



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión del servicio y calidad educativa en la institución educativa n.º
00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021

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

AUTORA:

Culqui Pinedo, Elizabeth (ORCID: 0000-0002-5835-7649)

ASESORA:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por el apoyo, mis hijas por su apoyo incondicional que me brindaron para poder hacer realidad este reto que me planteé en esta etapa de mi vida.

Elizabeth

Agradecimiento

A los profesores de la maestría de Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, a los asesores del programa de TAET, quien fue que a través de las clases programadas nos ha ido asesorando en el desarrollo de este proyecto, que hoy en día se hace realidad y a nuestro creador por darme la salud física y espiritual, para seguir reforzando mi formación profesional.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis. 23	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. Técnicas	25
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	43
Anexos	49

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión del servicio	30
Tabla 2. Nivel de calidad educativa.....	30
Tabla 3. Prueba de normalidad	31
Tabla 4. Relación entre planeación y calidad educativa.....	31
Tabla 5. Relación entre organización y calidad educativa.....	32
Tabla 6. Relación entre dirección y calidad educativa.....	32
Tabla 7. Relación entre control y calidad educativa	33
Tabla 8. Relación entre gestión del servicio y calidad educativa.....	34

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión del servicio se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. El tipo de investigación fue básica, con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 300 padres de familia de la institución educativa n.º 00913, y la muestra por 166 padres. Se ha empleado la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Los resultados revelan que la gestión del servicio y la calidad educativa presentan un nivel regular de 53 % y 52 % respectivamente. Se concluyó que, existe relación significativa entre la gestión del servicio y la calidad educativa, por cuanto el nivel de significancia de $p= 0,000 < 0.05$, asimismo, se ha obtenido un coeficiente positivo alto de 0,786. Por todo ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, con el cálculo del tamaño del efecto, se identificó que, la gestión del servicio influye un 62 % en la calidad educativa.

Palabras clave: gestión del servicio, calidad educativa, planeación, eficacia.

Abstract

The general objective of the present study was to determine in what way the management of the service is related to the educational quality of the educational institution No. 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. The type of research was basic, with a design non-experimental cross-sectional and correlational, with a quantitative approach. The population consisted of 300 parents of the educational institution No. 00913, and the sample of 166 parents. The survey and questionnaire technique has been used as an instrument for data collection. The results reveal that service management and educational quality present a regular level of 53 % and 52 % respectively. It was concluded that there is a significant relationship between service management and educational quality, since the level of significance of $p = 0.000 < 0.05$, likewise, a high positive coefficient of 0.786 has been obtained. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. Therefore, with the calculation of the effect size, it was identified that the management of the service has a 62 % influence on educational quality.

Keywords: service management, educational quality, planning, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, frente a la continua necesidad de aprendizaje, los servicios educativos tuvieron que adaptarse a los cambios suscitados como producto de la globalización con el propósito de garantizar el crecimiento académico de los seres humanos; en tal sentido, la gestión de servicio es considerada como una herramienta a través de la cual una organización educativa garantiza que sus actividades cumplan con las expectativas de los usuarios, contribuyendo de esta manera con la mejora continua de la misma. Acevedo, et al. (2017) menciona que la buena gestión de servicios por parte de las instituciones educativas mexicanas afecta de forma positiva en el logro académico de los estudiantes pues permite que los padres de familia brinden el acompañamiento necesario y contribuyan con la formación académica de sus hijos. Por otro lado, Cueto (2016) dio a conocer por medio de un informe que, entre los países latinoamericanos, Ecuador es el país que ocupa el primer lugar respecto a la mejora de la calidad educativa en un 29.8 %, seguido por Perú y Paraguay con un 25.1 % y 24.9 % respectivamente, mientras que en último y penúltimo lugar está situado Panamá y Honduras con un 2.8 % y 9.5 % respectivamente, quedando demostrado de esta manera que, pese a que no existen mejoras considerables, los gobiernos de Latinoamérica continuamente diseñan nuevas herramientas que les permitan optimizar la calidad educativa en los diferentes niveles.

En Perú, Torres (2015) sostiene que el sector educativo ha presentado diversos escenarios durante el proceso de aprendizaje en nuestro país, por tal motivo resulta necesario llevar a cabo una adecuada gestión del servicio educativo que dinamice los diversos elementos que intervienen en una institución y funcionamiento educacional. Así pues, un informe presentado por el Ministerio de Educación (2019) dio a conocer que para los años 2016, 2018 y 2019, en matemática, sólo el 11.5 %, 14.1 % y 17.7 % de los estudiantes en secundaria tienen un nivel satisfactorio; por otro lado, en lo referente al área de lectura, el 14.3 %, 16.2 % y 14.5 % alcanzan un nivel satisfactorio; finalmente, en relación al área de ciencia y tecnología, el 8.5 % y 9.7 % obtuvieron un nivel satisfactorio sólo para los años 2018 y 2019, dejando en

evidencia de esta manera que existe un bajo nivel educativo en todos los centros e instituciones educativas a nivel nacional.

Finalmente, en lo que refiere a la región San Martín, el MINEDU (2019) expuso que para el año 2019, los alumnos de segundo grado de secundaria presentan un estado satisfactorio en un 6.9 % para el área de ciencia y tecnología, un 8.6 % para matemática y un 6.9 % para lectura, evidenciándose así la existencia de una calidad educativa extremadamente baja.

Por tanto, se expone la realidad de la institución educativa n.º00913, Las Delicias, la misma que se encuentra situada en la ciudad de Rioja y que, en la actualidad, presenta contingencias al momento de llevar a cabo sus actividades educativas visto que estas no son planificadas, organizadas, dirigidas ni controladas de manera apropiada, y ello dificulta que se brinde un adecuado servicio de los que conforman la institución pues se percibe que existe un descuido en la infraestructura de la institución; ausencia de compromiso de los docentes hacia los progenitores de los estudiantes, lo cual ocasiona que presenten dificultades para brindar la orientación necesaria a sus hijos y guiarlos académicamente; además, no se realiza un seguimiento efectivo de las actividades académicas de los estudiantes para informar a los progenitores sobre su rendimiento, entre otros. Al respecto, la investigadora presume que tales contingencias imposibilitan que se puedan alcanzar los niveles de calidad educativa proyectados y ello ha ocasionado que busque conocer la manera en la que se relaciona la gestión del servicio y la calidad educativa.

Por todo lo manifestado, se ha formulado como **problema general**: ¿De qué manera la gestión del servicio se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021? Por consiguiente, los **problemas específicos** son: ¿Cuál es el nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021?, ¿Cuál es el nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias de Rioja, San Martín - 2021?, ¿De qué manera la planeación se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San

Martín - 2021?, ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín-2021?, ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021?, y ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021?

El presente estudio se **justifica por conveniencia**, porque presenta acciones que mejoren la realidad expuesta, por consecuencia permitirá a la institución presentar procesos eficientes y personalizados, que garanticen satisfacción a los padres de familia. Por lo demás, **la relevancia social** del estudio, tiene base en el aporte y beneficios dirigidos a los responsables de la dirección y control de las instituciones educativas, que buscan optimizar procesos y cumplir con los objetivos institucionales. En cuanto, a la **implicancia práctica** de la investigación, se pretende identificar claramente las deficiencias en los procesos del servicio, así también obtener resultados asertivos, que permita al director de la institución rediseñar estrategias y organizar las actividades partiendo de las necesidades y falencia del centro educativo. El estudio también presenta **valor teórico**, dado que la revisión bibliográfica facilitará la descripción de las características y comportamiento de las variables, brindando a la investigadora conocimientos que permitieron la solución de los objetivos planteados en el estudio. En cuanto a la **justificación metodológica**, porque se empleó técnicas y procedimientos que contribuyan en la solución de los objetivos, para ello fue necesaria la elaboración de instrumentos de evaluación, que también podrán ser empleados en investigaciones que presenten realidades semejantes.

El **objetivo general** que persigue la investigación es: Determinar de qué manera la gestión del servicio se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. Y los **objetivos específicos** son: Identificar el nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; Identificar el nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; analizar de

qué manera la planeación se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; analizar de qué manera la organización se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; analizar de qué manera la dirección se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; y analizar de qué manera el control se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.

La **hipótesis general** que responde al problema es: Hi: La gestión del servicio se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. Las **hipótesis específicas** son: H1: El nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; es buena H2: El nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; es buena; H3: La planeación se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; H4: La organización se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; H5: La dirección se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, y H6: El control se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustenta bajo estudios realizados previamente, siendo estos presentados desde un contexto internacional y nacional. En lo que respecta a los **estudios internacionales**, García, F; Juárez, S. & Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. (Artículo científico). El objetivo general es analizar el comportamiento de la gestión escolar sobre la calidad de la educación. Tipo de investigación básica, cuantitativo y diseño no experimental. La población y muestra incluyó a 112 estudiantes de instituciones educativas de la Ciudad de México. La técnica utilizada son entrevistas y guías de entrevistas como herramientas. A partir de los resultados obtenidos, se puede determinar que la calidad de la educación es uno de los desafíos de largo plazo que enfrenta toda la comunidad estudiantil, y las estrategias y actividades de gestión propuestas por los representantes de las instituciones mencionadas tienen defectos y no-cumplimiento, lo que hace que la calidad de la educación sea baja (56%). Por tanto, concluyeron que existe una correlación positiva entre la gestión escolar y la calidad educativa, porque el grado de significación adquirido es $0,002 < 0,05$, y el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,78, lo que indica que existe una relación fuerte o considerable entre las dos Relaciones. Además, los resultados de la investigación muestran que cuando las escuelas se administran adecuadamente, la calidad de la educación tiende a mejorar o mostrar un crecimiento.

Por consiguiente, Quintana, Y. (2018) *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*. (Artículo científico). El objetivo general fue determinar el nivel de relación entre las variables. Tipo de investigación fue básica con diseño no experimental. Población y muestra estuvo integrada por 32 instituciones educativas colombianas. La técnica empleada fue el análisis documental y como instrumento una ficha de análisis. Los resultados demuestran que la gestión escolar es una búsqueda constante de mejorar la calidad educativa de las instituciones, debido a que está brinda mayor preparación e implementación a profesores y alumnos, quienes son los personajes principales dentro de la calidad educativa, sin embargo, el 44 % de las instituciones presentan una gestión inadecuada, permitiendo una

calidad educativa de nivel medio del 67 %. Concluyó: que existe una relación positiva entre las variables con un nivel de significancia de $0,004 < 0,05$ y un coeficiente de Pearson de 0. 91, con una relación muy alta.

En tanto, Paredes, L; Sánchez, J. & Badillo, M. (2018) *La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo*. (Artículo científico) Objetivo principal fue analizar la relación entre la gestión escolar y la calidad educativa. La investigación fue de tipo básica con diseño no experimental. La población y muestra se constituyó por 55 escuelas primarias de la ciudad de México. La técnica fue la encuesta, y el cuestionario como instrumento. Lo resultados obtenidos muestran que la gestión escolar es un escenario nuevo y las instituciones no cuentan con los conocimientos necesarios para su implementación, es por ello que su implementación inmediata es necesaria, de esta manera se pueda conseguir una educación de calidad. Es por ello, que la gestión escolar posee una relación positiva sobre la calidad educativa, con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$, asimismo un coeficiente Rho Spearman de 0,67, demostrado una correlación positiva moderada.

Así también, Pacheco, R; Robles, C. & Ospino, A. (2018) *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. (Artículo Científico). El objetivo principal es analizar los resultados de la gestión administrativa de las instituciones educativas rurales en el distrito de Santa Marta de Colombia. El tipo de investigación es descriptiva. La población y muestra 25 instituciones educativas rurales. La técnica es encuesta y el cuestionario instrumento. De acuerdo con los resultados, se determinó que no se estableció una gestión administrativa en la institución, debido a que rara vez se utilizan métodos educativos que aseguren un nivel adecuado de conocimientos. Por lo tanto, concluyeron que el 72% de los gerentes no utilizó una base teórica en su toma de decisiones, lo que afectó la calidad de la educación brindada por las instituciones educativas en la zona rural de Santa Marta.

Desde un **contexto nacional**, Huapaya, Y. (2019) *Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú*. (Artículo científico). El objetivo de la investigación fue el conocer cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad educativa en el Perú. Tipo de investigación fue básica con un diseño no experimental. La población y muestra estuvo integrada por 185 colaboradores. La técnica fue el análisis documental, y la ficha de análisis como instrumento. Los resultados obtenidos muestran la calidad educativa en el Perú no es muy óptima, esto debido a la falta de preparación que reciben los maestros y los estudiantes, la implementación de la gestión por proceso suele contener procesos y actividades semejantes a gestiones anteriores, es por ello que los cambios en los paradigmas actuales no presentan gran notoriedad. Concluyó que la relación existente entre las variables es positiva, debido a la obtención de un nivel de significancia de $0,01 < 0,05$ y un coeficiente de relación R Pearson de 0,54, indicando de este modo una relación moderada entre la gestión por procesos y la calidad educativa.

Por lo demás, López, S y Huamán, J. (2018) *Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas"*. (Artículo Científico). El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de las necesidades de los estudiantes. Tipo de investigación fue aplicado con diseño no experimental. La población y muestra se integró por 110 estudiantes de la carrera profesional de administración. La técnica fue la encuesta con el cuestionario como su respectivo instrumento. Los resultados mostraron que la gestión de calidad es inadecuada con 42.7 % por parte de los estudiantes encuestados y solo el 35.5 % determinaron que es adecuada, mostrando de esta manera la deficiencia con respecto a la calidad educativa dentro de la universidad, generando la insatisfacción por parte de los estudiantes. Concluyeron que existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción de necesidades, con un grado de significancia $p=0,000 < 0,05$, del mismo modo se obtuvo una correlación de 0,910, demostrando así una relación muy alta.

En cuanto a, Hurtado, B y Campana, A. (2020) *Modelo de Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del Nivel Secundario*

del distrito de “Jesús Nazareno” – Ayacucho, 2017. (Artículo Científico). El objetivo principal fue analizar el comportamiento de la gestión por procesos con la calidad de servicios educativos. Tipo de investigación fue correlacional con diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 110 estudiantes. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados revelaron que la calidad del servicio en estas instituciones educativas no es muy efectiva, debido a que el 72,7 % de los encuestados establecieron que el nivel es regular, Así también los procesos establecidos, carecen de responsables y registros que contribuyan en la continuidad óptima de las actividades. Por lo tanto, se concluye a través de la prueba de correlación Rho Spearman la existencia de una relación positiva con un $p=0,001<0,05$ y un coeficiente de 0,899 que demuestra una correlación positiva muy alta, es decir, a mayor eficiencia de los procesos, mayor será la calidad de la educación.

Finalmente, Quispe, W; Zevallos, L. & Sangama, J. (2020). *Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú*. (Artículo Científico). El objetivo general fue analizar la relación entre variables. Tipo de investigación diseño no experimental. Población por 140 docentes de la Universidad Nacional Intercultural Amazónica, y la muestra está compuesta por 53 docentes. La tecnología aplicada es la encuesta y el cuestionario es la herramienta. Los resultados muestran que la calidad educativa de la Universidad Nacional Intercultural Amazónica se cumple efectivamente, pues el 79,25% de los encuestados dijo que era buena y el 13,21% de los encuestados dijo que era muy buena. Concluyeron que existe una relación directa entre la calidad de la educación y la gestión del sistema, el nivel de significancia bilateral es 0,000, que es menor al 5%, y el coeficiente Rho = 0,842, mostrando un alto grado de correlación positiva.

A continuación, se muestra la **fundamentación teórica** relacionadas a las variables estudiadas. En cuanto, a la variable **Gestión de servicio**, Parra et al. (2020) manifiestan que es el acto de motivar, dirigir y ordenar las actividades de las personas y los recursos de los diferentes tipos de organización, con la finalidad de facilitar y proporcionar respuestas rápidas y oportunas a los usuarios basados en la

atención y funciones que desempeña el colaborador. De acuerdo con Rojas, et ál. (2016), es la acción de motivar y dirigir las acciones de los recursos de la organización con la finalidad de proporcionar respuestas oportunas a los clientes, convirtiéndose en una de las ventajas más eficientes para acercar, adquirir y retener al cliente a través de un buen servicio, este concepto hace referencia a un marco referencial que ayudará a gestionar los procesos a realizarse. Asimismo, Luna y Sánchez (2019) señalan que es un término que se encuentra ligado a la gestión de la cadena de suministros, el cual optimiza las áreas de servicio con el propósito de alcanzar mejores niveles de rendimiento, es decir, este modelo de gestión establece el registro, seguimiento y control de los requerimientos de un servicio como el mecanismo básico para dicha gestión. De otro modo, Hernández, et al. (2017) lo conceptualizan como un modelo basado en los procesos que permiten obtener el control de las actividades, mejorar los niveles del servicio brindado y aumentar la eficiencia, porque se encuentra asociada a la calidad que se brinda y es empleada como ventaja competitiva mostrando así que tiene objetivos claros. Además, Salazar y Cabrera-Vallejo (2016) lo conceptualizan como una serie de procesos sistemáticos que permiten a cualquier institución controlar las actividades a llevar a cabo, esto permite que se garantice la estabilidad y consistencia en el desempeño para que de esta manera se pueda cumplir con las expectativas que guardan los clientes de las instituciones, asimismo cabe recalcar que la gestión de servicios varía según la institución en la cual sea implementado.

En la importancia, Rojas, et al. (2016), determina que radica en el aporte de conocimientos hacia la organización, la cual es utilizada para aumentar el nivel de competitividad, con el objeto de facilitar una base eficiente y de esa manera mejorar su sistema de gestión. También, es una de las ventajas competitivas más poderosas que una organización puede tener, debido a que, si este brinda un servicio de calidad, la fidelización del cliente se desarrollará con mayor facilidad, además de ello ayuda a que la organización pueda mantenerse ordenada, controlada y sea dirigida de mejores maneras a través de estrategias que cumplan los objetivos. Sumado a ello, Arciniegas y Mejías (2017) establecen que es

importante para las instituciones debido a que busca siempre mejorar sus condiciones, con el propósito de obtener posiciones ventajosas ante otras instituciones, asimismo ayuda a sistematizar operaciones y lograr la eficiencia, generando ahorros, determinar recursos no utilizados y distribuirlos de forma adecuada.

En cuanto a los objetivos, López y Vázquez (2016) afirman que buscan el incremento de los resultados de la entidad, reduce costos internos, mejorar la calidad y el valor percibido por el cliente, minimiza el tiempo de producción y elabora planes para la mejora de las áreas. Las ventajas, según López y Vázquez son; mejor alineación de la organización, adecuada planeación, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mayor control de la organización y mejora la calidad de los servicios. Según Rojas, et al. (2016) da a conocer otras ventajas, tales como la reducción de inventarios, debido a la integración de los servicios y de los productos en la cadena de distribución, ayuda a la fidelización del cliente y reduce costos por obsolescencia.

Las desventajas como lo asegura López y Vázquez (2016) explican que no todos los procesos realizados benefician a la organización, pues no toda organización tiene la capacidad de controlarla, debido que requiere gran conocimiento de ello. Requiere mucho tiempo para su implementación. La reducción de costos no es del todo visible y la mejora no se refleja debido a la falta de conocimiento por parte del personal.

Para la **evaluación de la variable gestión de servicio**, se ha considerado la teoría expuesta por Parra et al. (2020), quienes detallan y conceptualizan los principios del sistema de calidad basados en las normas ISO 9001, como se detalla a continuación:

Con respecto a la **dimensión planeación**: En este proceso se definen los programas y las actividades a realizar, bajo un plan y una meta a conseguir, direccionándolo al cliente y a la mejora de los procesos, es por ello que es necesario retroalimentar e impartir de recursos materiales y humanos a la

organización, para facilitar el desarrollo eficiente de los proyectos determinados. Todas las acciones estructuradas deben tener por objetivo satisfacer al usuario, bajo premisas de efectividad, oportunidad y confiabilidad. Para ello, es importante que el responsable, efectúe un análisis minucioso de la situación, donde se identifique las falencias y las mejoras a implementar, posterior a ello se formulan las actividades a desarrollar, considerando la misión y los objetivos institucionales, posterior a ello, establecerlo dentro de un plan de trabajo. Tiene como indicadores:

Enfoque al cliente: Hace referencia que toda institución debe centrarse en los clientes, el área de cobranzas, de atención y etc., deben considerar a los usuarios y como satisfacer sus necesidades, para ello, es importante que el responsable o jefe defina y conocer las necesidades de los usuarios, debe existir una adecuada comunicación entre los colaboradores y los usuarios de esa manera asegurar que se cumplan con los objetivos institucionales.

Enfoque a procesos: Son actividades, ejecutadas de forma ordenada y secuencial, es decir, es la organización efectiva de las actividades que realiza la institución, de esta manera, poder controlar las interrelaciones entre los procesos de servicio educativo. Estos deben ser diseñados bajo una realidad específica, buscando la eficiencia, y que estos sean impartidos en el tiempo determinado con el cliente, para lograr la satisfacción

En cuanto a la **dimensión organización:** con la identificación de las necesidades, la institución debe establecer a las personas encargadas de la ejecución de las actividades dispuestas en el plan de trabajo. Este proceso, se trata de un conjunto de normas que se debe respetar con todo el personal que trabaja en la empresa, cuya función principal es la coordinación. La planificación, el siguiente paso es asignar diferentes actividades a grupos de trabajo que integran la entidad, de manera que los recursos se puedan emplear de manera justa para establecer una relación entre los empleados y los usuarios. Por consiguiente, la organización esta direccionada a la satisfacción del cliente, para ello se fijan metas, y responsables de la rendición de cuentas y procesos de los objetivos. Tiene como indicadores:

Coordinación de las actividades: En este apartado, se deben distribuir las actividades según el área que le corresponda. Se deben ajustar los objetivos de

acuerdo a los resultados adquiridos anualmente, así también se debe mejorar aquellas acciones que limitan la satisfacción del cliente, de esa manera evitar reclamaciones continuas que afectan la relación entre el usuario y la institución.

Compromiso de las personas: En este proceso se deben determinar los responsables de cada área, proporcionar los materiales y recursos para efectuar sus actividades y por ende satisfacer al cliente. Es importante que el responsable se concentre en sus obligaciones y fortalezca, motive a sus ayudantes en bienestar el usuario, quien desea recibir un trato amable y oportuno. El compromiso debe ser continuo y mantener una relación más estrecha con los clientes, de esa manera lograr un nivel de confianza esperada por la organización.

Por lo que refiere a la **dimensión dirección:** En este proceso, se efectúa, comunica, motiva y supervisa el plan para lograr las metas de la organización. En esta etapa, debe existir un responsable que pueda tomar decisiones, orientar, ayudar y orientar las diferentes áreas de trabajo. Cada grupo de trabajo se rige por reglas y medidas diseñadas para mejorar sus operaciones, y la gerencia está tratando de lograr a través de la influencia interpersonal que todos los colaboradores apoyen al logro de las metas. Tiene como indicadores: **Liderazgo.** Los responsables de las instituciones deben impartir motivación a los colaboradores buscando satisfacer al usuario, cuando esto se logra se debe recompensar a los mismos, mediante incentivos y beneficios específicos. El responsable, debe permitir la participación del colaborador en todo proceso, quienes conocen de manera asertiva las necesidades del cliente, es por ello que la comunicación debe ser estrecha y reforzar las capacidades y desarrollar el potencial de los mismos.

Gestión de las relaciones: En este apartado, se buscan establecer acciones que faciliten las relaciones interpersonales con los clientes, otorgándole un servicio personalizado y a tiempo, absolviendo las dudas que se originan en los procesos de atención. En su mayoría los padres de familia que radican en zonas rurales no tienen el conocimiento básico para identificar y entender claramente los procesos a desarrollar, para ello el colaborador debe apoyarlo y buscar solucionar los problemas que se presentan.

Por último, la dimensión **control**, en este proceso se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de la organización, es decir se tiene la labor de garantizar que el camino que se lleva, a la que va a acercarse al éxito. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. El control de las actividades efectuadas en la organización ofrece un análisis de la situación y luego, en base a los resultados, se pueden realizar diversas modificaciones posibles para corregir debilidades y mínimos detectables. Tiene como indicadores: **Mejora continua**: la función primordial del control es evaluar los resultados obtenidos y compararlos con los resultados planificados para buscar la mejora continua. Por tanto, este se considera un trabajo de seguimiento, centrado en corregir las desviaciones que puedan ocasionar las metas propuestas. Posteriormente comparar las soluciones planeadas y logradas con las acciones correctivas tomadas para mantener el sistema en el objetivo. **Toma de decisiones basados en la evidencia**: para la evaluación de las necesidades, es importante contar con documentos e informes actualizados, con la finalidad de que el análisis de la situación disponga de resultados veraces cercano a la realidad, así también es importante contar con la opinión de los colaboradores directos, que tienen una visión más objetiva de la situación, ello contribuirá con los resultados.

Para la variable **calidad educativa**, para comenzar se expone la calidad, Rose (2015) lo define como la propiedad que tiene un bien o servicio, y que define su valor. Asimismo, Dlouhá y Burandt (2015) por su parte, lo definen como la traducción de Las necesidades futuras de los usuarios tienen características mensurables, solo así se pueden diseñar y fabricar los servicios para cubrir el precio que los clientes están dispuestos a pagar, la calidad solo la puede definir el agente. Además, Honingh, et al. (2018) determinan que la calidad consiste en las características de un producto determinado, el cual fue basado en las necesidades que un cliente presenta y que puede satisfacer esas necesidades. En tanto, para la educación, Doménech-Betoret (2018) lo determina como el proceso que permite tomar conciencia y extender el conocimiento hacia otra realidad, siendo está considerado como un proceso continuo que inicia desde la infancia. Asimismo,

Cohen, et al. (2016) Lo definen como la formación práctica y metodológica que se le da a una persona en proceso de desarrollo y crecimiento, además, es un proceso de dotar a las personas de herramientas y conocimientos básicos para ponerlos en práctica, para ellos Mollo, Et al. (2016) Conceptualizarlo como un proceso mediante el cual los individuos adquieren conocimientos de otros que se encargan de transmitirles conocimientos a través de diferentes métodos educativos, ya sean habilidades, creencias, valores o hábitos. Con respecto a Cahuana (2016) señala que la calidad educativa son los métodos y procedimientos llevados a cabo por la institución con la finalidad de lograr el proceso de formación académica que promoverá el progreso del estudiante, el cual será impartido de forma teórica. Como expresa Lacueva (2015) es el conjunto de estrategias que logra que los alumnos aprendan lo que se planteó al cabo de determinados niveles, destacando los resultados del aprendizaje alcanzados por la acción educativa, buscando constantemente el mejoramiento de los procesos de enseñanza, la responsabilidad de una educación de calidad no recae únicamente en el nivel de la institución, es la intervención de todos los participantes. También, García, et al. (2018) lo conceptualiza como el grado en que se logra cumplir con los objetivos de la educación, haciendo referencia a las instituciones que permiten controlar los procesos educativos, para ello se debe implementar un proceso de gestión de calidad que permita el logro de su mejora constante, además, Honingh (2020) estima que el mejor nivel de formación que deben alcanzar las personas es afrontar los retos del desarrollo humano, ejercitar su conciencia cívica y seguir aprendiendo a lo largo de la vida. Lezama (2019) señala que la calidad educativa es el reflejo del conocimiento del docente, inducidos al estudiante a través de estrategias, las cuales facilitan la adquisición de conocimientos, determinando que uno de los elementos más importantes en la educación de calidad es la inculcación de conocimientos a los docentes. Por su parte, Brito (2018) establece que se encuentra basada en la realización de actividades que generen conocimientos y estrategias que ayuden a la institución a cumplir con todos sus objetivos, además, la calidad educativa es muchas veces evaluada de acuerdo a sus resultados, es decir, de acuerdo al nivel de educación que se ha brindado a cada estudiante de

manera individual. Por último, García (2020), sostiene que son acciones que mejoran las habilidades cognitivas, sociales, emocionales, estéticas y morales de los estudiantes, dichas acciones contribuyen en la participación y satisfacción del sector educativo, promoviendo y optimizando el desarrollo profesional de los docentes e influyen en sus oportunidades educativas en el entorno social.

La importancia, tal y como lo explica Amin, et al. (2017) determina que es importante debido a que genera mayores niveles de educación y mayor crecimiento para los países que lo brindan, formando de ese modo personas que aumentarán la tasa de innovación e inversión al tener acceso a una mejor educación. Asimismo, Asongu y Nwachukwu (2018) establece que es importante porque ayuda a largo plazo al mejoramiento del país, siendo clave para lograr cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible y al tener una mejor educación se puede escapar de la pobreza con mayor facilidad, debido a que existen mayores puestos de trabajo para personas preparadas. Por otro lado, Por su parte Martens, et al. (2020) señala que es importante debido a que se relaciona con que todos los estudiantes en las etapas de recepción, escucha activa, información y consulta sean eficientes, amables, educados y amables en todo momento y bajo cualquier circunstancia, y relacionados con la prestación de servicios institucionales.

Chacón (2019) da a conocer los objetivos, tales como; lograr la implementación del modelo educativo centrado. Reducir índice de reprobación y abandono escolar. Incrementar el porcentaje de los alumnos. En cuanto a los objetivos para medir la calidad de la educación, Moosavi, et al. (2017). Determina que al medir la calidad educativa dentro de una institución se buscan cumplir ciertas metas como, por ejemplo, identificar las dificultades de los docentes, medir el impacto de algunas políticas, tomar decisiones educativas basadas en la evidencia, responsabilizar a la sociedad por la labor educativa y sus resultados, determinar la calidad del aprendizaje de los estudiantes y brindar a los estudiantes todas las herramientas de aprendizaje.

En cuanto a las características, Parji y Prasetya (2020) señalaron que para lograr una educación de calidad es necesario considerar algunas características. Fácil de

acceder. Brindar a los estudiantes la conveniencia de los recursos materiales y organizativos. Promover el cambio y la innovación continuos en las instituciones escolares y las aulas. Gestionar la participación activa de los estudiantes para que las instituciones aprendan juntas. Animar a los padres a participar para que la institución pueda mejorar la infraestructura y el nivel educativo.

Con respecto a los factores, Salilul y Shahadat (2016) dan a conocer los siguientes factores, recursos materiales disponibles, entre las cuales se encuentran Aulas, bibliotecas, laboratorios, instalaciones deportivas y recursos educativos. Recursos humanos. Nivel académico, experiencia, capacidad de trabajo en equipo, servicios y capacitación del maestro. La dirección, administración y gestión académica del centro. Organización, operación del servicio, respuesta humana, coordinación y control. Enseñando. Evaluación preliminar de estudiantes, ajuste de metas, métodos de enseñanza y uso de recursos educativos. Por otro lado, Spaully y Taylor (2015) dan a conocer otros factores, tales como: lineamientos generales para el proceso educativo, cursos básicos y métodos educativos entre diferentes niveles, y mínima inversión para cada alumno, incluyendo la provisión de salud, alimentación y materiales educativos.

En cuanto a los beneficios, Tsiligiris y Hill (2019) indican que las instituciones que lograron obtener la calidad educativa, alcanzaron ciertos beneficios como, por ejemplo: Fortalecimiento de liderazgo, mayor apoyo por parte del estado, integración de procesos, implementación de una integración entre planificación y estrategias ofreciendo así un sistema de gestión eficaz. Apoyo académico. Aumento el nivel académico por parte de los estudiantes, certificación y reconocimiento. Por otro lado, Por su parte Kragh-Müller y Ringsmose (2015) considera que las instituciones que logren una educación de calidad, adquieren beneficios sobre las demás que la ayudan a seguir creciendo y mejorando constantemente. Promueven el compromiso gerencial, elevan la ética institucional, dignifican al trabajador, crean conciencia de calidad, promueven el trabajo en equipo e impulsan el liderazgo en las aulas.

En cuanto a las perspectivas de la calidad educativa, Bailey, et al. (2020) existen diferentes puntos de vista que los educadores suelen tomar al momento de emplear la calidad educativa como, por ejemplo: Calidad como reputación, donde la calidad educativa es asociada con determinados nombres de instituciones, principalmente para recalcar el nivel de educación superior. Calidad como recursos, es el enfoque más utilizado, debido a que es el más visible, es manifestado a través de mejoras en las instalaciones del plantel y el reconocimiento de los docentes. También, Lizarzaburú (2016) explica a la calidad como proceso, pues evalúa la interacción entre los alumnos y los docentes con la finalidad de incorporar hábitos y valores. Como calidad del contenido, este concepto refleja las opiniones de la organización sobre el cuerpo conceptual prescrito. La calidad se mide como producción y rendimiento, la capacidad cognitiva de los estudiantes y el nivel de los graduados. La calidad como valor agregado mide los valores que los estudiantes desarrollan en una institución educativa y cómo esto les ayuda a alcanzar su potencial.

También, Islam (2019) señala que, según las opiniones de diferentes autores, la definición de calidad se puede dividir en las siguientes categorías: excelencia, libre de errores, ajuste de objetivos, transformación, umbral, mejora y valor por precio. Como excelencia, esta mirada fija el objetivo de que la institución sea siempre la mejor y logre los mejores resultados para atraer a los mejores estudiantes y mantener su nivel de calidad. Porque no hay errores, esta visión define la calidad de la educación como un logro continuo sin defectos, siempre orientada a la perfección. Como ajustes a objetivos, de acuerdo a esta perspectiva, al momento de examinar la calidad educativa, se debe analizar también el nivel de cumplimiento del servicio educativo con los objetivos planteados. Como transformación, de acuerdo a este concepto el principal beneficiario de la calidad educativa es y debe ser siempre el estudiante, de esa manera logrará una transformación de carácter cognitivo, desarrollando nuevos conocimientos y habilidades. Como umbral, la calidad educativa es un conjunto de requisitos a alcanzar, las cuales ayudan a racionalizar su definición y traducirlos en criterios más objetivos, es importante el establecimiento de estándares mínimos que sean aplicables a todas las

instituciones, con el objetivo de asegurar el buen funcionamiento del sistema de educación en su conjunto. Como mejoramiento, esta perspectiva está centrada en el logro y aumento constante de la calidad del personal de la institución. Como valor por el precio, esta percepción equilibra calidad y valor, especialmente valor monetario, es decir, ofrecer una calidad educativa a un precio reducido.

Con respecto a los elementos de la calidad educativa, Gajardo y Grau (2019), señala que la calidad educativa contiene dimensiones que ayudan a definirse como tal: Para comenzar, se encuentran las **Las características del aprendiz**, incluidas las habilidades, los conocimientos previos, las discapacidades de aprendizaje y las variables demográficas, incluyen los recursos educativos públicos, el apoyo de los padres y los estándares nacionales, los materiales didácticos, la estructura y las instalaciones físicas de la escuela y los recursos humanos. La enseñanza y el aprendizaje consisten en tiempo de aprendizaje, métodos y evaluación. Con respecto a los indicadores que miden la educación de calidad, Campbell (2015) señaló que el sistema educativo se analiza en términos de antecedentes, insumos, procesos sociales y resultados. Los indicadores de contexto brindan información sobre los factores contextuales que afectan el aprendizaje., como los aspectos culturales, las condiciones socioculturales, los estatutos profesionales del profesorado y los temas sociales. Asimismo, están los indicadores de insumos las que se encargan de medir el reparto y los recursos que faciliten el aprendizaje. El indicador de proceso que mide la forma como se llevó las actividades del programa.

En la evaluación de la calidad **educativa**, se ha considerado la teoría de García (2020), quien detalla cinco dimensiones que permite abordar objetivamente los elementos:

Dimensión relevancia: Desde la perspectiva de las necesidades sociales y el desarrollo personal, la educación promoverá un aprendizaje importante hasta cierto punto, y si la educación no está relacionada con el desarrollo personal, la educación difícilmente ocurrirá; es decir, si no se tienen en cuenta las diferencias de aprendizaje causadas por todas sus características y necesidades, están matizadas por los antecedentes sociales y culturales en los que viven los estudiantes. Los

indicadores son: **Realización individual:** El objetivo principal de la educación es lograr el desarrollo integral de la humanidad en los logros personales duales, lo que significa fortalecer y mejorar el desarrollo de las capacidades cognitivas y socioemocionales, promover la dignidad humana y respetar los derechos y libertades elementales. **Realización social:** El desarrollo personal depende de los asuntos relevantes priorizados o determinados por cada sociedad. Y por el trasfondo, el tiempo y la historia para enmarcar y orientar la formación de las personas. De esta forma, el juicio de la pertinencia de la educación debe poder explicar el tipo de aprendizaje que se determina como indispensable, y ser capaz de explicar la posibilidad de comprender, vivir respetando los derechos humanos y las libertades fundamentales

Dimensión pertinencia: hace referencia que el epicentro de la educación son los educandos, por lo que es inevitable considerar sus propias características en el proceso de enseñanza. De este modo se puede asumir que los estudiantes que integran el sistema educativo hoy en día son diversos y/o diferentes, y los docentes son los responsables de su enorme heterogeneidad de los mismos formular recomendaciones educativas que permitan a todos utilizar aprendizajes significativos. Tiene como indicadores los siguientes: **Adaptación:** la educación debe ser flexible en los diferentes contextos adaptándose a las diferentes necesidades y características de los estudiantes. Por ello, es necesario flexibilizar el plan de estudios y el horario escolar para hacer frente al hecho de que muchos estudiantes necesitan trabajar sin dejar de estudiar. **Respetar diferencias culturales:** Requiere tratar a la otra parte como legal e igual, respetando y valorando el universo simbólico y, por tanto, también respetando y apoyando las diferencias sociales, con la finalidad de evitar desigualdades en aspectos de conocimiento y aprendizaje.

Dimensión equidad: La educación de alta calidad debe proporcionar recursos y asistencia para que todos los estudiantes puedan alcanzar el más alto nivel de desarrollo y aprendizaje de acuerdo con sus capacidades. Esto significa estar abiertos a todos, no solo a personas de la clase dominante y antecedentes

culturales, así también brindar conocimientos, recursos y condiciones que puedan desarrollar las habilidades necesarias para ejercer la ciudadanía e integrarse en la sociedad del conocimiento actual. De esta manera, la calidad y la equidad son inseparables, lo que hace que la equidad sea un aspecto importante de la evaluación de la calidad de la educación. Tiene como indicadores: **Igualdad:** la educación tiene que ajustarse y garantizarse a las necesidades y oportunidades de todos. El reto para el sistema educativo es generar las condiciones y recursos para que los estudiantes obtengan una experiencia educativa de calidad, el resultado se refleja en la igualdad de acceso a las oportunidades en la sociedad. Por tanto, es oportuno diseñar condiciones para que cualquiera pueda participar, educarse y desarrollarse plenamente. **Diferenciación.** El principio de equidad es débil a las diferencias humanas, por lo que, para certificar la igualdad de oportunidades, es necesario utilizar más recursos para apoyar a los estudiantes más vulnerables. El principio de diferencia determina que las desigualdades no se permiten si la desigualdad no favorece los intereses de los grupos más vulnerables.

Dimensión eficacia: hace referencia al método eficiente y basado en derechos para establecer y garantizar el grado y la proporción del logro de las metas educativas; es decir, sobre la igualdad y el repartimiento de los aprendizajes. En ello se considera si los niños logran acceder fácilmente a la escuela, cuyas necesidades son atendidas obteniendo mayores oportunidades y con la importancia del caso. Tiene como indicadores: **Logro de los aprendizajes:** Estos deben ser proporcionados, en cada fase educativa y que los materiales y docentes se encuentren asignados y organizados de manera que favorezcan el aprendizaje del alumno, y que participen de manera continua y promuevan los valores y derechos principales. **Metas educativas:** hace referencia si las metas educativas han sido alcanzadas por todos los estudiantes, y no ha reproducido las diferencias sociales desde el principio, sino que se ha transformado en una distribución desigual de oportunidades y habilidades de los mismos.

Dimensión eficiencia: Está relacionado con el financiamiento dirigido a una educación eficiente, así también estima la responsabilidad en la administración del

presupuesto, los procedimientos institucionales y el empleo de recursos que garanticen su eficiencia. En este apartado debe existir un control y seguimiento riguroso, por cuanto su realización permitirá que se cumpla los objetivos estatales.

Acción pública: Hace referencia que la ejecución de las finanzas es respetar los recursos asignados por la sociedad para este fin, por lo que la obligación efectiva toca la garantía de derechos civiles. Desde ese punto de vista, la eficiencia no es una necesidad económica, sino una obligación que nace del respeto al estatus de la ciudadanía. **Incremento de recursos:** El presupuesto destinado a las escuelas sirve para solventar y proporcionar a cada institución los recursos y contribuciones que se necesitan para atender oportunamente las necesidades de los estudiantes y cumpla las políticas diseñadas para cumplir con la calidad educativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio presenta una básica, Según, CONCYTEC (2017), se caracteriza porque busca acrecentar el conocimiento de la realidad o del comportamiento de las variables, con la finalidad de responder de manera asertiva a los problemas evidenciados en un determinado contexto y por ende ser aplicados en otros estudios.

Con respecto al estudio, se ha conocido las cualidades y comportamiento de las variables, para desarrollar los objetivos descriptivos e inferenciales y llegar a conclusiones asertiva, cercanas a la realidad.

Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional.

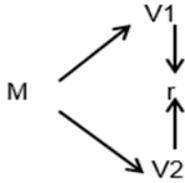
No experimental, según Alarcón (2016), se caracterizan por la falta de control intencional de las variables, no obstante, se estiman las características y fenómenos según se presentan en su contexto natural, dando la posibilidad de analizar los efectos ya ocurridos con el fin de deducir las causas (p.33). Así también en el estudio, se aplicó métodos y procedimientos que limitaron la manipulación del investigador, para así, obtener resultados verdaderos

Transversal, según García (2018) se centran en obtener información de lo que sucede en un periodo establecido, pueden estudiarse varios grupos o fenómenos a la vez (p.112).

Correlacional, según Alarcón (2016), estudia la forma como se relacionan dos o más variables en un determinado tiempo, a fin de identificar de manera clara las causas y efectos que suceden. En la investigación, ha sido importante identificar los niveles de las variables, por consiguiente, conocer la relación de

las dimensiones y la variable dependiente, a fin de conocer claramente los elementos y factores que afectan.

El esquema que se empleó fue:



Dónde:

M = Padres de familia de la institución educativa primaria n.º 000913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021

V1 = Gestión del servicio

V2= Calidad educativa

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del servicio

Variable 2: Calidad educativa

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

Población

El estudio, estuvo conformada por una población de 300 padres de familia de familia de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, según información de APAFA (Asociación de padres de familia). Así también, Navarro y Jiménez (2017), es un conjunto de elementos que mantienen comportamientos y características similares, siendo estos seleccionados con la finalidad de solucionar un determinado problema percibido en un contexto.

Criterios de inclusión

- Aquellos que aceptaron participar de manera voluntariamente.

- Conocimientos básicos (lectura y escritura)
- Padres registrados en los informes de APAFA

Criterios de exclusión

- No aceptaron la participar
- Aquellos que no conforman la lista de APAFA

Muestra

Según, Navarro y Jiménez (2017) la muestra es una parte representativas de la población, seleccionados de manera aleatoria, o por fórmulas para el cálculo proporcional. En el estudio, con la finalidad de establecer la muestra, se ha empleado un tipo de muestreo probabilístico, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula.

Formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Datos:

<i>N</i>	Tamaño de la población.	300
<i>n</i>	Tamaño de la muestra.	?
<i>Z</i>	Confianza. 90%	1.96
<i>P</i>	Probabilidad de éxito.	0.6
<i>q</i>	1-p; probabilidad en contra.	0.4
<i>E</i>	Margen de error permitido 5% = 0.05	0.05

Reemplazamos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.6 \cdot 0.4) \cdot 300}{(0.05)^2 \cdot (300-1) + (1.96)^2 \cdot 0.6 \cdot 0.4}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.24 \cdot 300}{0.0025 \cdot 299 + 0.62198}$$

$$n = \frac{276.5952}{1.67} = 166$$

Según la formula, la muestra estará constituida por 166 padres de familia de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.

Muestreo

Para determinar la muestra, se aplicó un **muestro probabilístico aleatorio simple**, según García (2018) se caracteriza porque cualquier elemento que forma la población puede ser seleccionado, y la elección se realiza de forma aleatoria o mecánica. En tal sentido, en el estudio, se ha empleado una formula, que ha seleccionado a 166 padres, quienes llenaron los cuestionarios elaborados.

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por los padres de familia de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, san Martín -

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

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, aplicado a 166 padres de familia de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín. Según, Alarcón (2016) es un procedimiento aplicado en investigaciones descriptivas, en el que el investigador recolecta información mediante instrumentos diseñados previamente, sin alterar los resultados de donde se recolectó la información, para después ser presentados en tablas y figuras para un mejor análisis de los resultados.

Instrumentos

Cuestionario, dado que el estudio tiene por objetivos identificar los niveles de las variables (gestión de servicio y calidad educativa). Por consiguiente, Navarro y Jiménez (2017) señalan que el método apropiado y presenta un número determinado de preguntas, formuladas en relación a los objetivos de la investigación. En el estudio, los instrumentos se elaboraron considerando las dimensiones planteadas y cuenta con la siguiente estructura:

Cuestionario - Gestión de servicio

Dimensiones	Ítems	Informantes	Escalas
Planeación	(1-5)	166 padres de	Nunca,
Organización	(6-10)	familia de la	casi
Dirección	(11-15)	institución	nunca, a
Control	(16-20)	educativa N° 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín.	veces, casi siempre y siempre.

Cuestionario – Calidad educativa

Dimensiones	Ítems	Informantes	Escalas
Relevancia	(1-4)	166 padres de	Nunca, casi
pertinencia	(5-8)	familia de la I.E.	nunca, a veces,
Equidad	(9-12)	n.° 00913, las	casi siempre y
Eficacia	(13-16)	Delicias, Rija,	siempre.
Eficiencia	(17-20)	San Martín.	

Validez

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
	1	Metodólogo	4.4	Muestra coherente
Gestión de servicio	2	Especialista	4.5	Son coherentes
	3	Especialista	4.2	El instrumento es aplicable
Calidad educativa	1	Metodólogo	4.3	El instrumento es aplicable
	2	Especialista	4.6	Tiene coherencia metodológica
	3	Especialista	4.7	El instrumento es aplicable.

Los cuestionarios empleados fueron sometidos a la técnica de juicio de expertos, para ello se ha obtenido puntuaciones de 3 especialistas del tema, quienes verificaron la coherencia y pertinencia de los enunciados expresados en el cuestionario. El resultado obtenido para la variable **gestión de servicio** fue **4.4**, y para la variable **calidad educativa 4.5**, las cuales representan **calificación buena, según la escala del instrumento**, por lo tanto, se acredita que el instrumento cumple con los criterios de evaluación.

Confiabilidad

Según, Hernández et al. (2014), sirve para determina la confiabilidad de los instrumentos a fin de obtener resultados congruentes y consistentes, se puede decir que un coeficiente de 0.50, presenta una confiabilidad media, y de 0.75 es aceptable, la comprobación de consistencia del instrumento se desarrolla calculando el Alfa de Cronbach se obtuvo los siguientes coeficientes:

Análisis de fiabilidad: Gestión de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.890	20

Análisis de fiabilidad: Calidad educativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.883	10

3.5. Procedimientos

Antes de iniciar con la ejecución de la investigación, se presentó un documento de autorización a la institución educativa n.º 00913, Las Delicias con el objeto de contar con un permiso previo por parte de un ente competente a fin de asegurar la viabilidad del estudio. A continuación, después de la aceptación del documento de autorización, se procedió con la aplicación de los instrumentos debidamente validados por los profesionales especialistas en estudio. Seguidamente, se tuvo que tabular los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios, para que se presente la información de manera concisa en las tablas y figuras respectivas con la finalidad de que sean comprendida e interpretadas de manera fácil, respondiendo a cada uno de los objetivos propuestos.

3.6. Método de análisis de datos

Para la realización del presente estudio se empleó el método descriptivo e inferencial; inicialmente, el método descriptivo permitió evaluar las variables, es decir identificar el nivel de la gestión de servicio y calidad educativa; para ello, se utilizó el programa de Excel, para la tabulación de los datos recogidos a través de los cuestionarios. Además, el método inferencial permitió conocer el grado de asociatividad de las variables y dimensiones; para ello, se usó el programa estadístico SPSS 21, la prueba de normalidad a fin de precisar la prueba de normalidad y determinar el método de correlación a emplear que en este caso fue el r de Pearson con el propósito de conocer el coeficiente de correlación entre la gestión del servicio y calidad educativa en la institución educativa, dado que la distribución de datos fue normal.

3.7. Aspectos éticos

Para la citación de las teorías e información relevante tomada en cuenta en el presente estudio se utilizó las Normas APA, esto con la finalidad de respetar los derechos de autor, Asimismo, para elaborar y presentar la investigación se tuvo en consideración las precisiones dadas por la institución superior de estudios, Universidad César Vallejo. Por último, la investigadora aplicó criterios éticos de

la investigación, dentro de los cuales resaltan los siguientes: Beneficencia, pues se buscó subsanar las falencias evidenciadas con la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, las mismas que guardan una relación estrecha con la gestión del servicio de tal manera que se pueda alcanzar un mayor nivel de calidad educativa en la localidad. No maleficencia, pues se evitó en la mayor medida de lo posible incurrir en riesgos que ocasionen daños o perjuicios significativos a la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, así como profesionales en docencia, estudiantes, padres de familia y localidad en general. Autonomía, debido a que los encuestados participaron de manera voluntaria y prudencial en el desarrollo del estudio a fin de que se formulen conclusiones congruentes a la problemática estudiada. Y por último Justicia, nuestros encuestados fueron tratados con la misma consideración sin discriminación sea por raza, ideologías, sexo, o ambiente sociocultural, la aplicación de este principio brindara igualdad para todos nuestros encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión de servicio en la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021

Tabla 1. *Nivel de gestión de servicio*

Nivel	Rangos	frec.	%
Malo	20- 46	16	10 %
Regular	47-73	88	53 %
Bueno	74-100	62	37 %
Total		166	100 %

Fuente: Cuestionario de gestión de servicio aplicado a los padres de la I.E. n.º 00913

Interpretación

Los resultados en la tabla y figura 1, muestran que, de los 166 padres de familia, el 53 % (88) sostiene que es regular, el 37 % (62) señalan que es bueno 16 padres que representan el 10 % (16) manifiestan que el nivel de gestión de servicio en la I.E. n.º 00913, Las Delicias de Rioja es malo.

4.2. Nivel de calidad de la I.E. n.º 00913, Las Delicias de Rioja, San Martín - 2021

Tabla 2.

Nivel de calidad educativa

Nivel	Rangos	frec.	%
Malo	20-46	23	14 %
Regular	47-73	87	52 %
Bueno	74-100	56	34 %
Total		166	100 %

Fuente: Cuestionario de calidad educativa aplicado a los padres de la I.E. N° 00913

Interpretación

Los datos detallados en la tabla 2, demuestran que el 52 % (87 padres) sostienen que el nivel es regular y el 34 % (56 encuestados) indican que es bueno y el 14 % (23 encuestados manifiestan que el nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias de Rioja es malo.

Tabla 3.*prueba de normalidad*

Variable y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicio	0.180	166	0.056
Planeación	0.123	166	0.064
Organización	0.111	166	0.329
Dirección	0.299	166	0.110
Control	0.113	166	0.758
Calidad educativa	0.177		0.200

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La prueba de normalidad determina que los datos de la variable gestión de servicio y sus dimensiones, provienen de una distribución normal, de igual manera la variable calidad educativa, por cuanto el nivel de significancia es mayor al 0.05, por lo tanto, se empleó la prueba paramétrica de r de Pearson según tabla 3.

4.3. Relación entre la planeación y la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021

Tabla 4.*Relación entre la planeación y calidad educativa*

		Calidad educativa
	Correlación de Pearson	0,580*
Planeación	Sig. (bilateral)	0.017
	N	166

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

Interpretación

Los datos calculados expresan un nivel de significancia de $p= 0,017 < 0.05$, demostrando una relación estadísticamente significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad educativa, por consiguiente, se ha obtenido un coeficiente positivo moderada de 0,580. Por lo que se acepta la hipótesis que

manifiesta: La planeación se relaciona con la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.

Por consiguiente, con el cálculo del tamaño del efecto, $(0,580)^2$, se identificó que la planeación influye un 34 % en la calidad educativa.

4.4. Relación entre la organización y la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.

Tabla 5.

Relación entre organización y calidad educativa

		Calidad educativa
Organización	Correlación de Pearson	,661*
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	166

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

Interpretación

Según la tabla 5, evidencia un nivel de significancia de $p= 0.000 < 0.05$, demostrando una relación estadísticamente significativa entre la dimensión organización y la variable calidad educativa, por consiguiente, se ha obtenido un coeficiente positivo moderada de 0,661. Por lo que se acepta la hipótesis que manifiesta: La organización se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. Asimismo, con el cálculo del tamaño del efecto, $(0,661)^2$, se identificó que la organización influye un 44 % en la calidad educativa.

4.5. Relación entre la dirección con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021

Tabla 6.

Relación entre dirección y calidad educativa

		Calidad educativa
Dirección	Correlación de Pearson	,701*
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	166

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

Interpretación

Conforme se muestra en la tabla 6, el nivel de significancia de $p=0.001 < 0.05$, lo cual demuestra una relación estadísticamente significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad educativa, por consiguiente, se ha obtenido un coeficiente positivo alto de 0,701. Por todo ello se acepta la hipótesis que manifiesta: La dirección se relaciona con la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. Por consiguiente, con el cálculo del tamaño del efecto, $(0.701)^2$, se identificó que la dirección influye un 49 % en la calidad educativa.

4.6. Relación entre el control con localidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021

Tabla 7.

Relación entre control y calidad educativa

		Calidad educativa
Control	Correlación de Pearson	,845*
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	166

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

Interpretación

En cuanto a la tabla 7, los datos calculados expresan un nivel de significancia de $p=0.000 < 0.05$, demostrando una relación estadísticamente significativa entre la planeación y la variable calidad educativa, por consiguiente, se ha obtenido un coeficiente positivo alto de 0,845. Por ello se acepta la hipótesis que manifiesta: el control se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.

Además, con el cálculo del tamaño del efecto, $(0,845)^2$, se identificó que el control influye un 71 % en la calidad educativa.

4.7. Relación entre la gestión del servicio y la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021

Tabla 8.

Relación entre gestión de servicio y calidad educativa

		Calidad educativa
Gestión del servicio	Correlación de Pearson	,786*
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	166

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

Interpretación

Conforme a los datos procesados, se evidencia un nivel de significancia de $p=0,000 < 0,05$, con la cual se demuestra una relación estadísticamente significativa entre las variables (gestión del servicio y calidad educativa), asimismo, se ha obtenido un coeficiente positivo alto de 0,786. Por todo ello, se acepta la Hipótesis que manifiesta: La gestión del servicio se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. Por consiguiente, con el cálculo del tamaño del efecto, $(0,786)^2$, se identificó que la gestión del servicio influye un 62 % en la calidad educativa.

V. DISCUSIÓN

En virtud a los resultados obtenidos se confirma respecto al objetivo específico 1 que el nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín, es regular en un 53 %, pues a pesar de que la gestión de servicio de los docentes no es del todo eficiente, la directiva de la institución muestra interés y compromiso por mitigar dichas falencias o inconvenientes con la finalidad de optimizar las actividades pedagógicas que se brindan a los alumnos, logrando de esta manera mejorar el nivel de su rendimiento académico. Dichos resultados se deben, porque los encuestados no son bien orientados por los docentes para apoyar educativamente a sus hijos, asimismo los directivos no brindan respuestas concretas antes las necesidades educativas, las reuniones no se desarrollan en las fechas pactadas, y los docentes no suelen brindar entrevistas cuando el padre de familia lo requiere. Sin embargo, los encuestados evidencian que la directiva informa claramente las actividades institucionales, asimismo participa en las actividades de la institución y observan que directo participa activamente de las reuniones y programas de la escuela.

Al comparar dichos resultados, se encontró semejanza con la investigación realizada por Hurtado y Campa (2020), quienes concluyeron que la falta de estrategias adecuadas para realizar las actividades educativas y la escasa preparación o capacitación de los docentes tiende a generar una deficiente gestión de servicio educativo, motivo por el cual en las I.E. del distrito de Jesús de Nazareno – Ayacucho el nivel de gestión de servicio educativo era irregular o medio, pues muchos padres de familia manifestaron su malestar por los constantes inconvenientes que venían presentando sus hijos durante las actividades educativas a causa del escaso acompañamiento por parte de los docentes, sin embargo no todo era negativo, pues los directivos responsables del control y seguimiento de las actividades establecidas según el plan curricular efectuaban de manera continua la intervención y participación en las actividades educativas realizadas por los docentes con la finalidad de resolver hasta la más mínima inquietud que

presentaban sus estudiante, mejorando de manera significativa el nivel de calidad educativa y con ello la mejora del rendimiento educativo de sus estudiantes. De igual modo estos resultados tienen coherencia teórica con lo planteado por Arciniegas y mejías (2017) quienes establecen que es importante para las instituciones debido a que busca siempre mejorar sus condiciones, con el propósito de obtener posiciones ventajosas ente otras instituciones, asimismo ayuda a sistematizar operaciones y lograr la eficiencia, generando ahorros, determinar recursos no utilizados y distribuirlos de forma adecuada.

Lo resultados confirma que el nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja - San Martín, es regular en un 52 %, pues se constató que las falencias que se suscitaron a causa de la deficiente gestión de servicio por parte de los profesores de la institución, muchos de los estudiantes presentaban constantes inconvenientes durante los procesos de enseñanza aprendizaje en tal sentido desde la percepción de los padres de familia el nivel de calidad de la I.E. es regular. Esto se debe, porque los padres de familia argumentan que la institución no se acopla a los cambios tecnológicos y sociales, así también, en la elaboración de los programas y actividades educativos se limita el pensamiento, características, y conceptos culturales de los alumnos, dado que los planes de aprendizajes son generales, obstaculizando el desarrollo educativo y el fortalecimiento de las habilidades y conocimiento de los mismos. Sin embargo, la institución promueve el respeto a los derechos y libertades de los alumnos, así también, los estudiantes disponen de recursos educativos para la continuidad de sus actividades.

Al contrastar los resultados se ha encontrado cierta similitud con la investigación realizada por Quintana y Torres (2018), quien concluyó que a consecuencia de la inadecuada gestión del servicio escolar que tienen muchas instituciones el nivel de la calidad educativa de los estudiantes es medio en un 67 %, pues la falta de metodologías educativas adecuadas ha sido el principal motivo por el cual muchos estudiantes han tenido constante inconvenientes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, asimismo el escaso acompañamiento por parte de los docentes ha generado que el rendimiento académico de los estudiantes se vea afectada

significativamente. De igual modo el estudio muestra resultados similares con los planteados por López y Huamán quienes concluyeron que la gestión de calidad es inadecuada con 42.7 % por parte de los estudiantes encuestados y solo el 35.5 % determinaron que es adecuada, mostrando de esta manera la deficiencia con respecto a la calidad educativa dentro de la universidad. Sin embargo, se ha observado contradicción con el estudio realizado por Quispe et ál. (2020), quien concluyó que la calidad educativa de la Universidad intercultural de la Amazonía es alto y eficiente en un 79,25 %, por cuanto se constató que la gestión de servicio educacional que brindan cada uno de los docentes de la institución es eficiente y van de acorde a las necesidades de cada uno de sus estudiantes, además se ha reflejado el acompañamiento recurrente del docente en todo el proceso de enseñanza aprendizaje, demostrando de este modo el interés y preocupación por optimizar el rendimiento académico de los estudiantes.

Se confirmó que existe relación significativa entre la dimensión planeación y la calidad educativa, ya que el nivel de significancia bilateral presentó un $p = 0.017$ con un coeficiente de correlación de (0,580), el cual indica una correlación positiva moderada. Estos resultados se fundamentan con la teoría expuesta por Parra et al. (2020), quienes manifiestan que en este proceso se definen los programas y las actividades a realizar, bajo un plan y una meta a conseguir, direccionándolo al cliente y a la mejora de los procesos, es por ello que es necesario retroalimentar e impartir de recursos materiales y humanos a la organización, para facilitar el desarrollo eficiente de los proyectos determinados

Se determinó que la organización se relaciona de manera significativa con la calidad educativa, por cuanto se evidenció un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$ con un coeficiente positivo moderada de (0,661), indicando una correlación positiva moderada. Los fundamentos teóricos lo encontramos en Parra et al. (2020), quien manifiesta que la institución debe establecer a las personas encargadas de la ejecución de las actividades dispuestas en el plan de trabajo. Este proceso, se trata de un conjunto de normas que se debe respetar con todo el personal que trabaja en la empresa, cuya función principal es la coordinación.

Se confirmó que la dirección se relaciona de manera significativa con la calidad educativa, puesto que observó que el nivel de significancia fue de $p= 0,001 < 0.05$, además el coeficiente de correlación obtenido fue de (0,701), demostrando correlación positiva alta. Estos resultados guardan relación con lo planteado por Pacheco-Granados, et al. (2018) quien concluye que el 72 % de los directivos no emplean bases teóricas para la toma de decisiones, afectando de este modo a la calidad que brindan las instituciones educativas de zonas rurales de Santa Marta. Estos resultados son fundamentados por Rojas, et al. (2016), quien manifiesta de manera general que es la acción de motivar y dirigir las acciones de los recursos de la organización con la finalidad de proporcionar respuestas oportunas a los clientes, convirtiéndose en una de las ventajas más eficientes para acercar, adquirir y retener al cliente a través de un buen servicio, este concepto hace referencia a un marco referencial que ayudará a gestionar los procesos a realizarse

Se determinó que el control se relaciona de manera significativa con la calidad educativa, dado que el nivel de significancia alcanzado fue de $p= 0.000 < 0.05$, con un coeficiente correlacional de (0,845), demostrando una correlación positiva alta. Estos resultados se fundamentan de manera teórica con lo planteado por López y Vásquez (2016) quien manifiesta que las ventajas son una mejor alineación de la organización, adecuada planeación, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mayor control de la organización y mejora de localidad de los servicios, así como también una gran desventaja es que no toda organización tiene la capacidad de control. De igual se sustenta de manera teórica en lo planteado por Parra et al. (2020) aludiendo a las normas ISO 9001 en la que el control es un proceso en el que se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de la organización. El control de las actividades efectuadas en la organización ofrece un análisis de la situación y luego, en base a los resultados, se pueden realizar diversas modificaciones posibles para corregir debilidades y mínimos detectables.

Finalmen, los resultados obtenidos demostraron que la gestión del servicio se relaciona con la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San

Martín - 2021, por cuanto el nivel de significancia alcanzado fue de $p= 0,000 < 0.05$, con un coeficiente correlacional de (0,786), lo que indica una correlación positiva alta, asimismo se constató que la gestión del servicio influye un 62 % en la calidad educativa. Los resultados guardan relación con el estudio realizado por Paredes et al. (2018), quien concluyó que la gestión escolar se relaciona significativa y positivamente con la calidad educativa frente a un contexto competitivo, puesto que se alcanzó un nivel de significancia bilateral cuyo p-valor fue $0.000 < 0.05$, con un coeficiente de Rho de Spearman de (0,670), demostrando una correlación positiva moderada, confirmando de este modo que la calidad educativa es influenciada en un 45 % por la gestión escolar. También guarda cierta semejanza con la investigación efectuado por García et ál. (2018), quien concluyó que existe relación positiva entre la gestión escolar y la calidad educativa, debido a que se obtuvo un grado de significancia de $0.002 < 0.05$, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de (0,780) demostrando una relación fuerte entre las mismas. Así mismo guardan relación con el estudio de Quintana y Torres (2018) quienes concluyeron que existe relación positiva entre las variables calidad educativa y gestión escolar con un nivel de significancia de $p= 0.004 < 0.05$ y un coeficiente de Pearson de 0.91.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la gestión del servicio y la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, por cuanto se constató un nivel de significancia de $p= 0,000 < 0.05$ y un coeficiente positivo de 0,786. Por consiguiente, con el cálculo del coeficiente determinante se identificó que la gestión del servicio influye en un 62 % en la calidad educativa.
- 6.2. El nivel de gestión del servicio en la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja - San Martín - 2021; es regular en un 53 %, según las apreciaciones de los encuestados. Esto se debe a la falta de orientación oportuna y eficaz por parte del plantel educativo, en el apoyo del aprendizaje del alumno, así también, los materiales o recursos educativos impartidos, no presentan un buen estado, lo que dificulta el desarrollo de las actividades.
- 6.3. El nivel de calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias de Rioja, San Martín - 2021; es regular en un 52 %, como efecto del incumplimiento de las actividades solicitadas y especificadas en los principios de relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia, que ha limitado el crecimiento y desarrollo de una adecuada calidad educativa.
- 6.4. La planeación se relaciona significativamente con la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, ya que obtuvo un nivel de significancia de $p= 0,017 < 0.05$ y un coeficiente positivo moderado de 0,580. Así también, se identificó que la planeación influye un 34 % en la calidad educativa.
- 6.5. La organización se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, en vista que se obtuvo un nivel de significancia de $p= 0.000 < 0.05$ y un coeficiente positivo moderada de 0,661. De igual manera, la organización influye un 44 % en la calidad educativa.
- 6.6. La dirección se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, por cuanto se obtuvo un

nivel de significancia $p = 0,001 < 0,0055$ y un coeficiente positivo alto de 0,701. Por lo demás, con el cálculo del tamaño del efecto, se identificó que la dirección influye un 49 % en la calidad educativa.

6.7. El control se relaciona de manera significativa con localidad educativa de la I.E. n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, en vista que se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,05$ y un coeficiente positivo moderada de 0,845. Así también el control el control influye un 71 % en la calidad educativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda director de la I.E n.° 00913, Las Delicias, mantener al personal administrativo y docentes capacitados en temas relacionados a gestión de servicio, con la finalidad de mejorar la participación en involucramiento en políticas de calidad, por cuanto se ha percibido que las actividades desarrolladas en la gestión de servicio influyen de manera significativa en la calidad educativa.
- 7.2. A los docentes, desarrollar charlas y capacitaciones dirigidos a los padres de familia, a fin de dotar de herramientas que faciliten el acompañamiento en el desarrollo de las actividades educativas.
- 7.3. A los docentes, considerar la idiosincrasia, las características culturales y sociales de los estudiantes en la elaboración del plan de trabajo, a fin de evitar discrepancias y reclamos por parte de los padres de familia. Así también garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades, proporcionando los recursos, conocimientos, oportunidades y condiciones para fortalecer el desarrollo y habilidades de los estudiantes.
- 7.4. A la plana directiva, estar atentos a las recomendaciones y dudas de los padres de familia, otorgándoles a brevedad posible la solución del caso. Además, emitir cartas informativas, para dar a conocer los cambios de la gestión y las actividades a desarrollarse posteriormente.
- 7.5. A la plana directiva, otorgar al padre de familiar un cronograma detallado de las reuniones a desarrollarse y que estos se cumplan oportunamente, demostrando compromiso y responsabilidad en los procesos que involucra la gestión de servicio.
- 7.6. A la plana directiva, tratar a los padres de familia y estudiantes con respecto y con la debida atención que necesitan, dejando de lado las características culturales, sociales, de origen y factores económicos que limitan el respeto y la tolerancia.

7.7. Por último, se recomienda a los directivos considerar los resultados del presente estudio, a fin de establecer acciones de mejoras que contribuyan en un adecuado y oportuna atención, logrando de esa manera la satisfacción de los padres de familia de la I.E. n.º 00913, Las Delicias.

REFERENCIAS

- Acevedo, C., Valnti, G. y Aguiñaga, E. (2017). Gestión institucional, Involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México. *Calidad en la educación*, (46), 53-95. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652017000100053>
- Alarcón, R. (2016). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. (2°ed). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú: Editorial Universitaria.
- Amin, N., Abdul, R., Ayman, M., Ahmed, K. & Ayman, F. (2017) Higher education quality assessment model: towards achieving educational quality standard. *Studies in Higher Education*, 42:1, 23-46. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075079.2015.1034262>
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. <https://cutt.ly/Nx6OtAo>
- Asongu, S. & Nwachukwu, J. (2018). Educational quality thresholds in the diffusion of knowledge with mobile phones for inclusive human development in sub-Saharan Africa. *Technological Forecasting and Social Change* 129(1). 164-172. <https://cutt.ly/Yx6NrXK>
- Bailey, D., Jenkins, J. & Alvarez-Vargas, D. (2020). Complementarities between early educational intervention and later educational quality? A systematic review of the sustaining environments hypothesis. *Developmental Review*, 56(1). <https://doi.org/10.1016/j.dr.2020.100910>
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 516-534. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.356>

- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la investigación*, 1(2), 55-68. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/download/758/728/>
- Campbell, C. (2015). Serving a Different Master: Assessing College Educational Quality for the Public. *Higher Education: Handbook of Theory and Research*, 30(1), 525-579. https://doi.org/10.1007/978-3-319-12835-1_12
- Chacón, L. (2019). Calidad educativa: una mirada a la escuela y al maestro en Colombia. *Educación y Ciudad*, 1(36), 35-49. <https://cutt.ly/Nx6N9SR>
- Cohen, R., Jackson, V., Norwich, D., Schell, J., Schaefer, K., Ship, A. & Sullivan, A. (2016). A Nephrology Fellows Communication Skills Course: An Educational Quality Improvement Report. *American Journal of Kidney Diseases*, 68(2), 203-211. <https://doi.org/10.1053/j.ajkd.2016.01.025>
- CONCYTEC (2017). Compendio de normas para trabajos escritos. Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC
- Cueto, S. (2016). *Innovación y calidad en educación en América Latina*. Iniciativa Latinoamericana de Investigación para las Políticas Públicas (ILAIPP). [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/F6F6349892E56C660525820C0070CFE8/\\$FILE/ILAIPPGRADE_innovcalEdu.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/F6F6349892E56C660525820C0070CFE8/$FILE/ILAIPPGRADE_innovcalEdu.pdf)
- Dlouhá, J. & Burandt, S. (2015). Design and evaluation of learning processes in an international sustainability-oriented study programme. In search of a new educational quality and assessment method. *Journal of Cleaner Production*, 106(1), 247-258. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.09.096>
- Doménech-Betoret, F. (2018). The Educational Situation Quality Model: Recent Advances. *Front. Psychol.* 9(328). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00328>
- Gajardo, F. & Grau, N. (2019). Competition among schools and educational quality: Tension between various objectives of educational policy. *International Journal of Educational Development*, 65(1), 123-133. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2018.03.004>
- García, A. (2018). Teoría y metodología de la investigación científica. (1°ed). Colombia: Alfaomega Colombiana

- García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 2(1). 206-216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- García, F.; Juárez, S. & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2). 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es.
- García, T. (2020) Cómo mejorar la calidad educativa del centro: De la dirección al aula. (1°ed). España: Ediciones Pirámide
- Hernández, A., Garay, M., Sherwood, L., Rodríguez, M., Castañeda, Y. & León, L. (2017). Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 21(6), 717-728. <https://cutt.ly/zx6IWD1>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). “Metodología de la investigación”. (6°ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Honingh, M. & Ruiters, M. & Van Thiel, S. (2018). Are school boards and educational quality related? Results of an international literature review. *Educational Review*, 72(2). 157-172. <https://doi.org/10.1080/00131911.2018.1487387>
- Honingh, M., van Genugten, M., van Thiel, S., & Blom, R. (2020). Do boards matter? Studying the relation between school boards and educational quality. *Public Policy and Administration*, 35(1), 65–83. <https://doi.org/10.1177/0952076718789739>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas*, 4(8). 243-261. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/277>
- Hurtado, B. & Campana, A. (2020). Modelo de Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del Nivel Secundario del distrito de “Jesús Nazareno” – Ayacucho, 2017. *Big Bang Faustiniiano*, 9(1). 30-34 <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i1.588>

- Islam, A. (2019). Improving Educational Quality Through Curriculum Development: An Empirical Investigation Using Stakeholder Feedback Data. *Journal of Education*, 199(2), 69–82. <https://doi.org/10.1177/0022057419848370>
- Kragh-Müller, G. & Ringsmose, C. (2015). Educational Quality in Preschool Centers. *Childhood Education*, 91(3), 198-205. <https://doi.org/10.1080/00094056.2015.1047311>
- Lacueva, A. (2015). Evaluación de la calidad educativa: Democrática y para avanzar. *Revista de pedagogía*, 36(99), 51-67. <https://cutt.ly/Wx6C3YQ>
- Lezama, J. (2019). Aseguramiento de la calidad educativa en México. Algunas consideraciones fundamentales. *Revista Boletín Redipe*, 8(6), 83–96. <https://doi.org/10.36260/rbr.v8i6.761>
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- López, S. & Huamán, J. (2018). Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional “Micaela Bastidas”. *Investigación y posgrado*. 33(2), 193-208. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6736287.pdf>
- López, Y, y Vázquez, A. (2016). La Gestión de Servicios de soporte técnico en el ciclo de vida del desarrollo de software. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(2), 46-60. <https://cutt.ly/6x6AZSV>
- Luna, N. y Sánchez, D. (2019). Evaluación de la gestión institucional y su relación con la calidad de servicio académico en el centro pre universitario de la universidad nacional agraria la Molina, Lima, 2018. *Igobernanza*, 2(8), 32-99. <http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/49/45>
- Martens, S., Wolfhagen, I., Whittingham, J. & Dolmans, D. (2020). Mind the gap: Teachers’ conceptions of student-staff partnership and its potential to enhance educational quality. *Medical Teacher*, 42(5), 529-535. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2019.1708874>

- Ministerio de Educación (2019). *Evaluaciones de logros de aprendizaje: Resultados 2019*. <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/06/PPT-web-2019-15.06.19.pdf>
- Mollo, G., Gilli, J., López, M. & Colombo, M. (2016). Higher education quality: what is the perception of the players involved? conclusions of a comparative analysis. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(1). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357943291001/index.html>
- Moosavi, A., Mohseni, M., Ziaifar, H., Azami-Aghdash, S., Gharasi, M. & Rezapour, A. (2017). The Quality of Educational Services from Students' Viewpoint in Iran: A Systematic Review and Meta-analysis. *Iran J. Public Health*. 46(4). 447-455. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5439033/>
- Navarro, E. y Jiménez, E. (2017) *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. (1°ed). España: Unir editorial
- Pacheco-Granados, R; Robles-Algarín, C. & Ospino-Castro, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de
- Paredes, L; Sánchez, J. & Badillo, M. (2018). La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. 10(1). 1-21. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1392/1062>
- Parji, F & Prasetya, A. (2020). Community Participation in Developing Educational Quality for Primary School in Madiun City. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(6).189-196. <https://cutt.ly/zx6MgMP>
- Parra, C; Negrin, E y Gómez, O. (2020) *Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión*. (1°ed). Cuba: Editorial Universitaria
- Quintana-Torres, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
- Quispe, W; Zevallos, L. & Sangama, J. (2020). Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú. *DELECTUS - Revista científica, INICC-PERÚ*, 3(2), 27-35. <https://doi.org/10.36996/delectus.v3i2.48>

- Rojas, L; Bejarano, L. & Marín C. (2016). Análisis de las estructuras de gestión de servicios en empresas del sector de servicios. *AD-minister*, 29(1). 121-146. <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n29/n29a06.pdf>
- Rose, P. (2015). Three lessons for educational quality in post-2015 goals and targets: Clarity, measurability and equity. *International Journal of Educational Development*, 40(1). 289-296. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2014.11.006>
- Salazar, W. & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data*, 19(2). 13-20. <https://cutt.ly/vx6OXVg>
- Salilul, H. & Shahadat, S. (2016) Determinants of education quality: what makes students' perception different?. *Open Review of Educational Research*, 3(1), 52-67. <https://cutt.ly/bx6MZBE>
- Spaull, N. & Taylor, S. (2015). Access to What? Creating a Composite Measure of Educational Quantity and Educational Quality for 11 African Countries. *Comparative Education Review*, 59(1). 45-61. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/679295>
- Torres, E. (2015). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno – 2014 – Perú. *Comuni@cción*, 6 (1), 56-64. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000100006
- Tsiligiris, V. & Hill, C. (2019). A prospective model for aligning educational quality and student experience in international higher education. *Studies in Higher Education*, 46(2). 228-244. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1628203>

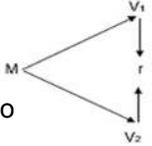
Anexos

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del servicio	Parra et al. (2020) manifiestan que es el acto de motivar, dirigir y ordenar las actividades de las personas y los recursos de los diferentes tipos de organización, con la finalidad de facilitar y proporcionar respuestas rápidas y oportunas a los usuarios basados en la atención y funciones que desempeña el colaborador (p.211).	Es un conjunto de actividades direccionadas a satisfacer las necesidades de los usuarios. Para la evaluación de gestión de servicio, se aplicó un cuestionario a 166 padres de familia que estimaron planeación, organización, dirección y control de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias.	Planeación	- Enfoque al cliente - Enfoque a procesos	Ordinal
			Organización	- Coordinación de las actividades - Compromiso de las personas.	
			Dirección	- Gestión de las relaciones - Liderazgo	
			Control	- Mejora continua - Toma de decisiones basados en la evidencia.	
Calidad educativa	García (2020), sostiene que son acciones que mejoran las habilidades cognitivas, sociales, emocionales, estéticas y morales de los estudiantes, dichas acciones contribuyen en la participación y satisfacción del sector educativo, promoviendo y optimizando el desarrollo profesional de los docentes e influyen en sus oportunidades educativas en el entorno social (p.94)	La calidad educativa, permite el adecuado funcionamiento de los centros educativos y apoya en las necesidades de los alumnos. Para la evaluación de la calidad educativa, se aplicó un cuestionario a 166 padres de familia que apreciaron relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias.	Relevancia	- Igualdad - Diferenciación	Ordinal
			Pertinencia	- Realización individual - Realización social	
			Equidad	- Adaptación - Respetar diferencias culturales	
			Eficacia	- Logro de aprendizaje. - Metas educativas.	
			Eficiencia	- Acción pública - Incremento de recursos	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la gestión del servicio se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021? - ¿Cuál es el nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias de Rioja, San Martín - 2021? - ¿De qué manera la planeación se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021? - ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021? - ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, las Delicias, Rioja, San Martín - 2021? - ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del servicio se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913. Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - Identificar el nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - Determinar de qué manera la planeación se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913 Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - Determinar de qué manera la organización se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913 Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - Determinar de qué manera la dirección se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913 Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - Determinar de qué manera el control se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913 Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. 	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁: La gestión del servicio se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913 Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.</p> <p>H₀: La gestión del servicio no se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913 Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913 - Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021; es alto. - El nivel de calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias de Rioja, San Martín - 2021; es alto. - La planeación se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - La organización se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - La dirección se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913 Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. - El control se relaciona de manera significativa con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. 	<p style="text-align: center;">Técnica Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Donde: M = 166 padres ○□ = Gestión del servicio ○□ = Calidad educativa r = relación</p> 	<p>Población Estuvo conformada por 300 padres de familia de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín.</p> <p>Muestra Con la aplicación de un muestreo no probabilístico, la muestra estuvo conformada por 166 padres de familia de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1199 293 1367 334">Variables</th> <th data-bbox="1367 293 1623 334">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1199 334 1367 464" rowspan="4">Gestión del servicio</td> <td data-bbox="1367 334 1623 367">Planeación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1367 367 1623 399">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1367 399 1623 431">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1367 431 1623 464">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1199 464 1367 612" rowspan="4">Calidad educativa</td> <td data-bbox="1367 464 1623 496">Relevancia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1367 496 1623 529">Pertinencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1367 529 1623 561">Equidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1367 561 1623 612">Eficacia</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión del servicio	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad educativa	Relevancia	Pertinencia	Equidad	Eficacia	
Variables	Dimensiones														
Gestión del servicio	Planeación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Calidad educativa	Relevancia														
	Pertinencia														
	Equidad														
	Eficacia														

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO – GESTIÓN DEL SERVICIO

El presente cuestionario tiene como finalidad el nivel de gestión del servicio en la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. Para ello, es importante leer con claridad y considerar las siguientes escalas como respuestas a los enunciados.

Escalas de Likert:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

GESTIÓN DEL SERVICIO	Escala de Likert				
Dimensión: Planeación	1	2	3	4	5
1. ¿Soy bien orientado por el profesor para apoyar educativamente a mi hijo?					
2. ¿El director de la escuela siempre me ha dado respuestas satisfactorias a mis necesidades?					
3. ¿He notado que los directivos se preocupan por la educación de mi hijo?					
4. ¿He sido informado de las actividades que la escuela tiene para mejorar la educación?					
5. ¿Estoy informado en que consiste las actividades institucionales a desarrollarse?					
Dimensión: Organización	1	2	3	4	5
6. ¿El director me ha invitado a colaborar y participar en las actividades de la escuela?					
7. ¿Estoy conforme con la forma de actuar de los profesores?					
8. ¿Siempre estamos informados de los procesos y dificultades de nuestros hijos?					
9. ¿Se evidencia el compromiso de la directiva en mejorar los procesos de atención?					
10. ¿Se coordinan las reuniones oportunamente?					
Dimensión: Dirección	1	2	3	4	5
11. ¿El profesor me otorga entrevista cuando necesito?					
12. ¿Para mí es fácil comunicarme con el docente del curso de mi hijo?					
13. ¿El trato que recibimos es correcto?					
14. ¿El director participa continuamente en las actividades y reuniones?					
15. ¿El director busca mejorar la situación actual?					
Dimensión: Control	1	2	3	4	5
16. ¿Se realizan reuniones para identificar las falencias del servicio?					
17. ¿Podemos acceder a libremente a los informes anuales?					
18. ¿Participamos en la implementación de mejoras?					
19. ¿Se cumplen continuamente las acciones aplicadas?					
20. ¿Existe responsables del control y seguimiento de las actividades?					

CUESTIONARIO – CALIDAD EDUCATIVA

El presente cuestionario tiene como finalidad el nivel de calidad educativa en la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021. Para ello, es importante leer con claridad y considerar las siguientes escalas como respuestas a los enunciados.

Escalas de Likert:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

GESTIÓN DEL SERVICIO	Escala de Likert				
Dimensión: Relevancia	1	2	3	4	5
1. ¿La institución promueve el respeto de los derechos y libertades fundamentales?					
2. ¿Se busca que el alumno fortalezca y potencie sus habilidades cognitivas y afectivas?					
3. ¿La institución considera las exigencias tecnológicas?					
4. ¿Los docentes se acoplan a los cambios de la sociedad?					
Dimensión: Pertinencia	1	2	3	4	5
5. ¿Se considera la idiosincrasia del alumno en los procesos de enseñanza?					
6. ¿Observa que el alumno es el centro de la educación para los directivos?					
7. ¿Observa que los docentes se adaptan a las necesidades y características del alumno?					
8. ¿Se implementan estrategias educativas que recojan e integren los conceptos sociales y culturales del estudiante en el ámbito del conocimiento y los derechos de las personas?					
Dimensión: Equidad	1	2	3	4	5
9. ¿Los alumnos pueden opinar libremente para mejorar en la escuela?					
10. ¿Los profesores y directivos dan oportunidad de participar a los alumnos?					
11. ¿Su hijo se ha sentido discriminado por su cultura u origen?					
12. ¿El alumno dispone de los conocimientos, recursos y condiciones de manera igualitaria?					
Dimensión: Eficacia	1	2	3	4	5
13. ¿Te sientes satisfecho (a) por la forma que es la institución?					
14. ¿Sus hijos son atendidos sin importar de dónde vienen?					
15. ¿El director y los profesores realizan todos los trabajos programados?					
16. ¿Los docentes ayudan oportunamente cuando el alumno lo pide?					
Dimensión: Eficiencia	1	2	3	4	5
17. ¿Su hijo (a) logra aprender lo que se enseña en la escuela?					
18. ¿Los profesores les informa que se lograron los objetivos que se habían propuesto?					
19. ¿Los alumnos reciben los libros de manera oportuna?					
20. ¿Todos los recursos como computadora, libros y otros funcionan de manera adecuada?					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : DR. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA
Institución donde labora : EPG UCV
Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN MGP-MBA
Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la gestión del servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Culqui Pinedo, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable, ya que las categorías investigativas muestran coherencia entre dimensiones e indicadores

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

BUENA

Tarapoto, 1 de abril de 2021

4.4


Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : DR. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA
 Institución donde labora : EPG UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la calidad educativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Culqui Pinedo, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Las dimensiones e indicadores son coherentes, por lo que el instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5



 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

Tarapoto, 01 de abril de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. HIPOLITO PERCY BARBARAN MOZO
 Institución donde labora : EPG UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN MGP-MBA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la gestión del servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Culqui Pinedo, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable y cumple con los criterios de validación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4. 2 puntos = BUENA

Tarapoto, 1 de abril de 2021


 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 CPPe N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. HIPOLITO PERCY BARBARAN MOZO
 Institución donde labora : EPG UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la calidad educativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Culqui Pinedo, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable y cumple con los criterios de validación

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3 BUENA

Tarapoto, 01 de abril de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA


 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 CPPe N° 357054

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : DR CARLOS CHONG RENGIFO
 Institución donde labora : EPG UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN UNSM
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la gestión del servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Culqui Pinedo, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL							46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición tiene coherencia metodológica y está listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,6

BUENA

Tarapoto, 1 de abril de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES


 Carlos Chong Rengifo
 Dr. en Administración de la Educación
 CPPE.2301114696

Apellidos y nombres del experto : DR. CARLOS CHONG RENGIFO
 Institución donde labora : EPG UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLOGO DE INVESTIGACIÓN
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la calidad educativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Culqui Pinedo, Elizabeth

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Las dimensiones e indicadores son coherentes, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7 BUENA

Tarapoto, 01 de abril de 2021


 Carlos Chong Rengifo
 Dr. en Administración de la Educación
 CPPe.2301114696

confiabilidad

Variable I: Gestión de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.890	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg1	46.00	82.421	.697	.976	.877
Preg2	45.75	79.882	.791	.972	.872
Preg3	45.85	87.397	.652	.938	.880
Preg4	45.80	85.116	.718	.977	.877
Preg5	45.95	93.208	.318	.644	.891
Preg6	46.05	93.418	.287	.891	.892
Preg7	45.50	83.211	.657	.979	.879
Preg8	45.70	89.168	.443	.947	.887
Preg9	45.25	86.724	.579	.963	.882
Preg10	46.05	89.418	.558	.940	.884
Preg11	45.80	85.116	.718	.977	.877
Preg12	45.95	93.208	.318	.644	.891
Preg13	46.05	93.418	.287	.891	.892
Preg14	45.50	83.211	.657	.979	.879
Preg15	46.00	90.632	.407	.825	.888
Preg16	45.55	87.208	.585	.901	.882
Preg17	45.50	88.368	.423	.919	.889
Preg18	45.30	87.063	.474	.945	.887
Preg19	45.85	91.397	.334	.893	.891
Preg20	45.15	80.871	.760	.946	.874

Variable II: Calidad educativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

	N de elementos
Alfa de Cronbach	.883
	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	27.65	41.187	.796	.863	.857
Item2	27.55	42.682	.714	.941	.864
Item3	27.55	45.629	.636	.534	.871
Item4	27.55	46.892	.535	.916	.878
Item5	27.75	51.145	.249	.809	.894
Item6	27.60	45.516	.628	.671	.871
Item7	27.55	46.592	.525	.816	.868
Item8	27.53	46.593	.632	.816	.758
Item9	27.55	44.184	.624	.816	.968
Item10	27.55	40.454	.641	.816	.867
Item11	27.55	46.845	.601	.816	.746
Item12	27.55	43.592	.612	.816	.882
Item13	26.59	46.621	.542	.816	.891
Item14	27.50	43.792	.500	.816	.795
Item15	27.55	41.592	.594	.816	.786
Item16	27.55	46.582	.528	.816	.885
Item17	27.20	45.737	.605	.745	.871
Item18	27.05	46.576	.648	.548	.775
Item19	27.00	45.263	.689	.831	.871
Item20	27.60	42.568	.742	.949	.862



DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – RIOJA

UCATIVA N° 00913 PRIMARIA (111973) - SECUNDARIA (1718568)



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres 2018-2027"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años
de Independencia"

Las Delicias, 30 de abril de 2021

*CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA
EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN*

El que suscribe director de la Institución Educativa n.º 00 913 - Las Delicias, del distrito y provincia de Rioja, Región San Martín AUTORIZA la ejecución de la investigación de "GESTIÓN DEL SERVICIO Y CALIDAD EDUCATIVA", Solicitada por la profesora ELIZABETH CULQUI PINEDO, identificada con DNI N°40643158, estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. La misma se realizará del 15-03 al 19-03 del 2021.

Atentamente


Marina Rigoso Rodriguez
DIRECTORA I.E. N° 00170 H.K.A.C.
DNI: 01043057

Base de datos

Variable I. Gestión de servicio																									
	D1. Planeación					D2. Organización					D3. Dirección					D4. Control					D1	D2	D3	D4	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20					
Padre1	1	1	2	2	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	8	16	13	16	53
Padre2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	5	1	4	4	5	4	4	11	16	13	21	61
Padre3	2	1	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	5	5	5	5	9	16	13	24	62
Padre4	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	5	3	1	4	5	4	5	12	14	17	19	62
Padre5	4	5	4	4	4	2	5	3	5	4	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	21	19	16	25	81
Padre6	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	12	12	10	13	47
Padre7	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	4	4	9	12	11	13	45
Padre8	2	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	5	4	2	5	4	2	5	17	12	18	18	65	
Padre9	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	2	5	1	18	16	17	63
Padre10	2	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	2	4	1	1	2	2	5	15	14	15	11	55
Padre11	5	5	4	5	2	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	2	2	3	4	21	19	20	15	75
Padre12	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	2	2	4	5	20	22	23	18	83
Padre13	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	2	2	2	5	19	18	19	16	72
Padre14	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	2	2	2	5	21	17	16	16	70
Padre15	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	2	5	5	4	5	1	2	2	5	13	16	18	15	62
Padre16	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	4	13	12	13	14	52
Padre17	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	5	11	12	12	12	47
Padre18	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	1	5	11	11	17	12	51
Padre19	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	5	10	11	11	15	47
Padre20	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	1	2	1	5	13	16	15	13	57
Padre21	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	1	2	4	4	13	18	14	15	60
Padre22	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	3	3	4	3	21	17	16	18	72
Padre23	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	3	3	4	3	21	17	16	18	72
Padre24	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	12	10	10	14	46
Padre25	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	2	2	2	5	21	17	16	16	70
Padre26	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	3	12	14	15	11	52
Padre27	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	10	13	12	13	48
Padre28	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	12	10	9	14	45
Padre29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	9	11	8	14	42
Padre30	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	5	4	2	5	3	3	3	3	19	12	18	17	66
Padre31	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	13	18	16	17	64
Padre32	2	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4	1	3	2	4	1	4	4	4	4	15	14	14	17	60
Padre33	5	5	4	5	2	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	21	19	20	17	77
Padre34	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	20	22	23	17	82
Padre35	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	19	18	19	19	75
Padre36	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	4	3	4	4	21	17	16	20	74
Padre37	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	2	5	5	4	5	3	3	3	4	13	16	18	18	65
Padre38	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	13	12	13	19	57

Padre39	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	4	3	4	4	8	10	9	17	44
Padre40	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	20	22	23	19	84
Padre41	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	4	3	4	4	8	7	7	17	39
Padre42	4	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	13	15	15	19	62
Padre43	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	2	5	5	4	5	4	3	4	4	13	16	18	20	67
Padre44	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	13	12	13	19	57
Padre45	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	4	3	4	4	8	10	9	17	44
Padre46	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	1	4	3	4	4	11	10	10	16	47
Padre47	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	4	3	4	4	8	7	7	17	39
Padre48	4	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	13	15	15	19	62
Padre49	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	13	18	14	19	64
Padre50	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	4	3	4	4	10	11	9	16	46
Padre51	3	1	2	2	2	3	4	2	4	4	3	3	2	5	3	3	4	3	4	4	10	17	16	18	61
Padre52	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	5	1	4	4	5	4	4	11	16	12	21	60
Padre53	2	1	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	1	1	4	4	5	5	5	5	9	16	11	24	60
Padre54	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	5	1	1	5	5	5	5	12	14	14	21	61
Padre55	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	4	2	5	4	5	9	13	11	21	54
Padre56	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	12	10	9	22	53
Padre57	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	5	4	5	5	9	11	8	21	49
Padre58	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	5	4	2	5	5	3	3	5	19	12	18	21	70
Padre59	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	5	5	5	5	13	18	16	24	71
Padre60	2	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4	1	3	2	4	1	5	5	5	5	15	14	14	21	64
Padre61	5	5	4	5	2	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	3	5	21	19	20	22	82
Padre62	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	20	22	23	24	89
Padre63	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	1	5	5	5	19	18	19	21	77
Padre64	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	4	5	5	4	21	17	16	23	77
Padre65	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	2	5	5	4	5	4	5	5	4	13	16	18	23	70
Padre66	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	21	17	16	25	79
Padre67	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	2	2	5	5	4	5	4	5	4	13	16	18	23	70
Padre68	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	4	13	12	13	22	60
Padre69	2	1	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	4	5	4	4	8	12	9	19	48
Padre70	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	5	5	4	4	11	10	12	19	52
Padre71	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2	4	5	5	3	10	9	11	19	49
Padre72	4	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	13	15	15	20	63
Padre73	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	5	5	5	5	13	18	14	24	69
Padre74	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	4	4	4	4	10	11	9	17	47
Padre75	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	12	10	9	22	53
Padre76	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	4	4	12	10	9	15	46
Padre77	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	4	12	10	9	16	47
Padre78	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	5	1	1	4	4	4	4	12	14	14	17	57
Padre79	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	4	2	4	4	4	4	9	13	11	18	51
Padre80	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	5	2	5	12	10	9	18	49
Padre81	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	9	11	8	12	40
Padre82	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	5	4	2	5	4	3	3	3	19	12	18	18	67

Padre83	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	4	3	3	4	21	17	16	19	73	
Padre84	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	2	5	5	4	5	3	3	3	3	13	16	18	17	64	
Padre85	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	13	12	13	20	58	
Padre86	2	1	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	4	4	8	12	9	16	45	
Padre87	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	11	10	12	13	46	
Padre88	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2	3	4	4	4	10	9	11	17	47	
Padre89	4	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	13	15	15	18	61	
Padre90	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	13	18	14	17	62	
Padre91	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	4	3	4	3	10	11	9	15	45	
Padre92	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	12	10	9	14	45
Padre93	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	4	3	12	10	9	16	47	
Padre94	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	4	3	12	10	9	16	47	
Padre95	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	5	1	1	2	2	4	3	12	14	14	12	52	
Padre96	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	3	4	3	9	13	11	14	47	
Padre97	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	2	5	2	5	2	5	2	3	4	3	21	17	16	17	71	
Padre98	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	2	5	5	4	5	2	3	2	3	13	16	18	15	62	
Padre99	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	13	12	13	18	56	
Padre100	2	1	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	4	3	8	12	9	13	42	
Padre101	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	4	5	2	5	11	10	12	17	50	
Padre102	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2	4	5	4	5	10	9	11	20	50	
Padre103	4	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	5	4	4	13	15	15	19	62	
Padre104	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	16	20	21	23	80	
Padre105	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	2	5	2	3	16	20	19	15	70	
Padre106	4	3	3	4	2	3	4	3	5	2	5	3	3	5	5	3	5	5	5	2	16	17	21	20	74	
Padre107	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	3	3	2	3	3	5	5	5	2	16	20	16	20	72	
Padre108	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	16	20	21	23	80	
Padre109	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	2	3	5	2	3	4	2	21	23	14	16	74	
Padre110	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	16	20	21	23	80	
Padre111	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	17	19	23	21	80	
Padre112	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	2	4	2	4	4	5	2	4	17	18	18	19	72	
Padre113	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	2	4	17	19	23	18	77	
Padre114	5	4	3	3	2	4	2	4	5	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	17	20	17	16	70	
Padre115	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	2	4	17	19	23	18	77	
Padre116	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4	17	18	23	19	77	
Padre117	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	17	19	23	21	80	
Padre118	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	17	19	23	21	80	
Padre119	5	4	2	2	1	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	14	21	18	18	71	
Padre120	4	2	1	4	2	4	5	4	4	4	5	2	1	3	4	4	4	4	2	5	13	21	15	19	68	
Padre121	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	22	25	24	91	
Padre122	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	18	22	25	24	89	
Padre123	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	21	25	24	90	
Padre124	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	18	22	23	24	87	
Padre125	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	21	25	24	90	
Padre126	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	21	23	20	23	87	

Padre127	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	19	23	21	23	86	
Padre128	0	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	14	22	21	25	82	
Padre129	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	21	22	22	24	89
Padre130	5	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	18	23	22	24	87	
Padre131	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	21	21	22	24	88	
Padre132	5	4	5	5	2	5	5	3	5	1	3	5	3	3	5	3	1	5	5	5	21	19	19	19	78	
Padre133	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	3	5	4	4	5	3	1	5	5	5	23	20	21	19	83	
Padre134	5	3	5	5	4	5	5	4	5	1	3	5	4	4	5	3	1	5	5	5	22	20	21	19	82	
Padre135	5	4	5	5	4	5	5	3	4	1	3	5	4	3	5	3	1	5	5	5	23	18	20	19	80	
Padre136	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	3	5	5	3	4	5	3	1	5	5	23	21	20	19	83	
Padre137	5	3	5	5	4	5	5	3	5	1	3	5	4	3	5	3	1	5	5	5	22	19	20	19	80	
Padre138	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	3	5	4	4	5	3	1	5	5	5	23	21	21	19	84	
Padre139	5	4	5	5	4	5	5	3	5	1	3	5	4	3	5	3	1	5	5	5	23	19	20	19	81	
Padre140	4	4	4	4	3	5	2	3	5	4	5	4	3	4	5	3	2	5	3	4	19	19	21	17	76	
Padre141	5	3	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	22	21	21	21	85	
Padre142	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	22	22	22	21	87	
Padre143	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	21	23	22	22	88	
Padre144	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	24	22	22	22	90	
Padre145	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	1	3	4	3	4	5	4	4	19	23	14	20	76	
Padre146	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	1	5	1	5	5	4	5	4	20	23	14	23	80	
Padre147	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	2	2	1	1	5	5	3	5	3	20	23	9	21	73	
Padre148	4	4	3	2	2	5	4	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	4	5	15	23	17	23	78	
Padre149	5	3	4	3	2	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	17	22	20	22	81	
Padre150	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	2	4	3	4	4	5	5	4	3	4	18	23	17	21	79	
Padre151	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	19	20	75	
Padre152	5	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	18	22	17	23	80	
Padre153	5	4	3	2	4	5	4	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	18	19	15	15	67	
Padre154	4	3	3	5	5	4	5	3	1	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	20	17	14	18	69	
Padre155	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	25	18	15	17	75	
Padre156	5	4	1	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16	17	16	16	65	
Padre157	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	22	17	15	16	70	
Padre158	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	23	17	17	17	74	
Padre159	0	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	18	19	16	18	71	
Padre160	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	21	21	17	17	76	
Padre161	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	19	21	16	17	73	
Padre162	4	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	17	20	16	17	70	
Padre163	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	23	18	17	18	76	
Padre164	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	21	21	18	15	75	
Padre165	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	22	21	17	17	77	
Padre166	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	22	20	17	16	75	

Variable II. Calidad educativa																										
	D1. Relevancia				D2. Pertinencia				D3. Equidad				D4. Eficacia				D5. Eficiencia				D1	D2	D3	D4	D5	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						
Pad1	1	1	2	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	6	13	10	9	9	47
Pad2	1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	8	13	9	11	13	54
Pad3	2	1	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	7	13	9	8	14	51
Pad4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	9	12	10	9	7	47
Pad5	4	5	4	4	2	5	3	5	2	5	4	3	5	2	2	3	4	5	4	4	17	15	14	12	17	75
Pad6	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	10	10	10	9	8	47
Pad7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	8	9	8	10	10	45
Pad8	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	2	2	3	2	13	10	15	13	9	60
Pad9	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	4	5	3	2	2	3	4	4	4	5	1	15	14	10	17	66
Pad10	2	3	4	3	4	2	4	2	4	2	5	4	4	4	3	4	2	4	5	2	12	12	15	15	13	67
Pad11	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	2	2	2	4	5	4	5	19	16	16	10	18	79
Pad12	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	2	4	4	2	5	2	4	3	4	17	18	16	15	13	79
Pad13	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	16	15	12	8	9	60
Pad14	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	4	5	3	4	4	2	5	3	5	4	17	13	16	13	17	76
Pad15	2	2	2	3	2	3	4	5	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	9	14	8	11	12	54
Pad16	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	2	11	10	9	8	11	49
Pad17	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	8	10	9	8	9	44
Pad18	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	9	11	8	8	44
Pad19	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	8	9	10	9	9	45
Pad20	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	11	12	12	11	16	62
Pad21	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	11	14	9	8	9	51
Pad22	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	17	13	11	10	8	59
Pad23	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	17	13	11	9	8	58
Pad24	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	10	8	9	11	13	51
Pad25	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	2	1	2	2	3	2	4	3	4	3	17	13	10	9	14	63
Pad26	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	9	12	9	8	9	47
Pad27	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	8	11	8	8	9	44
Pad28	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	10	8	9	9	8	44
Pad29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	8	8	7	7	9	39
Pad30	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	3	5	15	10	15	14	15	69
Pad31	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	5	5	3	4	4	4	5	11	15	11	16	17	70

Pad32	2	3	4	3	4	2	4	2	4	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	12	12	9	7	10	50
Pad33	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	19	16	16	16	18	85
Pad34	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	17	18	19	18	18	90
Pad35	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	16	15	17	15	19	82
Pad36	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	17	13	16	14	15	75
Pad37	2	2	2	3	2	3	4	5	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	9	14	8	11	14	56
Pad38	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	11	10	9	11	10	51
Pad39	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	5	8	7	7	8	35
Pad40	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	17	18	13	8	9	65
Pad41	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	6	6	6	6	6	30
Pad42	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	1	4	4	4	4	11	11	12	8	16	58
Pad43	2	2	2	3	2	3	4	5	2	2	4	2	3	5	5	3	4	4	4	5	9	14	10	16	17	66
Pad44	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	11	10	8	9	9	47
Pad45	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	5	8	7	7	12	39
Pad46	2	1	2	3	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	8	8	7	9	9	41
Pad47	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	3	4	3	6	6	6	7	14	39
Pad48	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	11	11	10	11	12	55
Pad49	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	11	14	9	8	10	52
Pad50	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	8	8	7	9	8	40
Pad51	3	1	2	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	8	13	10	7	9	47
Pad52	1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	4	3	5	2	3	5	8	13	13	16	15	65
Pad53	2	1	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	7	13	11	10	16	57
Pad54	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	4	4	1	4	2	4	2	2	9	12	11	13	10	55
Pad55	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	7	11	14	16	18	66
Pad56	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	10	8	13	18	18	67
Pad57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	8	8	12	15	19	62
Pad58	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	5	4	4	4	2	5	1	5	4	15	10	16	14	15	70
Pad59	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	5	2	11	15	9	11	14	60
Pad60	2	3	4	3	4	2	4	2	4	1	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	12	12	9	11	10	54
Pad61	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	19	16	9	7	8	59
Pad62	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	17	18	14	10	7	66
Pad63	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	2	4	2	3	1	2	2	2	16	15	13	11	7	62
Pad64	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	4	5	3	2	2	5	4	4	4	5	17	13	16	12	17	75
Pad65	2	2	2	3	2	3	4	5	2	2	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	9	14	10	10	16	59
Pad66	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	2	3	4	1	3	1	4	1	3	1	17	13	12	9	9	60

Pad67	2	2	2	3	2	3	4	5	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	9	14	9	8	8	48	
Pad68	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	11	10	10	5	5	41	
Pad69	2	1	1	1	2	3	2	3	1	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	10	12	14	15	56	
Pad70	2	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	4	1	2	3	4	8	8	8	10	10	44	
Pad71	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	8	8	9	7	7	39	
Pad72	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	4	2	2	3	4	11	11	9	11	11	53	
Pad73	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	5	2	3	1	5	2	3	1	11	14	12	11	11	59	
Pad74	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	4	2	3	1	4	2	3	1	8	8	7	10	10	43	
Pad75	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	10	8	12	15	15	60	
Pad76	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	1	5	2	2	1	10	8	14	10	10	52	
Pad77	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	5	2	2	2	10	8	14	11	11	54	
Pad78	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	1	2	4	2	1	2	9	12	13	9	9	52	
Pad79	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	5	2	4	3	5	2	4	3	5	7	11	11	14	14	57	
Pad80	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3	4	5	2	3	4	10	8	8	14	14	54	
Pad81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	8	8	8	14	14	52	
Pad82	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	1	3	1	5	5	5	1	5	5	5	15	10	11	16	16	68	
Pad83	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	3	1	3	5	5	5	3	5	5	5	17	13	11	18	18	77	
Pad84	2	2	2	3	2	3	4	5	2	2	2	1	1	4	4	4	1	4	4	4	9	14	7	13	13	56	
Pad85	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	5	2	4	2	5	2	11	10	11	13	13	58	
Pad86	2	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	4	2	2	5	4	2	2	5	5	10	9	13	13	50	
Pad87	2	1	2	3	1	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	8	8	6	11	11	44	
Pad88	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	4	1	3	1	4	1	3	1	8	8	10	9	9	44	
Pad89	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	11	11	11	8	8	49	
Pad90	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	11	14	10	5	5	45	
Pad91	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	8	8	7	14	14	51	
Pad92	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	1	2	3	4	10	8	8	10	10	46	
Pad93	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	5	1	10	8	8	11	12	49
Pad94	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5	4	2	2	4	10	8	7	11	12	48	
Pad95	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	2	4	9	12	12	13	12	58	
Pad96	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	1	3	1	4	1	3	3	7	11	9	9	11	47	
Pad97	4	5	4	4	2	5	1	5	2	5	4	4	3	3	1	3	1	3	1	4	17	13	15	10	9	64	
Pad98	2	2	2	3	2	3	4	5	2	2	5	5	5	2	5	2	4	2	5	1	9	14	14	14	12	63	
Pad99	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	5	5	5	2	2	5	4	2	2	1	11	10	15	14	9	59	
Pad100	2	1	1	1	2	3	2	3	1	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	5	10	12	12	12	51	
Pad101	2	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	5	2	1	3	1	4	1	3	1	8	8	11	7	9	43	

Pad102	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	5	3	1	3	1	3	1	4	8	8	9	12	9	46
Pad103	4	2	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	11	11	11	7	10	50
Pad104	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	14	15	16	18	16	79
Pad105	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	2	5	2	3	3	3	2	14	15	14	12	11	66
Pad106	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	14	15	16	18	16	79
Pad107	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	14	15	13	18	13	73
Pad108	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	14	15	16	18	16	79
Pad109	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	2	2	5	2	3	4	2	2	5	2	17	19	11	14	11	72
Pad110	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	14	15	16	18	16	79
Pad111	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	14	15	18	17	16	80
Pad112	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	5	2	2	4	4	4	14	14	16	15	14	73
Pad113	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	14	15	18	14	15	76
Pad114	5	4	3	3	4	2	4	5	4	3	2	4	3	2	4	4	2	4	3	2	15	15	13	13	11	67
Pad115	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	14	15	18	14	15	76
Pad116	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	14	14	18	15	16	77
Pad117	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	14	15	18	17	16	80
Pad118	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	14	15	18	17	16	80
Pad119	5	4	2	2	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	13	17	14	15	13	72
Pad120	4	2	1	4	4	5	4	4	5	2	1	3	4	4	4	2	1	3	4	4	11	17	11	14	12	65
Pad121	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	16	18	20	19	19	92
Pad122	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	16	18	20	19	19	92
Pad123	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	16	17	20	19	19	91
Pad124	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	14	18	20	19	19	90
Pad125	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	16	17	20	19	19	91
Pad126	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	17	18	16	18	16	85
Pad127	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	17	18	17	18	17	87
Pad128	0	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	12	17	16	20	19	84
Pad129	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	17	17	17	19	19	89
Pad130	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	14	18	17	19	19	87
Pad131	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	17	16	17	19	19	88
Pad132	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	1	5	5	3	3	3	1	19	18	14	14	10	75
Pad133	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	1	5	5	4	4	3	1	19	19	16	14	12	80
Pad134	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	1	5	5	4	4	3	1	18	19	16	14	12	79
Pad135	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	3	1	5	5	4	3	3	1	19	17	15	14	11	76
Pad136	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3	1	5	5	3	4	3	1	19	20	15	14	11	79

Pad137	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	1	5	5	4	3	3	1	18	18	15	14	11	76
Pad138	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	1	5	5	4	4	3	1	19	20	16	14	12	81
Pad139	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	1	5	5	4	3	3	1	19	18	15	14	11	77
Pad140	4	4	4	4	5	2	3	5	5	4	3	4	3	2	5	3	3	4	3	2	16	15	16	13	12	72
Pad141	5	3	4	5	2	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	17	16	17	17	15	82
Pad142	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	17	17	18	17	18	87
Pad143	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	17	19	18	17	18	89
Pad144	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	20	18	17	18	20	93
Pad145	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	1	3	3	4	5	4	1	3	3	4	15	19	10	16	11	71
Pad146	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	1	5	5	5	4	5	1	5	5	5	16	20	13	19	16	84
Pad147	5	4	4	3	5	4	5	5	3	2	2	1	5	5	3	5	2	1	5	5	16	19	8	18	13	74
Pad148	4	4	3	2	5	4	5	5	4	4	3	2	5	4	5	4	3	2	5	4	13	19	13	18	14	77
Pad149	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	15	19	15	18	14	81
Pad150	4	4	3	4	5	4	5	5	2	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	15	19	13	17	17	81
Pad151	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	13	15	16	16	77
Pad152	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	2	4	5	5	4	5	2	4	5	5	16	18	13	19	16	82
Pad153	5	4	3	2	5	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	14	16	12	12	10	64
Pad154	4	3	3	5	4	5	3	1	3	3	1	4	4	3	4	3	1	4	4	3	15	13	11	14	12	65
Pad155	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	20	15	12	14	13	74
Pad156	5	4	1	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	14	13	12	12	63
Pad157	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	1	3	3	3	17	14	11	13	10	65
Pad158	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	18	14	14	14	14	74
Pad159	0	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	14	15	13	14	15	71
Pad160	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	18	17	14	14	14	77
Pad161	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	14	17	12	13	13	69
Pad162	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	13	17	13	14	14	71
Pad163	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	19	14	13	15	14	75
Pad164	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	18	18	14	12	13	75
Pad165	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	18	18	14	14	13	77
Pad166	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	18	17	13	13	12	73

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CARTA N° 001-DIRECTOR IE 00913-D/R/SM-2021

DE: Marino Trigoso Rodríguez
Director de la IE N°00913-Las Delicias, Rioja.

A: Elizabeth Culqui Pinedo
Estudiante de la Maestría en Administración de la Educación de la
Universidad César Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO: Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación
aplicados en la institución a mi cargo

FECHA: Las Delicias, 08 de septiembre de 2021

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada AUTORIZA a ELIZABETH CULQUI PINEDO, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: “Gestión del servicio y calidad educativa en la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021”, el cual tuvo por objetivo: Determinar de qué manera la gestión del servicio se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa n.º 00913, Las Delicias, Rioja, San Martín - 2021, y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académica de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,




Marino Trigoso Rodríguez
DIRECTOR: I.E. N° 00170 N.R.N.
DNI: 01043957

Prof. Marino Trigoso Rodríguez
Director IE N°00913- Las Delicias