amplios espacios autoritarios. Es una combinación de información equipada para conectar información y actividad, moral y viabilidad, asuntos gubernamentales y organización en medidas que velen por la mejora incesante de las prácticas instructivas; para investigar el doble trato, todo considerado; y para el desarrollo perpetuo como una interacción eficiente; la administración instructiva debe ser percibida como un método más. de comprensión y liderazgo de la asociación escolar, en la medida en que la estimación clave situacional se percibe como uno de sus planteamientos; y sorprendentemente más, sólo en la medida en que antecede, coordina y acompaña esta actividad instructiva para que, en el día a día jornada de educar, se convierte en un útil ciclo que crea intercambios y elecciones explícitas " (Corcuera, 2019, p. 102)

En este sentido el MINEDU, (2019, p. 30) considera a las siguientes dimensiones de la gestión institucional: Dimensión Dinámica organizacional, que viene a ser el sistema de trabajo activo, medido y dinámico de la gestión con el propósito de garantizar el servicio educativo de calidad. Dimensión Liderazgo directivo, es la forma de conducir del director y su nivel de desempeño influyen directamente en la calidad del servicio ofertado. Dimensión relaciones interpersonales, la gestión debe tener como fundamento el contar con un personal que promueva un clima agradable en base a la solidaridad, proactividad, asertividad y el respeto mutuo en todas las áreas para lo cual se necesita de disposición y compromiso.

Gómez (2018, p. 20) Calidad del servicio formativo, sostiene que la calidad alude a la validez de un artículo para satisfacer determinadas o expresas necesidades, una cantidad de prerrequisitos. La calidad se identifica con el deslumbramiento de cada cualquiera para contrastar un alguien algo y otro de especies similares, y diferentes factores como la cultura, el producto o la administración, los requisitos y los supuestos impactan directamente en este término.

Para Muñoz (2016, pp. 40-41) explica que la forma integradora de abordar la calidad presenta tres puntos de vista: Perspectiva Externa. Antepone la viabilidad a la competencia; acentuación de los deseos y cumplimientos del cliente. En sectores comerciales con un nivel serio de disputa entre contendientes, cambios sólidos e innovadores y cambios en las inclinaciones de los compradores, es importante concentrarse en el cliente, quien mostrará qué tipo de artículos necesita, con qué aspectos destacados y a qué costo. Mirador interior. Subraya la competencia. Parte del supuesto de que la organización ofrece artículos que premian el mercado, por lo que fomentan el artículo o la administración con una consideración poco común en cuanto a los gastos particulares y la utilidad, en cuanto a lo que implícita o expresamente se concurre con el cliente. Perspectiva mundial. Parte de la premisa de la asombrosa compañía es aquella que satisface las necesidades de todos los asociados con ella y lo hace con modelos de competencia. La grandeza pasa de ser un existido a realizar a una dialéctica de encargo que conduce a un potentado ciclo de evolución en el que 69 la arco es conseguir la productividad y la acomodo, atrayendo las necesidades de los diferentes colectivos de individuos identificados con el comité, quienes son los protagonistas. los que legitiman y potencian su verdad.

Caro (2018, p. 20) dijo que, la educación es de calidad en el momento en que apunta a satisfacer los anhelos de la multitud de áreas constitutivas del público en general a las que se atiende; si así se logran realmente los objetivos que se persiguen para cada situación; en caso de que se produzca a través de ciclos socialmente relevantes, idealmente explotando los activos esenciales para darlo y garantizando que las posibilidades de conseguirlo y las ventajas sociales y económicas que de él se obtienen, se transmitan equitativamente entre los

diferentes públicos a los que se dirige. Si está dirigida, la idea de la naturaleza del entrenamiento es emocional, socialmente construida, dependiente del entorno y compuesta de cualidades. Por lo tanto, varios artistas en el ámbito público, como educadores, tutores, suplentes y administradores de dinero, manejan varias ideas.

De esta forma, según Bueno (2017, p. 36), la escolarización de calidad es aquella que avanza: La mejora de perspectivas y sistemas intelectuales que permitan al sujeto averiguar cómo aprender. El desarrollo de información mental, social y lógicamente enorme. La designación de instrumentos para interesarse por la actividad monetaria, política y pública, sumando al desarrollo de un modelo social basado en la popularidad. La naturaleza de la escolarización es polisémica, multidimensional y contextualizada. Insinúa un componente o rasgo de la instrucción, aludido a varios niveles (gran escala y miniatura) ya numerosos elementos de cada nivel; Además, comunica orígenes de escolaridad, valores o medidas que generalmente no se corresponden. El punto de convergencia de su actividad es la formación caracterizada como ocasión de desarrollo y circulación de información socialmente legítima.

Asimismo, el creador precisa que es la conexión entre la calidad y cantidad de la ayuda instructiva que debe evaluarse. Lo que se educa y quién debe aprender son, pues, dos indagaciones que estructuran un cuadrado solitario de cuestiones. Al mismo tiempo, no podemos evitar sospechar que es importante caracterizar la calidad en cada circunstancia específica, y que es cualquier cosa menos un valor absoluto. Las circunstancias deben percibirse como sujetas a la presencia de varios elementos.

A causa de bueno (2017, p. 27) las dimensiones de la especie del servicio formador son las siguientes: dimensión desempeño funcionario, La administración del desempeño otorga un escenario práctico para dictaminar objetivos y medidas de desempeño, metas y bases para acoger decisiones que se relacionan con la efectividad y efectividad de una de profesión. Dimensión capacitación, o de cambio de personal, se refiere a todo movimiento ejecutado en un organismo, que contesta a sus necesidades, para mejorar la noción, la aptitud, conductas habilidades personales. volumen coordinación y billete administrativa,

es el grado de coordinación entre los directivos y los trabajadores para administrar funciones y obtener los objetivos estratégicos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada, porque sugiere más datos sobre el tema tratado y amplía la teoría presente. Según Padrón (2016, p. 20) sostiene que la investigación aplicada es aquella que provee un esfuerzo socializado sistemático y por intervenir situaciones o resolver problemas. Según Galeano (2004, p. 80) estas investigaciones buscan explicar una realidad social medida desde fuera.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo Martínez (2013) menciona “cuando en una investigación es cuantitativa, las hipótesis se intervienen con numéricas mediciones y con la estadística se analizan sus resultados. Se trata de una investigación rigurosa y objetiva en la que son significativos los números. Este enfoque posibilita el logro de un conocimiento comprobable del objeto de estudio y muy particular.

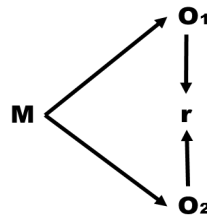
La presente observación tuvo un grado correlacional. Según Asamoah (2016) manifiesta que esta categoría de análisis determinando la relación entre dos o más variables con los cálculos estadístico, para aprender su grado de correlación a cavilar. también, en este nivel se puede percatar variaciones entre las variables que surgen de forma espontánea, usando la técnica matemática de prospección factorial, por cuanto es un estudio no empírico.

Por lo tanto, la finalidad de este trabajo fue calcular que, si las variables están relacionadas entre sí, y saber su comportamiento.

Este trabajo hizo uso del diseño no experimental, puesto que se pudo medir las variables y no manipularlas ni intervenir en ellas. Según (Lui, et al. 2016, p. 36) se aplica sin utilizar conscientemente variables. Se analiza fenómenos en su natural contexto y se analiza después.

Además, es transeccional porque midió las variables en un solo lapso. De tratado a Hernández et al. (2016. P. 2), un estudio transeccional, mediante el uso de herramientas, recolectan datos en un escenario temporal, siendo su objeto de estudio caracterizar la variable y examinar su rango de incidencia en un tiempo único.

El esquema:



Donde:

M = Muestra

O1 y O2 = Observación cada variable

r = Nivel de relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión institucional

Carrasco (2018, p. 80) definió a la gestión institucional como un elemento destacado del aprendizaje, que tiene un papel importante para dirigir y efectuar las actividades, en acertadamente en el logro de los objetivos previstos y metas en el sistema educador; por ello las instituciones educativas son reconocidas y estudiadas como organizaciones administrativas

Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Dinámica organizacional, liderazgo apoderado y noviazgo interpersonales, las cuales serán evaluadas a través de una investigación para gestión institucional, con 18 ítems.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Es una prestación perpetuo cuyos puntos indican combinaciones de efectividad, funcionalidad y efectividad correlacionados enormemente y el logro a

la magnificencia, indicando un grado óptimo de coherencia entre todos los componentes del sistema (bueno, 2017, p. 2).

Se operacionaliza a través de las dimensiones: Desempeño administrativo, capacitación-coordinación y participación administrativa, las cuales serán evaluadas a través de cuestionario con 30 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Arias (2016) la población es estimada como un conjunto con propiedades iguales para los cuales fueron dadas las conclusiones de la exploración. Queda determinada por los objetivos del prospección y problema.

Se consideró como población a 30 educandos de séptimo ciclo de la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo

La muestra, en lo cuantitativo, es subconjunto perteneciente a la población del quien se recogen datos y tiene que ser representativo de población. (Sampieri, 2015).

En esta investigación la muestra la conformó 30 educandos de séptimo ciclo de la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, siendo la misma cantidad que la población, por lo que se la denominó muestra universal.

En cuanto a los criterios de selección, se tomó como parte de la población a estudiantes de séptimo ciclo con asistencia regular y también se tomó en cuenta a los estudiantes que deseen participar voluntariamente en el estudio.

En lo relacionado a los criterios de exclusión, en el análisis no se tomó como parte de la población a estudiantes del séptimo ciclo y que no tengan asistencia regular y también no se tomará en cuenta a los estudiantes que no deseen participar en el estudio.

La unidad de análisis fue conformada por el estudiante de séptimo ciclo de la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, a esta persona se le aplicó la encuesta elaborada para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al. (2015), Observan que la etapa de recojo de información incluye la planificación de un plan detallado sobre los medios a realizar para ayudar al recojo de información, lo que permitirá alcanzar el objetivo fundamental del examen.

Para el avance del estudio, se pensó en la utilización de la encuesta centrado en recopilar información importante para la investigación. Según lo indicado por P.C. (2018) nos revela que el estudio a través de preguntas nos otorgará llegar a la población, que nos aportará ideas que serían vitales para el objetivo del estudio.

En este examen se utilizó la encuesta como instrumento dado que se realizó una visita al establecimiento para recabar información sobre la genuina circunstancia de la escuela, en realidad esto nos permitió crear y proponer procedimientos.

Según Bolarinwa (2015), la encuesta demuestra una reunión de preguntas abiertas o cerradas, lo que ayudará a adquirir realidades o puntos de vista significativos para la exploración, estos datos se recopilarán de los encuestados, de manera similar, se considera que la encuesta es un instrumento de importancia fundamental para obtener información.

Para Hueso y Cascant (2016) lo clave es ir a especialistas que analicen proporcionadamente el tema abordado para que aprueben el instrumento, igualmente se debe efectuar un piloto para testear el mecanismo, de forma que, si hay una inexactitud, se pueden realizar reparaciones adecuadas y emprender el trabajo de campo.

En consecuencia, en este examen, el instrumento de investigación fue verificado por 3 especialistas que nos ofrecieron su aporte y respaldo al cuestionario.

En esta exploración la validez de contenido se aplicó a través de la evaluación de tres especialistas con respecto a la significación, importancia y

claridad de los instrumentos. Con la valoración de cada uno de los especialistas, se utilizó la programación del SPSS y se determinó la V de Aiken, de esta manera se configuró la legitimidad de cada instrumento. Dándose cuenta de que el coeficiente subsiguiente debe tener valores entre 0 y 1. Así:

Tabla 1
Resultados de la V de Aiken - Gestión institucional

CRITERIO	RESULTADO	CONCLUSIÓN
Claridad	0,92	Fuerte validez
Pertinencia	0,93	Fuerte validez
Relevancia	0,92	Fuerte validez

Tabla 2
Resultados de la V de Aiken - Calidad del servicio educativo

CRITERIO	RESULTADO	CONCLUSIÓN
Claridad	0,94	Fuerte validez
Pertinencia	0,93	Fuerte validez
Relevancia	0,95	Fuerte validez

La confiabilidad de la herramienta de medida que permite encontrar la coherencia y consistencia del instrumento.

Para Hernández et al. (2016, 50), la referencia de confiabilidad de la herramienta, que hace relación a la competencia con iguales resultados siempre y cuando se aplique en diferentes oportunidades al mismo sujeto de análisis.

Tabla 3
Nivel de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
Alfa de Cronbach ≥ 1.00	Perfecta
0.80 – 0.99	Excelente
0.60 – 0.79	Aceptable
0.40 – 0.59	Regular
0.20 - 0.39	Baja
0.001 – 0.19	Muy baja
Alfa de Cronbach = 0.00	Nula

Fuente: Adaptada a Hernández et al. (2016)

Tabla 4
Resultados de la confiabilidad – Alfa de Cronbach

VARIABLE	N° ítems	Alfa de Cronbach
Gestión institucional	18	0,903
Calidad del servicio educativo	30	0,895

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en el formulario para la gestión institucional (0,903) y en el formulario para la calidad del servicio educativo (0,895) lo que indica una excelente confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la recolectar información de datos se coordinó con institución educativa involucrada en la investigación, para fijar la fecha de estudio donde se realizará la encuesta para las variables de estudio, además se entregó a la institución los documentos pertinentes con la finalidad de emitir la autorización respectiva para realizar esta investigación sin ningún inconveniente.

La presente investigación aplicó el cuestionario a 30 estudiantes del Séptimo ciclo de la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, después de lograr información total de los encuestados se tabuló los datos en Excel 2019.

Asimismo, la información fue llevada al Software SPSS V 26, para realizar la sumatoria por variables, indicadores de estudio y dimensiones con el fin de hallar el coeficiente de Spearman y comprobar las hipótesis, la cual fue representada mediante figuras y tablas.

3.6. Método de análisis de datos

Aplicamos el programa SPSS, para analizar datos y sirvió para el estudio inferencial - descriptivo. Según Rendón et al (2016) Los elementos de la Estadística descriptiva que SPSS considera son las medidas de correlación. Se demostró la correlación de variables a través la prueba estadística de Spearman. Permitiendo la actuación de los resultados y verificando la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a los lineamientos de la normativa de la Universidad César Vallejo, se ejecutó la investigación cumpliendo el uso de la norma APA, se respetó el derecho de autoría de los autores mencionados en el estudio, la ejecución de los cuestionarios fue de manera anónima, para salvaguardar la información confidencial recogida, esto se realizó con el consentimiento pleno de la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Para precisar la correlación y la contrastación de hipótesis, se usó el programa SPSS v 26, para lo cual se aplicó una prueba de normalidad para determinar la hipótesis que fue aceptada. Aplicándose a 30 estudiantes utilizándose Shapiro Wilk

Normalidad de variables:

Para la variable 01:

H₀: La variable gestión institucional no tiene una distribución normal.

H₁: La variable gestión institucional tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Para la variable 02:

H₀: La variable calidad de servicio educativo no tiene una distribución normal.

H₁: La variable calidad de servicio educativo tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión institucional	,340	30	,000	,503	30	,000
calidad de servicio educativo	,397	30	,000	,374	30	,000

Interpretación:

La significancia, según Shapiro Wilk, en Gestión institucional es inferior a 0,05, y en calidad de servicio educativo es inferior a 0,05; aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman por ser ambas de distribución no normal.

4.1. Descripción de Resultados:

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021

H₁: Existe relación significativa entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

Tabla 6

La gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

			GESTIÓN INSTITUCIONAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN INSTITUCIONAL,	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación:

Se evidencia a Spearman = 0,857 siendo esto un indicativo de la existencia de una correlación significativa; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por lo tanto, se estableció que la gestión institucional tiene relación significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar el nivel de gestión institucional en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021

Tabla 7

Nivel de la gestión institucional en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

Nivel	Pobladores	%
Bajo	0	0%
Medio	19	63,3%
Alto	11	36,7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario para la gestión institucional.

Interpretación:

Observamos que el 63,3%, consideraron que la gestión institucional en la institución educativa San Ildefonso se encuentra en el nivel medio y el 36,7% consideraron el nivel alto; en tanto que ningún (0.0%) encuestados consideró el nivel bajo. Determinándose estadísticamente que la gestión institucional en la institución en mención se encuentra en el nivel medio (63,3%).

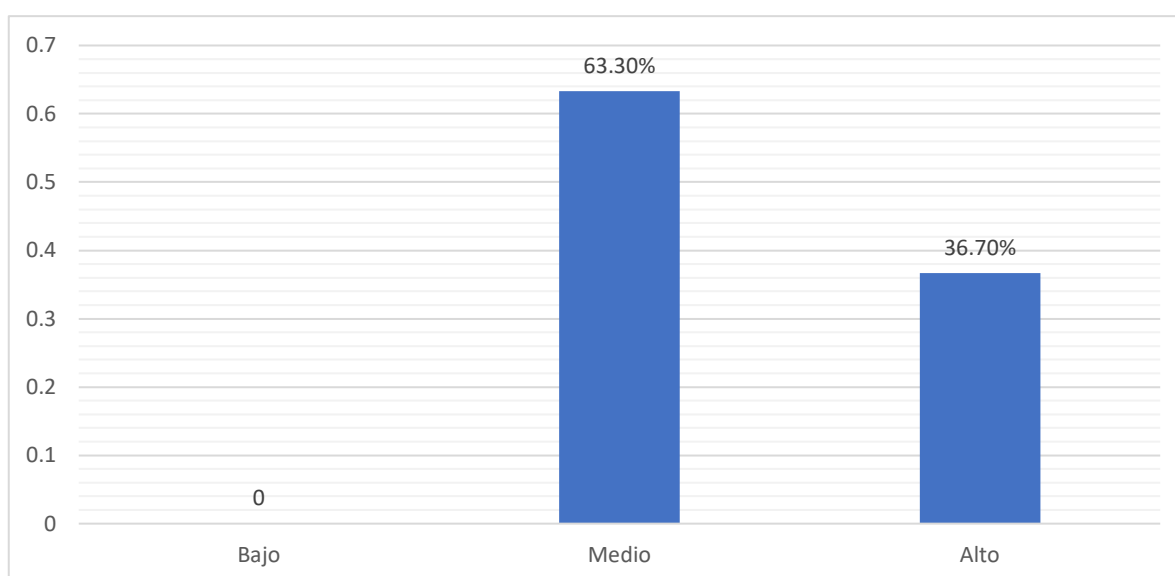


Figura 1 Nivel de la gestión institucional en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

Fuente: Tabla 7

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021

Tabla 8

Nivel de la calidad del servicio educativo en I.E. la San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021

Nivel	Pobladores	%
Bajo	0	0%
Medio	20	66,7%
Alto	10	33,3%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario para el la calidad del servicio educativo.

Interpretación:

Observamos que 66,7% consideraron que la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso se encuentra en el nivel medio y el 33,3% consideraron el nivel alto; en tanto que ningún (0.0%) encuestados consideró el nivel bajo. Determinándose estadísticamente que la calidad del servicio educativo en la institución en mención se encuentra en el nivel medio (66,7%).

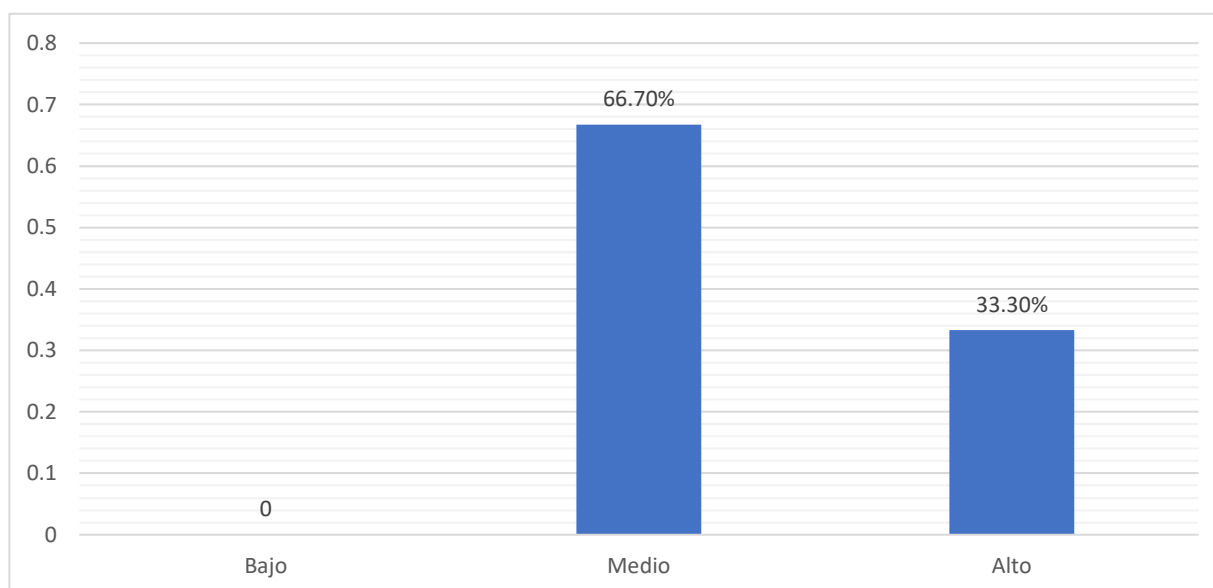


Figura 2: Nivel de la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

Fuente: Tabla 8

Objetivo Específico 3:

Determinar la relación que existe entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo 2021

H₁: Existe relación significativa entre la dinámica organizacional y la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la dinámica organizacional y la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

Tabla 9

La dinámica organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

		Dinámica organizacional	CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	Dinámica organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación:

Evidenciamos que el coeficiente de Rho de Spearman = 0,905 siendo esto un indicativo de la existencia de fuerte correlación; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por lo tanto, se estableció que la dinámica organizacional tiene relación significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada.

Objetivo Específico 4:

Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021

H₁: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

Tabla 10

El liderazgo directivo y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

		Liderazgo directivo	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Liderazgo directivo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación:

Evidenciamos que Rho de Spearman = 0,789 siendo esto un indicativo de la existencia de una correlación significativa; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por lo tanto, se estableció que liderazgo directivo significativamente se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada.

Objetivo Específico 5:

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo 2021

H₁: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

Tabla 11

Las relaciones interpersonales y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021.

			Relaciones interpersonales	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación:

En la tabla se evidencia que el coeficiente de Spearman = 0,825 siendo esto un indicativo de la existencia de una correlación significativa; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por lo tanto, se estableció que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada.

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta indagación fue determinar la relación entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso de Pueblo Nuevo, por ello se discuten los resultados partiendo de lo general a lo particular, así tenemos al objetivo general se encontró que Spearman = 0,857 siendo esto un indicativo de la existencia de una correlación significativa; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por lo tanto, se estableció que la gestión institucional tiene asociación significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada, coincidiendo con Pérez (2018) en la teoría: Estrategias para mejorar la calidad del servicio de la adiestramiento básica en el estado Táchira, Venezuela, mientras de Diseccionar la urgencia instructiva en sencillo, y específicamente la del grado de educación Básica, introdujo sistemas que pueden evolucionar la circunstancia actual, se centra en la descentralización que otorga soltura para demostraciones dinámicas y gerenciales desde las salvo difíciles hasta las más alucinantes. , alcanzando al ciclo de municipalización para hacerla más productiva y valorada, donde los Proyectos Pedagógicos de Plantel constituyen un medio fundamental estratégico para la naturaleza de la formación.

En cuanto al objetivo: Identificar el grado de administración institucional en la IE San Ildefonso de Pueblo Nuevo, 2021, se encontró que el 63,3% de educandos, consideraron que la administración institucional en la corporación educativa San Ildefonso se encuentra en el grado medio y el 36,7% consideraron el nivel alto; Ningún (0.0%) de los encuestados consideró el nivel bajo. Determinándose estadísticamente que la administración institucional en la institución en referencia se encuentra en el grado medio (63,3%), por ello se encuentro a Carrasco (2018) quien considera a la administración institucional como un punto clave de la educación y que juega un rol importante en la realización y dirección de las actividades, para obtener las metas previstas; es así, como las II.EE son analizadas y vistas como organizaciones desde la administración.

En función a la disputa del objetivo específico: Identificar el grado de calidad del servicio formativo en la IE San Ildefonso de Pueblo Nuevo, Salió que el 66,7% de los encuestados, consideraron que la calidad del servicio formador en la entidad educativa San Ildefonso se encuentra en el grado medio y el 33,3% consideraron el grado alto; y nadie (0.0%) encuestados consideró el grado bajo. Determinándose estadísticamente que la calidad del servicio educador en la institución en referencia se encuentra en el nivel medio (66,7%), por ello se cita a Bueno (2017), quien sostuvo que la calidad del servicio es un conjunto cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficiencia y efectividad en extremo correlacionados, y su rango máximo la excelencia, suponiendo un nivel de coherencia óptimo entre los fundamentales componentes del sistema.

En cuanto a la discusión del objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educador en la corporación educativa San Ildefonso de Pueblo Nuevo, se encontró que el coeficiente de Rho de Spearman = 0,905 siendo esto un indicador de la existencia de una correlación fuerte; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por ello, se estableció que la dinámica organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada; rescatando lo apreciado por Rentería y Quintero (2017) en la memoria: Diseño de una estrategia de gestión institucional para mejorar la convivencia en el colegio Rafael Uribe de la localidad de Bolívar, concluyeron que el aspecto más importante de toda sociedad es la formación de los educandos y que debemos darle un ambiente de convivencia adecuada por eso el objeto de nuestro estudio que podemos mejorar desde la parte de administración instructiva, planificar una metodología de asociación escolar para trabajar los grados de conjunción. Plantean que el pensamiento surge de los numerosos indicios de educadores, suplentes, tutores, órdenes que, mientras realizan sus ejercicios en condiciones amenazadoras, con ausencia de resiliencia, intercambio, amistad y consideración, en un lugar de trabajo pesado, utilizan la mejor pieza. del tiempo para abordar estos problemas.

En relación a la discusión del objetivo: Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la IE San Ildefonso de Pueblo Nuevo, se encontró que Rho de Spearman = 0,789 siendo esto un indicativo de la existencia de una correlación significativa; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por lo tanto, se estableció que el liderazgo directivo significativamente se relaciona con la calidad del servicio educativo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada, concordando con Linares (2018) en su investigación administración institucional y calidad total educativa en una corporación educativa de Comas, concluye que existe correlación significativa y directa entre la gestión institucional y calidad total educativa en una institución educativa de Comas, asimismo explicó la noción de la gestión de calidad total, y detalla las técnicas avanzadas de gestión de calidad y reingeniería de procesos, para para terminar de abordar el tema de la administración de calidad total educativa, mostrándonos como esta puede ser puesta en practica adentro de las instituciones educativas peruanas.

En la discusión del objetivo: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la IE San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, se encontró que Spearman = 0,825 siendo esto un indicativo de la existencia de una correlación significativa; también se muestra que la significancia es de 0,000 inferior al 0.05; por lo tanto, se estableció que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo. Se pudo concluir que la hipótesis alterna quedó corroborada, por lo expuesto se cita a Alarcón (2017) en el estudio Gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones privadas en Lima Metropolitana, razonó que la administración de la calidad es una obra de la administración para el cumplimiento de las metas a través del ordenamiento, fiscalización, afirmación y rectificación de la calidad, así mismo propuso una pauta correlacional que reconozca algunos circunstancias que inciden en la administración de las asociaciones escolares y la calidad. Se pensó en la coyuntura real del escenario educativo peruano y de cada uno de sus segmentos, con la escolarización como causa de desarrollo y mejora de todos los países. La naturaleza de la educación

es fundamental para las personas involucradas con ella, y para las personas que utilizan sus administraciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la IE San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, por cuanto Rho de Spearman = 0,857, esto significa que si la gestión institucional es fortalecida se fortalecerá también la calidad en el servicio educativo.
2. Se encontró que la gestión institucional en la institución en mención se encuentra en el nivel medio (63,3%), esto significa que la gestión institucional presenta debilidades orientadas al manejo de las relaciones interpersonales y delegación de funciones principalmente.
3. La calidad del servicio educativo en la institución en mención se encuentra en el nivel medio (66,7%), esto significa que la calidad del servicio educativo también presenta debilidades percibidas en la opinión de los estudiantes, principalmente por las características del servicio remoto que se ofrece por la pandemia del COVID – 19.
4. Existe relación fuerte entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la IE San Ildefonso de Pueblo Nuevo, por cuanto Rho de Spearman = 0,905, esto significa que en la medida que la dinámica organizacional sea mejorada también mejorará la calidad del servicio educativo.
5. Se halló relación significativa entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la IE San Ildefonso de Pueblo Nuevo, por cuanto Rho de Spearman = 0,789, es decir que mientras el liderazgo directivo sea transformacional y democrático mejor será la calidad del servicio educativo que se oferta en la institución.

6. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Idefonso del distrito de Pueblo Nuevo, por cuanto Spearman = 0,825, esto significa que a mas estrategias se apliquen para mejorar relaciones interpersonales mayor será el nivel de la calidad de servicio en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

A la dirección de la institución educativa San Ildefonso de Pueblo Nuevo, se remienda:

Considerar los resultados de esta investigación para tomar acciones de mejora a través de talleres de capacitación sobre gestión institucional y calidad de servicio con la finalidad de mejorar el servicio ofertado y lograr la calidad educativa.

Aplicar los instrumentos que se consideran en esta investigación para medir periódicamente los niveles en que se encuentran la gestión institucional y la calidad educativa y así tomar acciones correctivas y asegurar un servicio educativo de calidad.

Buscar estrategias para el desarrollo de la dinámica organizacional, el clima institucional, el liderazgo directivo y las relaciones interpersonales como parte del alcance de los objetivos estratégicos institucionales y de mejora continua.

A los investigadores:

Adecuar los instrumentos de esta investigación para determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en otras instituciones educativas de diferentes niveles educativos.

REFERENCIAS

- Adelli, M. (2016). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Edic. Pirámide Grupo Anaya.
- Alarcón, S. (2017). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. UPSMP. ISED. Lima.
- Álvarez, I. y E. Iturbe (2017). *Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión*. México: Edit. Taller Abierto.
- Álvarez, I.; C. Topete y A. Abundes (2019). *El concepto emergente de gestión educativa estratégica y desafíos para la formación en gestión*. Escuela Superior de Comercio y Administración, Instituto Politécnico Nacional. México: ISEE.
- Arava, J. (2018). *Los principios generales de la gestión educativa*. Bogotá.
- Bernardo, C. J. (2003). *Cómo aprender mejor*. Estrategias de aprendizajes. Bogotá. Edit. Rialp.
- Canfúx, V. (2016). *Modelo centrado en los objetivos. El planeamiento curricular en la enseñanza superior*. La Habana: CEPES- UH.
- Caro, D. (2017). *La calidad de la educación en el Perú: ¿qué podemos hacer a la luz de lo que sabemos?* Universidad del Pacífico. Lima: Punto de Equilibrio.
- Carrasco, S. (2018). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA*. Tesis de Maestría, UNMSM. Lima.
- Castillo, S, y Pérez, M. (2017). *Enseñar a estudiar. Procedimientos y técnicas de estudio. textos de educación permanente. Programa de formación del profesorado*. Madrid. UNED.
- CENDEISS (2017). *Gestión Estratégica*. Proyecto Fortalecimiento y Modernización del Sector Salud Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Chávez, N. (2016). *Introducción a la investigación educativa*. Venezuela: Grafiel. 131

- Congreso de la República (2003). *Ley general de educación*. Ley N°. 28044. Ministerio de Educación. Lima.
- Contreras, D. (2016). *Enseñanza, currículo y profesorado*. Introducción Crítica a la Didáctica. Madrid: Edit. Ekffciüttrs.
- Díaz, B. y G. Hernández (2017). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. Pie de Imprenta. México. Edit. McGraw Hill.
- Escalante, J., Mejía, J., Ramos, J., Villa, M. y Segundo, M. (2016). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad. México: Secretaría de Educación Pública.
- Escudero, M. (2017). *El centro como lugar de cambio: la perspectiva de la colaboración*. Madrid: Edit. Narcea.
- Fonseca, J. (2016). *La planificación estratégica en los servicios de salud*. Costa Rica. ICAP.
- Gento, S. (2016). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.
- García, G. (2004). *El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización*. Tesis de Posgrado. PUCP. Lima.
- George, D. y Mallery, P. (2017). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4ª ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gómez, E. (2016). *El control total de la calidad como una estrategia de comercialización*. Bogotá: Legis Editores S.A.
- Graells, M. (2018). *Calidad e innovación educativa en los centros*. Departamento de Pedagogía Aplicada de la Facultad de Educación. Bogotá: RED SOCIAL DIM.
- Henderson, A. (2017) *Gerencia de servicio*. San José: ICAP. 132
- Latapí, P. (2016). *Tiempo educativo mexicano*. UAG. México.
- Lafourcade, P. D. (2016). *Calidad de la educación*. Buenos Aires: Ministerio de Educación y Justicia.

- Linares, M. (2017). *Gestión de la calidad total educativa en el Perú*. Lima.
- Lujambio, A. (2017). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad. Secretaría de Educación Pública. México.
- Marrujo, R. (2016). *Las prácticas de la gestión y liderazgo directivo como desafío para el logro de la calidad educativa*. Centro de trabajo centro de actualización del magisterio unidad Mazatlan, Sinaloa, México.
- Mineducación (2018). *Gestión educativa*. <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-48473.html>, julio 2016. Bogotá.
- Muñoz, L. (2017) *Clima de aula y aprendizaje de los estudiantes*. USIL. Perú.
- Pérez, O. (2016) *Alternativas para mejorar la calidad de la educación básica en el estado Táchira*. Tesis de maestría. Universidad de los Andes Mérida. Venezuela. 133
- Ramírez, C. (2017). *La gestión educativa (ge) en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Colombia
- Rendón, J. (2017). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad. Secretaría de Educación Pública. México.
- Rentería, L. y N. Quintero (2016). *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de la Ciudad de Bolívar*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana. Colombia,
- Senge, P. (2016). *La quinta disciplina en la práctica*. Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje, Buenos Aires: Granica.
- Tedesco, J. C. (2017) *El nuevo pacto educativo*. Educación y competitividad. Madrid.
- Torroba, A. (2016) *Evaluación del clima institucional por observación*. Madrid: Edit. Bordón.

Valdivia, N. (2018) *La gestión educativa descentralizada en el Perú y el desarrollo de las funciones educativas de los gobiernos regionales. Caso Ica. Ica - Perú.*

Weelch, S. y Comer, J. (2016). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques and Applications.* USA: Dorsey Press.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Estimado docente, con el propósito de conocer cuál es su opinión acerca de la gestión institucional que se existe en la institución educativa; a continuación, te mostramos una serie de preguntas a las cuales, agradeceremos, nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que exprese su punto de vista.

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

Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
GESTIÓN INSTITUCIONAL	DINÁMICA ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones.	1. Se toman las decisiones en equipo					
			2. El equipo directivo tiene capacidad de convocatoria					
		Participación y responsabilidad.	3. La gestión del equipo directivo es reconocida y aceptada					
			4. La institución goza de reconocimiento y valoración de la comunidad					
		Organización	5. Se establecen convenios con instituciones que se encuentran en la comunidad					
			6. Se dan a conocer los logros y debilidades de la gestión					
	LIDERAZGO DIRECTIVO	Conocimientos de los objetivos.	7. Cuenta con PEI, PCI, PAT, RI. Integrados					
			8. Existe coherencia y articulación entre PEI, PAT y RI.					
		Participación y trabajo en equipo.	9. Articula objetivos y actividades de las herramientas de gestión					
			10. La articulación de las herramientas de gestión da coherencia y sentido al trabajo institucional					
		Cohesión y coordinación entre el personal	11. Mayor acercamiento con las instituciones de la comunidad					
			12. Se lleva a cabo la evaluación permanente con instituciones en forma planificada					
	RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación entre los miembros.	13. Se establecen canales de comunicación adecuados					
			14. Se respetan las normas de convivencia en un clima de tolerancia					
		Solución de conflictos.	15. Las relaciones entre el personal son cordiales					
			16. Se solucionan los conflictos					
		Confianza y	17. El personal participa					

	credibilidad	activamente en las actividades de la Institución					
		18. Existe un trato horizontal y democrático con los agentes educativos					

Ficha Técnica

Variable de estudio: Gestión Institucional

- **Autor:** Nora Consuelo Quispe Cieza (Adaptado por el investigador)
- **Número de ítems:** 18
- **Forma de Aplicación:** Individual
- **Duración:** 15 a 30 min.
- **Objetivo general:**
Conocer la percepción que tiene el docente sobre la gestión institucional en la institución educativa “San Ildefonso” del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.
- **Dimensiones de variable en estudio:**
Dinámica organizacional, liderazgo directivo y relaciones interpersonales.
- **Escala:**
Escala de Likert con las siguientes alternativas:

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

- **Validez:**
El cuestionario fue validado por expertos de la UCV, que le otorgaron en promedio un coeficiente de validación de contenido de 1.
- **Confiabilidad:**
En base a una prueba piloto de 15 encuestados, se calcula el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado docente, con el propósito de conocer cuál es su opinión acerca de la calidad del servicio educativo que se existe en la institución educativa; a continuación, te mostramos una serie de preguntas a las cuales, agradeceremos, nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que exprese su punto de vista.

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

Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO	Su labor en la I.E. es innovadora y creativa	1. El docente emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.				
2. Los docentes participan en capacitaciones y/o actualizaciones permanentes.								
3. El docente, conoce y maneja los instrumentos de gestión.								
4. Existe una actitud innovadora y de mejora permanente por parte del docente en cuanto al manejo de técnicas y estrategias de enseñanza.								
5. En términos generales, considera es adecuado que la labor en aula, en cuanto al manejo de técnicas y estrategias								
6. Considera que las condiciones laborales están según lo establecido por la ley.								
7. Considera que el clima institucional afecta de alguna manera el trabajo en el aula.								
8. El docente aplica nuevas técnicas e instrumentos durante la evaluación.								
9. El docente promueve y/o fomenta un adecuado clima Institucional.								
10. La labor desplegada en el aula es la de un docente innovador y creativo.								
CAPACITACIÓN	La capacitación de docentes se realiza con pertinencia y celeridad.	11. Considera que es necesaria la capacitación permanente del docente.						
		12. El docente aplica de manera constante lo aprendido en actualizaciones y/o capacitaciones.						
		13. Se llevan a cabo en la IE talleres de implementación pedagógica.						
		14. En la IE se ejecutan periódicamente						

		proyectos innovadores, propuestos por los mismos docentes.					
		15. Los docentes aprueban la propuesta de implementación pedagógica interna (en la IE).					
		16. En la I.E. se llevan a cabo constantes capacitaciones que direccionan la labor de los docentes.					
		17. El docente, con frecuencia eleva propuesta de mejora, cambios e innovaciones en relación a su labor en aula.					
		18. El docente está consciente de su labor en aula e implementa sus conocimientos a través de capacitaciones externas.					
		19. Con frecuencia los docentes asisten a las capacitaciones dirigidas por el MED.					
		20. El docente toma en cuenta las sugerencias del coordinador durante la supervisión y monitoreo de su labor en aula.					
COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA	La capacidad de coordinar promueve la participación activa del personal	21. El coordinador de área debate perennemente con los docentes antes de la toma de decisiones.					
		22. El docente toma iniciativas para la solución de problemas teniendo en cuenta la opinión de los demás colegas.					
		23. Los directivos, se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.					
		24. Los esfuerzos de los Docentes, se encaminan al logro de objetivos de la IE.					
		25. Existen actividades de coordinación entre docentes, para mejorar el trabajo en aula.					
		26. Los PP.FF. participan en las actividades de planeación del trabajo en aula dirigido por los Docentes.					
		27. Toda actividad a realizarse en la IE. es previamente coordinada con los directivos de la IE					
		28. Se fomenta la participación general de los docentes durante las reuniones de trabajo.					
		29. Se organizan comisiones o equipos de trabajo con la participación de los docentes, administrativos y directivos.					
		30. Se valora dentro de la evaluación al docente su participación en las diversas reuniones de trabajo.					

Ficha Técnica

Variable de estudio: Calidad de servicio

- **Autor:** Vásquez Castro, Ana María (Adaptado por el do investigador)
- **Número de ítems:** 30
- **Forma de Aplicación:** Individual
- **Duración:** 20 a 40 min.
- **Objetivo general:**

Conocer la percepción que tiene el docente sobre la gestión institucional en la institución educativa “San Ildefonso” del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.

- **Dimensiones de variable en estudio:**

Dinámica organizacional, liderazgo directivo y relaciones interpersonales.

- **Escala:**

Escala de Likert con las siguientes alternativas:

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

- **Validez:**

El cuestionario fue validado por expertos de la UCV, que le otorgaron en promedio un coeficiente de validación de contenido de 1.

- **Confiabilidad:**

En base a una prueba piloto de 15 encuestados, se calcula el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach

Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>H₁. Existe relación significativa entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021</p> <p>H₀. No existe relación significativa entre gestión institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021</p>	<p>Gestión institucional</p>	<p>Carrasco (2018, p. 80) definió a la gestión institucional como un aspecto fundamental de la educación, que juega un rol importante en la conducción y realización de las actividades, que van a conducir al logro de las metas y objetivos previstos en el sistema educativo; es así, como las instituciones educativas son vistas y analizadas como organizaciones desde la administración</p>	<p>Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Dinámica organizacional, liderazgo directivo y relaciones interpersonales, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario para la gestión institucional, con 18 ítems.</p>	Dinámica organizacional	Toma de decisiones. Participación y responsabilidad Organización.	1 - 6	<p>Ordinal:</p> <p>1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno</p>
						Liderazgo directivo	Conocimientos de los objetivos. Participación y trabajo en equipo. Cohesión y coordinación entre el personal	7 - 12	
							Relaciones interpersonales	Comunicación entre los miembros. Solución de conflictos. Confianza y credibilidad	
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión institucional en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de gestión institucional en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p> <p>Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe un alto nivel de gestión institucional en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p> <p>Existe un alto nivel de calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p>	<p>Calidad del servicio educativo</p>	<p>Es un continuo cuyos puntos representan combinaciones de</p>	<p>Se operacionaliza a través de sus dimensiones:</p>	Desempeño administrativo	Su labor en la I. E. es innovadora y creativa.	1 - 10	<p>Ordinal:</p>

<p>institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021?</p>	<p>Pueblo Nuevo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dinámica organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el clima institucional y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo en la institución educativa San Ildefonso del distrito de Pueblo Nuevo, 2021.</p>	<p>funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema (Bueno, 2017, p. 2).</p>	<p>Desempeño administrativo, capacitación y coordinación y participación administrativa, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario para la calidad del servicio educativo, con 30 ítems.</p>	<p>Capacitación</p>	<p>La capacitación de docentes se realiza con pertinencia y celeridad.</p>	<p>11 - 20</p>	<p>1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno</p>
					<p>Coordinación y participación administrativa</p>	<p>La capacidad de coordinar promueve la participación activa del personal</p>	<p>17 - 24</p>	

Operacionalización de variables

Variable 01	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión institucional	Carrasco (2018, p. 80) definió a la gestión institucional como un aspecto fundamental de la educación, que juega un rol importante en la conducción y realización de las actividades, que van a conducir al logro de las metas y objetivos previstos en el sistema educativo; es así, como las instituciones educativas son vistas y analizadas como organizaciones desde la administración	Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Dinámica organizacional, liderazgo directivo y relaciones interpersonales, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario para la gestión institucional, con 18 ítems.	Dinámica organizacional	Toma de decisiones. Participación y responsabilidad. Organización.	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal
			Liderazgo directivo	Conocimientos de los objetivos. Participación y trabajo en equipo. Cohesión y coordinación entre el personal	7, 8, 9, 10, 11, 12	
			Relaciones interpersonales	Comunicación entre los miembros. Solución de conflictos. Confianza y credibilidad	13, 14 15, 16, 17, 18	

Variable 02	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	Es un continuo cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema (Bueno, 2017, p. 2).	Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Desempeño administrativo, capacitación y coordinación y participación administrativa, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario para la calidad del servicio educativo, con 30 ítems.	Desempeño administrativo	Su labor en la I. E. es innovadora y creativa.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Ordinal
			Capacitación	La capacitación de docentes se realiza con pertinencia y celeridad.	11, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18, 19, 20	
			Coordinación y participación administrativa	La capacidad de coordinar promueve la participación activa del personal	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	

Validaciones:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Dinámica organizacional								
01	Se toman las decisiones en equipo	x		x		x		
02	El equipo directivo tiene capacidad de convocatoria	x		x		x		
03	La gestión del equipo directivo es reconocida y aceptada	x		x		x		
04	La institución goza de reconocimiento y valoración de la comunidad	x		x		x		
05	Se establecen convenios con instituciones que se encuentran en la comunidad	x		x		x		
06	Se dan a conocer los logros y debilidades de la gestión	x		x		x		
DIMENSIÓN: Liderazgo directivo								
07	Cuenta con PEI, PCI, PAT, RI. Integrados	x		x		x		
08	Existe coherencia y articulación entre PEI, PAT y RI.	x		x		x		
09	Articula objetivos y actividades de las herramientas de gestión	x		x		x		
10	La articulación de las herramientas de gestión da coherencia y sentido al trabajo institucional	x		x		x		
11	Mayor acercamiento con las instituciones de la comunidad	x		x		x		
12	Se lleva a cabo una evaluación permanente con instituciones en forma planificada	x		x		x		
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales								
13	Se establecen canales de comunicación adecuados	x		x		x		
14	Se respetan las normas de convivencia en un clima de tolerancia	x		x		x		
15	Las relaciones entre el personal son cordiales	x		x		x		
16	Se solucionan los conflictos	x		x		x		
17	El personal participa activamente en las actividades de la Institución	x		x		x		
18	Existe un trato horizontal y democrático con los agentes educativos	x		x		x		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Marilú Trinidad Flores Lezama

DNI: 17926541

Especialidad del validador: Docente de Matemática

Fecha: Chepén, 20 de julio de 2021

Firma del Experto Informante

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

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

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

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

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Desempeño administrativo								
01	El docente emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.	x		x		x		
02	Los docentes participan en capacitaciones y/o actualizaciones permanentes.	x		x		x		
03	El docente, conoce y maneja los instrumentos de gestión.	x		x		x		
04	Existe una actitud innovadora y de mejora permanente por parte del docente en cuanto al manejo de técnicas y estrategias de enseñanza.	x		x		x		
05	En términos generales, considera es adecuado que la labor en aula, en cuanto al manejo de técnicas y estrategias	x		x		x		
06	Considera que las condiciones laborales están según lo establecido por la ley.	x		x		x		
07	Considera que el clima institucional afecta de alguna manera el trabajo en el aula.	x		x		x		
08	El docente aplica nuevas técnicas e instrumentos durante la evaluación.	x		x		x		
09	El docente promueve y/o fomenta un adecuado clima Institucional.	x		x		x		
10	La labor desplegada en el aula es la de un docente innovador y creativo.	x		x		x		
DIMENSION: Capacitación								
11	Considera que es necesaria la capacitación permanente del docente.	x		x		x		
12	El docente aplica de manera constante lo aprendido en actualizaciones y/o capacitaciones.	x		x		x		
13	Se llevan a cabo en la IE talleres de implementación pedagógica.	x		x		x		
14	En la IE se ejecutan periódicamente proyectos innovadores, propuestos por los mismos docentes.	x		x		x		
15	Los docentes aprueban la propuesta de implementación pedagógica interna (en la IE).	x		x		x		
16	En la I.E. se llevan a cabo constantes capacitaciones que direccionan la labor de los docentes.	x		x		x		
17	El docente, con frecuencia eleva propuesta de mejora, cambios e innovaciones en relación a su labor en aula.	x		x		x		
18	El docente está consciente de su labor en aula e implementa sus conocimientos a través de capacitaciones externas.	x		x		x		
19	Con frecuencia los docentes asisten a las capacitaciones dirigidas por el MED.	x		x		x		

20	El docente toma en cuenta las sugerencias del coordinador durante la supervisión y monitoreo de su labor en aula.	x		x		x	
DIMENSIÓN: Coordinación y participación administrativa							
21	El coordinador de área debate perennemente con los docentes antes de la toma de decisiones.	x		x		x	
22	El docente toma iniciativas para la solución de problemas teniendo en cuenta la opinión de los demás colegas.	x		x		x	
23	Los directivos, se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.	x		x		x	
24	Los esfuerzos de los Docentes, se encaminan al logro de objetivos de la IE.	x		x		x	
25	Existen actividades de coordinación entre docentes, para mejorar el trabajo en aula.	x		x		x	
26	Los PP.FF. participan en las actividades de planeación del trabajo en aula dirigido por los Docentes.	x		x		x	
27	Toda actividad a realizarse en la IE. es previamente coordinada con los directivos de la IE	x		x		x	
28	Se fomenta la participación general de los docentes durante las reuniones de trabajo.	x		x		x	
29	Se organizan comisiones o equipos de trabajo con la participación de los docentes, administrativos y directivos.	x		x		x	
30	Se valora dentro de la evaluación al docente su participación en las diversas reuniones de trabajo.	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. Mgtr. Marilú Trinidad Flores Lezama

DNI: 17926541

Especialidad del validador: Docente de Matemática

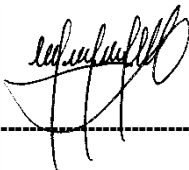
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: Chepén, 20 de julio de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Dinámica organizacional								
01	Se toman las decisiones en equipo	x		x		x		
02	El equipo directivo tiene capacidad de convocatoria	x		x		x		
03	La gestión del equipo directivo es reconocida y aceptada	x		x		x		
04	La institución goza de reconocimiento y valoración de la comunidad	x		x		x		
05	Se establecen convenios con instituciones que se encuentran en la comunidad	x		x		x		
06	Se dan a conocer los logros y debilidades de la gestión	x		x		x		
DIMENSIÓN: Liderazgo directivo								
07	Cuenta con PEI, PCI, PAT, RI. Integrados	x		x		x		
08	Existe coherencia y articulación entre PEI, PAT y RI.	x		x		x		
09	Articula objetivos y actividades de las herramientas de gestión	x		x		x		
10	La articulación de las herramientas de gestión da coherencia y sentido al trabajo institucional	x		x		x		
11	Mayor acercamiento con las instituciones de la comunidad	x		x		x		
12	Se lleva a cabo una evaluación permanente con instituciones en forma planificada	x		x		x		
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales								
13	Se establecen canales de comunicación adecuados	x		x		x		
14	Se respetan las normas de convivencia en un clima de tolerancia	x		x		x		
15	Las relaciones entre el personal son cordiales	x		x		x		
16	Se solucionan los conflictos	x		x		x		
17	El personal participa activamente en las actividades de la Institución	x		x		x		
18	Existe un trato horizontal y democrático con los agentes educativos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

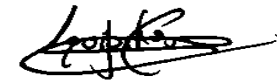
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Pablo Valentino Aguilar Chávez

DNI: 44852440

Especialidad del validador: Docente de Matemática

Fecha: Chepén, 20 de julio de 2021



Firma del Experto Informante

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

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

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

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

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Desempeño administrativo								
01	El docente emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.	x		x		x		
02	Los docentes participan en capacitaciones y/o actualizaciones permanentes.	x		x		x		
03	El docente, conoce y maneja los instrumentos de gestión.	x		x		x		
04	Existe una actitud innovadora y de mejora permanente por parte del docente en cuanto al manejo de técnicas y estrategias de enseñanza.	x		x		x		
05	En términos generales, considera es adecuado que la labor en aula, en cuanto al manejo de técnicas y estrategias	x		x		x		
06	Considera que las condiciones laborales están según lo establecido por la ley.	x		x		x		
07	Considera que el clima institucional afecta de alguna manera el trabajo en el aula.	x		x		x		
08	El docente aplica nuevas técnicas e instrumentos durante la evaluación.	x		x		x		
09	El docente promueve y/o fomenta un adecuado clima Institucional.	x		x		x		
10	La labor desplegada en el aula es la de un docente innovador y creativo.	x		x		x		
DIMENSION: Capacitación								
11	Considera que es necesaria la capacitación permanente del docente.	x		x		x		
12	El docente aplica de manera constante lo aprendido en actualizaciones y/o capacitaciones.	x		x		x		
13	Se llevan a cabo en la IE talleres de implementación pedagógica.	x		x		x		
14	En la IE se ejecutan periódicamente proyectos innovadores, propuestos por los mismos docentes.	x		x		x		
15	Los docentes aprueban la propuesta de implementación pedagógica interna (en la IE).	x		x		x		
16	En la I.E. se llevan a cabo constantes capacitaciones que direccionan la labor de los docentes.	x		x		x		
17	El docente, con frecuencia eleva propuesta de mejora, cambios e innovaciones en relación a su labor en aula.	x		x		x		
18	El docente está consciente de su labor en aula e implementa sus conocimientos a través de capacitaciones externas.	x		x		x		
19	Con frecuencia los docentes asisten a las capacitaciones dirigidas por el MED.	x		x		x		

20	El docente toma en cuenta las sugerencias del coordinador durante la supervisión y monitoreo de su labor en aula.	x		x		x	
DIMENSIÓN: Coordinación y participación administrativa							
21	El coordinador de área debate perennemente con los docentes antes de la toma de decisiones.	x		x		x	
22	El docente toma iniciativas para la solución de problemas teniendo en cuenta la opinión de los demás colegas.	x		x		x	
23	Los directivos, se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.	x		x		x	
24	Los esfuerzos de los Docentes, se encaminan al logro de objetivos de la IE.	x		x		x	
25	Existen actividades de coordinación entre docentes, para mejorar el trabajo en aula.	x		x		x	
26	Los PP.FF. participan en las actividades de planeación del trabajo en aula dirigido por los Docentes.	x		x		x	
27	Toda actividad a realizarse en la IE. es previamente coordinada con los directivos de la IE	x		x		x	
28	Se fomenta la participación general de los docentes durante las reuniones de trabajo.	x		x		x	
29	Se organizan comisiones o equipos de trabajo con la participación de los docentes, administrativos y directivos.	x		x		x	
30	Se valora dentro de la evaluación al docente su participación en las diversas reuniones de trabajo.	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. Mgtr. Pablo Valentino Aguilar Chávez

DNI: 44852440

Especialidad del validador: Docente de Matemática

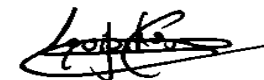
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: Chepén, 20 de julio de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Dinámica organizacional								
01	Se toman las decisiones en equipo	x		x		x		
02	El equipo directivo tiene capacidad de convocatoria	x		x		x		
03	La gestión del equipo directivo es reconocida y aceptada	x		x		x		
04	La institución goza de reconocimiento y valoración de la comunidad	x		x		x		
05	Se establecen convenios con instituciones que se encuentran en la comunidad	x		x		x		
06	Se dan a conocer los logros y debilidades de la gestión	x		x		x		
DIMENSION: Liderazgo directivo								
07	Cuenta con PEI, PCI, PAT, RI. Integrados	x		x		x		
08	Existe coherencia y articulación entre PEI, PAT y RI.	x		x		x		
09	Articula objetivos y actividades de las herramientas de gestión	x		x		x		
10	La articulación de las herramientas de gestión da coherencia y sentido al trabajo institucional	x		x		x		
11	Mayor acercamiento con las instituciones de la comunidad	x		x		x		
12	Se lleva a cabo una evaluación permanente con instituciones en forma planificada	x		x		x		
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales								
13	Se establecen canales de comunicación adecuados	x		x		x		
14	Se respetan las normas de convivencia en un clima de tolerancia	x		x		x		
15	Las relaciones entre el personal son cordiales	x		x		x		
16	Se solucionan los conflictos	x		x		x		
17	El personal participa activamente en las actividades de la Institución	x		x		x		
18	Existe un trato horizontal y democrático con los agentes educativos	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: Mg. Marco Antonio Correa Quiroz

DNI: 19322773

Especialidad del validador: Docente

Fecha: Chepén, 20 de julio de 2021



Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Desempeño administrativo								
01	El docente emplea adecuadamente los recursos y manejo de estrategias.	x		x		x		
02	Los docentes participan en capacitaciones y/o actualizaciones permanentes.	x		x		x		
03	El docente, conoce y maneja los instrumentos de gestión.	x		x		x		
04	Existe una actitud innovadora y de mejora permanente por parte del docente en cuanto al manejo de técnicas y estrategias de enseñanza.	x		x		x		
05	En términos generales, considera es adecuado que la labor en aula, en cuanto al manejo de técnicas y estrategias	x		x		x		
06	Considera que las condiciones laborales están según lo establecido por la ley.	x		x		x		
07	Considera que el clima institucional afecta de alguna manera el trabajo en el aula.	x		x		x		
08	El docente aplica nuevas técnicas e instrumentos durante la evaluación.	x		x		x		
09	El docente promueve y/o fomenta un adecuado clima Institucional.	x		x		x		
10	La labor desplegada en el aula es la de un docente innovador y creativo.	x		x		x		
DIMENSION: Capacitación								
11	Considera que es necesaria la capacitación permanente del docente.	x		x		x		
12	El docente aplica de manera constante lo aprendido en actualizaciones y/o capacitaciones.	x		x		x		
13	Se llevan a cabo en la IE talleres de implementación pedagógica.	x		x		x		
14	En la IE se ejecutan periódicamente proyectos innovadores, propuestos por los mismos docentes.	x		x		x		
15	Los docentes aprueban la propuesta de implementación pedagógica interna (en la IE).	x		x		x		
16	En la I.E. se llevan a cabo constantes capacitaciones que direccionan la labor de los docentes.	x		x		x		
17	El docente, con frecuencia eleva propuesta de mejora, cambios e innovaciones en relación a su labor en aula.	x		x		x		
18	El docente está consciente de su labor en aula e implementa sus conocimientos a través de capacitaciones externas.	x		x		x		
19	Con frecuencia los docentes asisten a las capacitaciones dirigidas por el MED.	x		x		x		

20	El docente toma en cuenta las sugerencias del coordinador durante la supervisión y monitoreo de su labor en aula.	x		x		x	
DIMENSIÓN: Coordinación y participación administrativa							
21	El coordinador de área debate perennemente con los docentes antes de la toma de decisiones.	x		x		x	
22	El docente toma iniciativas para la solución de problemas teniendo en cuenta la opinión de los demás colegas.	x		x		x	
23	Los directivos, se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.	x		x		x	
24	Los esfuerzos de los Docentes, se encaminan al logro de objetivos de la IE.	x		x		x	
25	Existen actividades de coordinación entre docentes, para mejorar el trabajo en aula.	x		x		x	
26	Los PP.FF. participan en las actividades de planeación del trabajo en aula dirigido por los Docentes.	x		x		x	
27	Toda actividad a realizarse en la IE. es previamente coordinada con los directivos de la IE	x		x		x	
28	Se fomenta la participación general de los docentes durante las reuniones de trabajo.	x		x		x	
29	Se organizan comisiones o equipos de trabajo con la participación de los docentes, administrativos y directivos.	x		x		x	
30	Se valora dentro de la evaluación al docente su participación en las diversas reuniones de trabajo.	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. Mg. Marco Antonio Correa Quiroz

DNI: 19322773

Especialidad del validador: Docente

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

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

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

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

Fecha: Chepén, 20 de julio de 2021



Firma del Experto Informante