



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión educativa y la calidad de servicio del Instituto de
Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Alejo Marquez, Nataly Diana (ORCID: 0000-0001-7324-3001)

Julca Duran, Katherine Melissa (ORCID: 0000-0001-6437-0770)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por guiarnos en el camino correcto, por darnos la fortaleza necesaria en este proceso para cumplir con nuestros objetivos y a nuestros padres por ser el pilar fundamental en nuestra formación académica.

Las Autoras

Agradecimiento

A Dios le agradecemos por gozar de una buena salud, por darnos la oportunidad de conocer y disfrutar de las personas que amamos y concluir con éxito el desarrollo de la tesis, en especial agradecemos a la familia por depositarnos su confianza, paciencia, comprensión y finalmente a los docentes que nos acompañaron en esta maravillosa experiencia.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 3.5. Procedimientos..... | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 21 |
| IV.RESULTADOS..... | 22 |
| V. DISCUSIÓN..... | 38 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 45 |
| VI.RECOMENDACIONES..... | 47 |
| ANEXOS..... | 57 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio | 22 |
| Tabla 2 Resultados de las variables gestión educativa y calidad de servicio | 23 |
| Tabla 3 Resultado de la pregunta 21 | 25 |
| Tabla 4 Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta..... | 26 |
| Tabla 5 Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión capacidad de respuesta..... | 27 |
| Tabla 6 Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la fiabilidad..... | 29 |
| Tabla 7 Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión Fiabilidad ³⁰ | |
| Tabla 8 Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la empatía..... | 32 |
| Tabla 9 Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión empatía | 33 |
| Tabla 10 Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la seguridad..... | 35 |
| Tabla 11 Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión seguridad | 36 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Esquema de investigación</i> | 16 |
| Figura 2 <i>Gráfico de barras de gestión educativa y calidad de servicio</i> | 24 |
| Figura 3 <i>Gráfico de barras de gestión educativa y calidad de servicio</i> | 28 |
| Figura 4 <i>Gráfico de barras de gestión educativa y fiabilidad</i> | 31 |
| Figura 5 <i>Gráfico de barras de gestión educativa y empatía</i> | 34 |
| Figura 6 <i>Gráfico de barras de gestión educativa y seguridad</i> | 37 |

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel y medir la relación que existe entre la “Gestión educativa y la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021”. La población estuvo conformada por 109 estudiantes, la muestra fue censal, de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y de nivel correlacional, su diseño fue no experimental de corte transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los instrumentos de recolección de información estuvieron aprobados por juicio de tres expertos con la consecuencia de unanimidad de aplicabilidad, su confiabilidad fue mediante el coeficiente del Alpha Crombach, cuyo valor fue de 0,778 para la variable gestión educativa y 0,943 para calidad de servicio, la prueba estadística se efectuó mediante la correlación Rho de Spearman, obteniendo un resultado de 0.716, lo que significa tener una correlación positiva media entre la gestión educativa y la calidad de servicio, Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel de 0.005. De esta manera, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión educativa, calidad de servicio, Administrativa, pedagógica didáctica.

Abstract

The objective of this research study was to determine the level and measure the relationship that exists between "Educational Management and the quality of service of the Huaraz Public Pedagogical Higher Education Institute - 2021". The population consisted of 109 students, the sample was census, quantitative approach, the type of research was applied and correlational level, its design was non-experimental, cross-sectional. The technique used was the survey and as an instrument the questionnaire, the information collection instruments were approved by the judgment of three experts with the consequence of unanimity of applicability, its reliability was through the Alpha Crombach coefficient, whose value was 0.778 For the educational management variable and 0.943 for service quality, the statistical test was carried out using Spearman's Rho correlation, obtaining a result of 0.716, which means having a mean positive correlation between educational management and quality of service. a significance level of 0.000 less than the 0.005 level was obtained. In this way, the working hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Educational management, quality of service, Administrative, Pedagogical didactic.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional en España, el diario Nius dio a conocer en su portal de noticias, que en el instituto de Moralarzal la directora dejó su cargo por el agotamiento físico y mental producido por el apoyo insuficiente brindado por la parte administrativa, además del aislamiento provocado por la pandemia del Covid -19, los docentes percibieron la falta de interés durante el confinamiento, debido a que se les había prometido la reorganización de los cursos que dictarían durante el segundo semestre del año, sin embargo dicha promesa resultó ser una falacia lo que trajo como resultado el desorden y un decaimiento en la calidad de educación brindada (García, 2020).

De la misma forma el diario 20 Minutos dio a conocer en su página web; que los sindicatos de docentes se encontraron indignados por la mala gestión educativa en el proceso de retorno a clases posterior al coronavirus. Es por ello que la Unión General de Trabajadores hermanada con otros sindicatos hicieron públicos tres comunicados denunciando las condiciones con las que docentes y alumnos vuelven a las clases, lamentando que el inicio del curso 2020-2021 no brinde la atención esperada por la improvisación y la falta de comunicación entre la dirección con los docentes, teniendo repercusiones alarmantes en la calidad del servicio ofrecido (Macedo, 2020).

El diario El Comercio, en el ámbito nacional publicó en su portal de noticias, que el 18% de los niños oriundos del Cusco tuvieron que buscar la forma de estudiar en las zonas altas, donde la señal de internet fue desfavorable, teniendo como resultado que entre compañeros de clase tengan que difundir lo aprendido; todo esto saca a relucir los problemas que tienen las medidas implementadas por el gobierno para mejorar la educación en los colegios del estado, buscando una educación remota y haciendo uso de la tecnología, sin embargo en la práctica generó una cuestionable calidad en el servicio ofrecido y el desentendimiento del gobierno por mejorar esta situación, lo que ocasionó una mayor indignación en los padres de familia (Valdivia, 2020).

Así mismo El Diario Gestión informó que, a pesar de los numerosos esfuerzos por parte de las escuelas, institutos y academias para adaptarse a la situación con clases virtuales, no todos los estudiantes pudieron acceder por falta de

herramientas tecnológicas y de red. El Instituto Nacional de Estadística e Informática, indicó que, en el último censo realizado, solo el 28.04% de los domicilios tenían facilidad de uso de internet. De la misma forma, solo el 33.74% contaban con un equipo informático, y el 37.57% conexión a TV por cable o satélite a nivel nacional, esto repercutió en la enseñanza ofrecida a los estudiantes quienes tenían dificultades para aprender las lecciones que serán vitales para su futura vida laboral, ante ello algunas de las universidades prometieron proporcionarles a los alumnos laptops, sin embargo, dicha promesa nunca fue cumplida (Guerra, 2020).

En el ámbito local, Prensa Huaraz divulgó el acuerdo de consejo universitario de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo que, se postergaron las clases remotas, debido a la mala gestión educativa por la carencia de plataformas virtuales, herramientas tecnológicas e internet ilimitado para los alumnos, una necesidad que debió ser cubierta por la Alta Dirección con la compra de laptops para los estudiantes. Un caso parecido se encontró en nuestro objeto de estudio, a pesar de que reiniciaron sus clases virtualmente, existen muchos que no lo han podido retomar por la falta de recursos económicos, por ello pidieron bajar el costo de la matrícula, puesto que por la pandemia dejaron de trabajar y sus ingresos se redujeron (Rodríguez, 2020).

Asimismo, aquellos que sí pudieron retomar sus clases se quejaron por la calidad de servicio que recibieron, debido a que se dieron por vía zoom y otras solo por WhatsApp, dejándoles solo trabajos a presentar, y teniendo en cuenta que no cuentan con una plataforma académica, otro de los grandes problemas en la institución fue el irrisorio presupuesto que se tiene de parte del Estado, el Gobierno Regional y la Dirección Regional de Educación de Ancash, donde lo que menos buscan es invertir en la institución, solo contaban con ingresos propios de las matrículas de los estudiantes.

Ante esta situación los perjudicados fueron los estudiantes debido a la mala gestión educativa de parte de los directivos al no contar con el apoyo del Estado.

Por lo anteriormente señalado, se planteó el presente problema general; ¿De qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021?

El presente estudio se justificó en el aspecto social debido a que se determinó si las variables se relacionan entre sí, como parte de la percepción de los estudiantes al momento que recibieron dicho servicio, este estudio brindó un aporte para el sector estudiantil, así como para la institución educativa, de la misma manera se justificó en lo práctico porque toda institución debe tener una gestión asertiva para el cumplimiento de metas y lograr tener una mejor calidad de servicio ofrecido, de la misma forma en lo teórico, porque se dio uso de teorías que permitieron dar validez a la tesis con el fin de contribuir conocimientos sobre las variables de estudio. Asimismo, en el aspecto metodológico; debido a que la presente investigación servirá como antecedente para futuros profesionales que deseen investigar sobre estos temas, también en lo científico debido a que se dio uso al método científico para la investigación.

La investigación tuvo como objetivo general, determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, de la misma manera los objetivos específicos fueron; determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, de la misma manera determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, asimismo determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la empatía en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021 y determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la seguridad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

El presente estudio tuvo como hipótesis de trabajo; “Existe relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021” y como hipótesis nula; “No existe relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021”.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tuvo como antecedentes Internacionales a Suárez (2015) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión escolar con la calidad de servicio del Colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala, Provincia de El Oro – Ecuador, periodo 2013 - 2014. El nivel fue descriptivo con diseño correlacional, teniendo como población el total de 210 miembros de la institución, teniendo como resultado 0,001 en el nivel de significancia y una correlación de 0,948, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que la autora concluyó que existe una relación significativa entre las variables.

Alvaro (2020) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018. El enfoque fue cuantitativo, no experimental como diseño, el nivel fue descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra compuesta por 16 personas, teniendo como resultado 0,002 en el nivel de significancia y una correlación de 0.717, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que la autora concluyó su tesis con la existencia de una relación significativa entre las variables.

Banegas (2016) planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa del director y el rendimiento académico de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “6 de junio” de la ciudad de Machala – El Oro – Ecuador. Fue de diseño correlacional y de tipo aplicada, teniendo como población el total de 210 miembros de la institución, teniendo como resultado 0,000 en el nivel de significancia y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.821, por lo que la autora concluyó que las variables se relacionan, la gestión es significativa para conseguir una calidad educativa, las instituciones tienen que realizar modificaciones que permitan un mejor aprendizaje por medio del recurso humano y haciendo uso de herramientas innovadoras que apoyen la parte académica de los estudiantes para obtener buenos resultados.

De la misma forma se tuvieron los siguientes trabajos previos a nivel nacional; Navarro (2017) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y las relaciones humanas en la institución educativa José Buenaventura Sepúlveda- Cañete, 2016, fue de enfoque cuantitativo, no experimental como

diseño, descriptivo correlacional, teniendo como población el total de 100 colaboradores, teniendo como resultado 0.000 en el nivel de significancia en la prueba Rho de Spearman y un coeficiente igual al 0.752, por lo que se llegó a concluir que existe relación significativa entre ambas variables.

Rea (2019) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019, no experimental, descriptivo correlacional como diseño, teniendo como población el total de 67 docentes, teniendo como resultado un nivel de significancia de 0.000 y una correlación igual al 0.842, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que la autora concluyó su tesis con la existencia de una relación significativa entre las variables.

Segura (2018) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio para los estudiantes del nivel secundario del colegio Héroes del Cenepa, La Molina 2018, no experimental, descriptivo correlacional, como diseño. Se trabajó con una población de 92 estudiantes, teniendo como resultado en el nivel de significancia un 0.000 y una correlación igual al 0.729, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que el autor concluyó su tesis con la existencia de una relación significativa entre las variables.

Sanchez (2017) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la institución “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017, no experimental como diseño, de corte transversal y descriptivo correlacional. Con una muestra de 80 profesores, teniendo como resultado 0.000 en el nivel de significancia y una correlación de 0,941, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que la autora concluyó su tesis con la existencia de una relación significativa entre las variables.

Valencia (2017) planteó como objetivo determinar la gestión educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red Nº 09 Ate Vitarte – 2016, no experimental como diseño, de corte transversal y descriptivo correlacional. Con una muestra de 25 profesores, teniendo como resultado 0.001 en el nivel de significancia y una correlación de 0,993, haciendo

uso de la prueba de Pearson, por lo que la autora concluyó su tesis con la existencia de una relación significativa entre las variables.

Chávez y Olivos (2019) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y desempeño docente en la Institución Educativa “Modelo”-Trujillo 2018, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, teniendo como población el total de 52 docentes, teniendo como resultado 0.000 en el nivel de significancia y una correlación de 0.877, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que los autores concluyeron que existe relación significativa entre ambas variables.

Quiñones (2018) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa institucional y gestión de la calidad educativa de la I.E.P. “Universia”-San Martín de Porres, 2017, el enfoque fue cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional como diseño. 80 profesores fueron tomados en cuenta para la muestra, teniendo como resultado 0.000 en el nivel de significancia y una correlación de 0,870, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que el autor concluyó que existe relación significativa entre las variables.

Llamo (2018) planteó como objetivo general determinar si existe relación entre la gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06, el enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental, corte transversal y descriptivo correlacional. Con una muestra de 120 docentes, teniendo como resultado 0.015 en el nivel de significancia y una correlación de 0,680, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que el autor concluyó que existe relación significativa entre las variables.

Cáceres y Rodríguez (2019) planteó como objetivo determinar si existe relación entre la calidad educativa y gestión pedagógica en la institución educativa de aplicación Juan Pablo II”. en el año 2019, cuantitativo como enfoque, con diseño no experimental, descriptivo correlacional, teniendo como población el total de 42 docentes, teniendo como resultado 0.001 en el nivel de significancia y una correlación de 0,757, haciendo uso de la prueba Rho de Spearman, por lo que los autores concluyeron que existe relación significativa entre las variables.

Como sustento teórico de la administración se tuvo a; Drucker (como se citó en Chiavenato, 2007) planteó la “teoría Neoclásica de la Administración”, la cual no tuvo la intención de reemplazar la escuela clasista, buscando el perfeccionamiento, para adecuarse a las nuevas tecnologías ocasionadas por la economía de la época y de esta forma tener una mejor administración empresarial. Caracterizado por la realización de un exhaustivo estudio en los aspectos prácticos de la administración y sus principios generales, tales como; planificación, organización, dirección y control del trabajo de los colaboradores. Asimismo, destacar los objetivos y la indagación de resultados concretos y palpables.

Weber (como se citó en Chiavenato, 2007) planteó la “Teoría de la Burocracia”, la cual consiste en una forma más eficiente de jerarquía organizacional del trabajo, donde los funcionarios o colaboradores son especialistas en su área de trabajo, teniendo una línea jerárquica que enmarca la autoridad con reglas y reglamentos claros, para el autor la burocracia es un instrumento de dominación. Además de legalizar facultades, para posibilitar el ejercicio del poder se requiere cierto grado de organización administrativa. En una institución educativa pública, existe una línea jerárquica de autoridad donde la teoría incentiva al cumplimiento de los deberes asignados en las distintas áreas.

El sustento teórico respecto a la variable gestión educativa fueron las siguientes; Frigerio et al. (1992) mencionaron que el gestionar una institución educativa hace referencia a "ejecutar los pasos que conducen a la realización de una cosa", definen a actividades enfocadas por uno a varios fines y a un colaborador o a varios que tienen la responsabilidad del cumplimiento de dicha tarea dentro de la institución educativa.

Así mismo presentan las dimensiones de la gestión educativa, como primera dimensión la administrativa; indica todo respecto al gobierno y el administrador como estrategia tendrá que considerar todos los recursos disponibles. Como segunda dimensión la pedagógica - didáctica; haciendo mención a las labores que fija la institución educativa, distinguiéndose de las demás, su abscisa primordial está conformada por los actores mediante el conocimiento y modelos didácticos. Como tercera dimensión la organizacional; dentro de ello encontramos una figura estructural que toma consistencia en cada asentamiento educativo definiendo el

estilo de marcha con dos aspectos relativos; la estructura formal y la estructura informal; los actores institucionales interpretan las estructuras formales. Como cuarta dimensión la comunitaria; aquellas tareas que fomentan la colaboración de los partícipes para tomar decisiones. Para la presente investigación se empleó la primera, segunda y tercera dimensión.

Casassus (2000) presentó su teoría denominada “La gestión educativa en la política” la cual menciona que la política está asentada en su práctica, enlazada dentro las políticas educativas propias de una institución, que se extienden desde el Estado como políticas públicas, por ello la división por niveles, macro y micro político de la gestión educativa.

Joan Woodward (como se citó en Marín y Cuartas, 2014) presentaron la “Teoría de la Contingencia”, la cual resalta que en las organizaciones no existe nada absoluto, sino es relativo o depende siempre de un tipo de factor. Las acciones administrativas idóneas en una situación en concreto, van a depender de los parámetros propios de la circunstancia, se buscan establecer principios que orienten acciones a seguir acorde con las características, y no en buscar principios universales aplicados a cualquier situación.

Trist et al. (como se citó en Peña, 2018) desarrolló la “Teoría de los Sistemas” en la que hace mención que existen fuerzas que impactan de afuera a las organizaciones y a sus partes más importantes que son los subsistemas, así como a los sistemas determinados como son unidad económica, social y técnica que son parte de todo.

Commons (como se citó en Jeannot, 2016) planteó la “Teoría Institucional” en la cual establece que la delineación de toda empresa no se medita como una sucesión racional, sino como una cláusula por factores internos y externos, que encaminan a las empresas de un determinado rubro a tener una semejanza entre ellos en el tiempo.

Lakatos (como se citó en Osorio, 2020) planteó la “Teoría pedagógica” que se refiere a una estructura de ideas conformadas por valores, supuestos y creencias permitiéndole al docente realizar interpretaciones de distintas situaciones atribuidas a su experiencia, teniendo el poder de organizarlas, explorarlas y modificarlas, para

luego llevarlas a la práctica mediante la pedagogía, cuyo ejercicio contribuye a la formación de las personas, enriqueciendo el nivel intelectual y posteriormente ayude al desarrollo de la sociedad.

Rico (2016) sustenta que la gestión educativa se comprende como un conjunto de recursos, pensamientos y proposiciones que existe en una institución, para poder ejecutar y lograr cumplir con los objetivos planteados, esto estará conducido por individuos con características competentes para gestionar, generando resultados trascendentales.

Saltos (2015) menciona que la gestión educativa es caracterizada por satisfacer las necesidades y perspectivas de los educandos y la sociedad en general, siendo total en todo aspecto para desarrollar de la mejor manera la parte académica y administrativa generando una buena calidad educativa.

De la Cruz (2015) sustenta que la gestión educativa es una nueva forma de administrar una institución, encargada para que la pueda ser comprendida y orientada a un continuo mejoramiento de cada una de sus áreas, enlazada con fortalecer, integrar y retroalimentar el sistema educativo.

Chacón (2014) mencionó que el pensamiento emergente establece que, para la gestión educativa se formaron dos tipos de pensamientos; el primero es el simple pues se basa en principios dogmáticos, no dispuesto a críticas menos a cambios; es por esta razón que debe dar paso al pensamiento complejo, este si se acepta el cambio, incentiva a la creatividad e innovación, según el contexto.

Pizarro (2018) mencionó que en las instituciones educativas lo fundamental para contribuir al cumplimiento de los objetivos es poner en práctica la mediación y solución de conflictos a través profesores, administrativos y alumnos, con formación en mediación, apoyadas en la coordinación, asesoramiento y protección; con lo que se evitará que sean perpetuos o aumenten. En la mediación todas las partes son ganadoras, implantando la afabilidad y cordialidad entre todos, así conseguir sociedades más honestas, justas y pacíficas.

Alfonzo (2018) sostuvo que ninguna institución educativa funciona igual a otra, esto se debe a que tienen diferentes actores, y por ende existirán variables vinculadas

a distintas circunstancias propias a ella, esto puede ocasionar un cambio en sus variados procesos de acuerdo a la necesidad de cada uno.

Giménez (2016) mencionó que la gestión educativa se entiende como aquellas acciones y desarrollo teórico-prácticos, que aportan un perfeccionamiento constante de las prácticas educativas, como una forma de comprender y conducir la organización reconociendo como uno de sus principios al cálculo estratégico situacional llegando a ser un proceso donde se generarán decisiones, resolverán conflictos planteados entre lo previsto y lo contingente reduciendo la incertidumbre propia de la realidad educativa, es en la institución como unidad de sentido donde se juega la calidad educativa.

Fardoun et al. (2013) destacó que, para lograr el objetivo de mejorar el nivel educativo de los miembros de la comunidad, es muy importante enfocarse en las escuelas, adultos y programas de cualificación profesional de ámbito rural para evaluar las necesidades tecnológicas, como superar las limitaciones y proporcionar las herramientas necesarias para que los maestros desarrollen el seguimiento de los estudiantes de forma efectiva.

Iqbal (2014) mencionó que hoy en día, la educación superior se reconoce como una inversión de capital y es muy importante para el incremento económico y social del país, las instituciones de educación superior poseen responsabilidad en equipar a las personas con los conocimientos y habilidades avanzados requeridos o puestos en negocios gubernamentales y otras profesiones, una mano de obra altamente educada puede manejar la tecnología avanzada. El proceso de desarrollo económico es muy complicado de activar, por lo tanto, es fundamental que al momento de tomar decisiones reconozcan que la educación superior es un factor importante de desarrollo.

Pushpanadham (2006) el modelo de gestión basada en la escuela es un enfoque para perfeccionar la calidad educativa mediante la reubicación de la autoridad significativa para la toma de decisiones de las oficinas estatales y distritales a las escuelas individuales. El modelo de gestión impulsa los principios, maestros, estudiantes y padres para tener un mayor control sobre el proceso educativo, a través de la cooperación de ellos, el objetivo de una gestión basada en la escuela

es favorecida como un sistema para activar sus estructuras, procesos y personal para fundar una organización de instrucción, donde se considera un valor.

Aydin (como se citó en Göksoy, 2015) mencionó que la gestión del tiempo se ha convertido en un término importante, un tema y una mentalidad de gestión pública. Esto se debe a que, sin lugar a duda, el tiempo es uno de los recursos más cruciales para los inspectores educativos y gerentes, cuando el tiempo se gestiona de forma eficaz, en la organización habrá más productividad y la ineficacia desaparecerá.

Orozco et al. (2021) mencionaron que la enseñanza-aprendizaje están vinculadas directamente con las competencias de la docencia, están relacionadas pertinentemente con los elementos cognitivos y habilidades que conforman los mecanismos del oficio. En los institutos se necesitan profesionales vinculados a la profesión, los maestros son capaces de interactuar y formular planes de estudio que respalden al perfil del egresado, para cumplir con los objetivos institucionales y necesidades del contexto social.

El sustento teórico respecto a la variable calidad de servicio fueron las siguientes; Parasuraman et al. (1993) mencionaron que la calidad de servicio desde la perspectiva de los consumidores, es la expansión de la discrepancia o diferencia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Asimismo, presentan sus dimensiones, la primera elementos tangibles; indica lo concerniente al aspecto de los establecimientos físicos, componentes, personas e instrumentos de comunicación, la segunda la fiabilidad; hace mención a la capacidad de proporcionar el servicio de forma fiable y cuidadosa, la tercera la capacidad de respuesta; dentro de ella encontramos la disposición de cooperar con los clientes y brindar un servicio activo, la cuarta la seguridad; aquellos intelectos y cuidados mostrados por los colaboradores y sus habilidades para transmitir credibilidad y confianza, y la quinta la empatía; escuchar y entender la situación en que se encuentra la otra persona, así como el interés personalizado que proporcionan las organizaciones a sus clientes.

Para la presente investigación se empleó la segunda, la tercera, la cuarta y la quinta dimensión.

Entonces, referente a la calidad del servicio, se requiere entender aquello que el consumidor anhela y percibe, es por ello que se posee una herramienta con el objetivo de parametrar la calidad de servicio, este instrumento es el modelo SERVQUAL creado por Parasuraman et al. (1993), el cual fijó en un inicio diez exactitudes de la calidad de servicio, posterior a ello se resumieron en cinco. Esto conceptualiza la variable como un desequilibrio entre las expectativas generadas antes de la adquisición del servicio y lo palpado después del servicio prestado. Asimismo, es una herramienta simplificada, de un nivel alto de confiabilidad y validez, se utilizan con la finalidad de entender las expectativas y percepciones de los consumidores concernientes a un servicio.

Ishikawa (como se citó en Escobar y Mosquera, 2013) planteó la “Teoría de la calidad Total de Ishikawa” enfocándose en la inspección constante de la calidad, en el trabajo, el servicio, las personas, las organizaciones, los objetivos e incluir la calidad antes de tomar una decisión; su filosofía básica es controlar la calidad absolutamente en todo; Ishikawa comprende la calidad como aquel valor que es percibido por los clientes que reciben un servicio u obtienen un producto con respecto a todo lo que posee como son sus propiedades, costo y funciones.

Deming (como se citó en Aguilar, 2017) planteó la “Teoría de la Calidad de Deming”, refiriéndose a mejorar para ser competitivos. La calidad total en educación es un proceso el cual necesita que todos los integrantes de las instituciones educativas tengan la disposición total para estar abiertos al cambio. Siendo imprescindible emplear estrategias de calidad, de tal manera que se logre un mejor desempeño del docente para formar de manera integral al universitario, permitiéndole mayor competitividad y mejor toma de decisiones en su vida profesional, consiguiendo que la organización donde se desempeña logre el éxito.

Feigenbaum (como se citó en Vargas y Aldama, 2007) planteó la “Teoría de la calidad basada en la administración de la organización” mencionado que la calidad no solo es enfocarse en los procesos administrativos sino enfocarse en el todo de la parte organizativa de una empresa o institución porque de eso depende que se den buenos resultados y de esa manera lograr el éxito organizacional.

Shingo (como se citó en Vargas y Aldama, 2007) planteó la “Teoría del Poka –Yoke” o también llamada la prueba de error en la que se plantea la implementación de

elementos o herramientas que sean capaces de detectar defectos, falencias y de esa forma reducir errores, se enfoca en diagnosticar y resolver problemas específicos y fundamentales.

Gallagher y Frith (como se citó en Fernández et al., 2008) planteó la “Teoría de la mente” como la inteligencia de exponer y profetizar la forma de actuar de una persona y de los individuos, mediante su comportamiento en un entorno interactivo concediéndose estados mentales independientes y propias, tales como creencias, deseos, emociones o intenciones, esto en una persona es muy importante al momento de relacionarse con las personas.

Barry Buzan (como se citó en Yépez, 2018) desarrolló la “Teoría de los complejos de seguridad”, que analiza, determina escenarios y estudia las posibilidades de estabilidad o cambio dentro de los subsistemas para brindar seguridad y soporte en una organización, siendo imprescindible precisar la existencia o no de un complejo o problema.

Araya et al. (2016) se refirió a la calidad de servicio es percibida por las instituciones como una determinación fundamental para atraerlos y retenerlos y cumplir con las necesidades de los individuos, ellos también buscan percibir con mayor nivel la calidad de servicio en educación para lograr la satisfacción.

Fernández (2016) mencionó que la realidad sobre la educación superior en el Perú, muestra varios problemas de estructura y en cuanto al contexto influyendo de manera negativa, no basta contar con bienes tangibles, financieros y humanos para contrarrestar, siendo fundamental tener una cultura de peritaje en la institución para identificar e implementar tácticas y procedimientos que logren elevar la calidad de servicio.

Cueto et al. (2020) mencionó que para alcanzar una calidad en la educación es necesario e imprescindible que el directivo se caracterice por ser eficiente, eficaz y sobre todo un buen líder, de este modo se forma nuevos profesionales en un entorno amable utilizando la tecnología.

Alvarado et al. (2015) mencionó la calidad en la administración pública, expresándose especialmente como prestadora de servicios, porque al entono de ella es que se proponen los procesos, métodos y cualquier tipo de procedimiento,

así como también simboliza la utilización de manera adecuada de aquellos recursos que posibilitan su mantenimiento.

Quispe (como se citó en Pumacayo et al., 2020) quien precisó que la calidad del servicio es un actuar, una cultura, forma de ser; la calidad se encuentra en las personas cuando tienen y practican distintos valores, con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario, esto se ve en las acciones de las personas u organización durante la práctica.

Pérez (como se citó en Ropa, 2014) mencionó la aplicación de los conceptos de la calidad al proceso educativo, definiendo tres enfoques. Enfoque absoluto, la calidad influye en la naturaleza de las cosas, como es en el caso del servicio educativo con cualidades de buena, excelente, elevada, mala, poca o baja; en este caso se alude a lo que se caracteriza el servicio educativo como la excelencia. Enfoque relativo, la calidad es comprendida como un grado en la posesión de las cualidades; el servicio educativo se encuentra dentro de una constante de calidad y un sistema de coherencias múltiples que incluye a conllevar a una finalidad, eficacia y eficiencia. Enfoque integral, la calidad tiene concordancia con todos los elementos que conforman el servicio educativo.

Rodríguez (2018) consideró que los gobiernos, instituciones y empresas que brinden educación e impartan conocimientos, adecuen sus políticas y mecanismos para crear un entorno donde todos tengan las oportunidades de aprender, además de implementar en la enseñanza la tecnología con las TICs y la gestión del talento humano de un instrumento efectivo de aprendizaje.

Araya y Escobar (2015) fundamentaron que en las universidades la calidad del servicio es vista como un elemento de la táctica para poder satisfacer lo que requieren los usuarios, en este caso vienen a ser los estudiantes, profesores, administrativos, empresas y familias. Pero son los alumnos la fuente de ventaja competitiva de cualquier institución de educación superior, por ello no basta solo con desarrollar habilidades y destrezas solicitadas por la colectividad, sino también conocer el sentir de sus clientes en su experiencia en la educación.

Acuña y Pons (2019) sostuvieron que la educación de calidad debe de ser impartida y estar al alcance de todos los niños, niñas, adolescentes y jóvenes para garantizar

el ingreso, permanencia y una culminación que sea victoriosa en el nivel en el que se encuentran los educandos, para concretar una calidad educativa, se tiene que brindar oportunidades justas.

Escribano (2018) sostuvo que la calidad en la educación está asociado al desempeño de los docentes en América Latina sobre todo cuando en el sistema educativo hay exclusión, falta de acceso, analfabetismo, desigualdad, abandono, deserción de los estudiantes y desactualización. A pesar de ello se puede determinar direcciones de la educación, los profesores tienen que ser exponentes del progreso de estas como parte de su actuar y con el resto de los agentes educativos deberán de influir de forma asertiva y enriquecedora en los procesos de formación humana.

Martínez (como se citó en Aguilar, 2017) mencionó que la productividad en educación no es solamente rendimiento académico, es también una forma de educación con la oportunidad de lograr la calidad total mediante un trabajo en conjunto que optimiza la labores de los que componen el sistema funcional de la institución.

Yuniza et al. (2019) mencionaron que los servicios educativos de calidad son la provisión de servicios educativos en las escuelas, el bálsamo de la calidad educativa nacional era una necesidad para la introducción de un sistema educativo nacional en la educación. Sin embargo, los trabajos por perfeccionar la calidad de la educación es una faena que no es sencillo, porque está influenciada por muchos factores, por ello, es inevitable de diversos modos para que la calidad de nuestra educación incremente. A través del paradigma del servicio de gestión de la calidad educativa, las escuelas tienen la oportunidad más amplia para administrar y regular la implantación de la educación en cada escuela.

Espinoza et al. (2020) mencionaron que, mediante una educación de calidad, se supera la pobreza, se estimula el crecimiento y el consumo responsable, se promueve un mejor estilo de vida y se fomenta una cultura de armonía. Un nuevo enfoque de la gestión de calidad en la educación es indagar un significado de calidad, buscando una garantía del cumplimiento de un conjunto de estándares donde la dimensión pedagógica sea primordial en todo el procedimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

El actual proyecto fue de tipo aplicada, “su uso radica en la consolidación de creencias, (agrupadas lógicamente en un esquema teórico o teoría) con el propósito de conocer de manera exacta modelos de comportamiento de una población”. (Hernández et al., 2014).

Diseño de la Investigación

- Diseño no experimental: es no experimental, transeccional – transversal. Según Hernández et al. (2014), por motivo de que; “el acopio de datos se efectuó en un único momento y en un intervalo temporal determinado, con la finalidad de delinear variables y examinar su influencia e interrelación” (p.154).

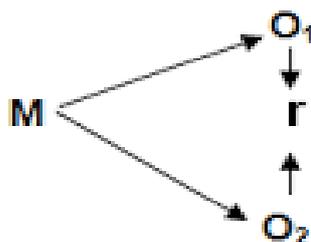


Figura 1

Esquema de investigación

Donde:

M = Muestra de los estudiantes del Instituto

O1 = Gestión Educativa

O2 = Calidad de Servicio

r = Relación

Nivel de la Investigación

Según Hernández et al. (2014) “Investigación Correlacional; es aquel nivel que busca establecer el grado de correlación que existe entre las dos variables” (p.65).

Enfoque de la Investigación

Se tuvo un enfoque cuantitativo donde las investigadoras utilizaron el acopio de datos para comprobar la hipótesis con sustento en la medición numérica y análisis estadísticos, con la finalidad de disponer patrones de actitudes y evidenciar teorías (Hernández et al., 2014, p.4).

Para este tipo de enfoque no se incluyeron creencias ni tendencias en el análisis; aquí se mantuvo la objetividad, confiabilidad y validez.

3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente considerada para el estudio, fue la gestión educativa, que corresponde a una naturaleza cualitativa y la variable dependiente considerada para el estudio, fue la calidad de servicio, que corresponde a una naturaleza cualitativa.

- **Definición conceptual**

Frigerio et al. (1992) mencionaron que el gestionar una institución educativa hace referencia a "ejecutar los pasos que conducen a la realización de una cosa", definen a actividades enfocadas por uno a varios fines y a un colaborador o a varios que tienen la responsabilidad del cumplimiento de dicha tarea dentro de la institución educativa donde encontramos a la parte administrativa, pedagógica - didáctica y organizacional.

Parasuraman et al. (1993) mencionaron que la calidad de servicio desde la perspectiva de los consumidores, es la expansión de la discrepancia o diferencia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

- **Definición operacional**

La gestión educativa es un proceso, que tiene la capacidad de generar nuevas políticas institucionales, con el propósito de ofrecer un mejor servicio y alcanzar las metas trazadas, esta variable se midió a través de un cuestionario teniendo en cuenta las siguientes dimensiones; la administración, pedagógico - didáctica y la organización.

La calidad de servicio aquella actividad enfocada en el mejoramiento progresivo de la organización, esto involucra a todos los elementos que lo

componen; esto se midió a través de un cuestionario teniendo en cuenta las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad.

- **Indicadores**

Cada una de las dimensiones de la presente investigación contaron con los siguientes indicadores, que permitieron la medición de las variables, “Gestión Educativa”, como primera variable tuvo en la primera dimensión; implementación de sistemas educativos, diseño organizacional, así mismo la segunda dimensión; diseño de plan educativo, técnicas de enseñanza, uso de plataformas interactivas, también la tercera dimensión; estructura formal, estructura informal. De la misma forma “Calidad de Servicio” tuvo los siguientes; para la primera dimensión elegida; afabilidad de los docentes y docente calificado; asimismo la segunda dimensión; honestidad, calidad en la enseñanza ofrecida y axiología de los docentes; la tercera dimensión; comunicación y compromiso laboral de los docentes. y finalmente credibilidad institucional, confianza.

- **Escala de medición**

Fue la nominal asimismo se empleó la escala de Likert teniendo cinco opciones de respuesta; Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); En desacuerdo (2); Totalmente desacuerdo (1).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según Salazar y del Castillo (2018) “La población es el común que engloba a todos los elementos cuyas particularidades se desean estudiar; es decir, es el conjunto entero al que se pretende describir y del que se quiere fundar conclusiones” (p. 13).

La población se constituyó por 109 estudiantes de los diferentes ciclos de la especialidad de inglés del Instituto Superior Pedagógico Público de Huaraz-2021.

- **Criterio de inclusión**

Se incluyeron a los estudiantes que se encontraron cursando algún ciclo en el Instituto Superior Pedagógico Público de Huaraz- 2021.

- **Criterio de exclusión**

Se excluirá a los estudiantes que no se encontraron cursando algún ciclo y a los egresados del Instituto Superior Pedagógico Público de Huaraz- 2021.

Muestra

Según Ballestrini (2007) “Cuando el universo de estudio es fácil de manejar, se considera a toda la población como muestra, conocida como muestra censal” (p. 120).

En razón a que la población de estudiantes de la especialidad de inglés del Instituto es pequeña se asumirá la muestra censal, vale decir a la totalidad de la población determinada.

Muestreo

El estudio no cuenta con ningún tipo de muestreo debido a que se manejó una muestra censal, por lo que todos los elementos de la población fueron tomados como unidad de análisis.

Unidad de análisis

Los estudiantes de la especialidad de inglés del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al. (2014) “Se conoce como técnica a los procedimientos metodológicos como también metódicos, cuya función es la de implementar y operativizar criterios para el análisis de las variables” (p.112).

Encuesta

Se buscó obtener información de los alumnos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público, en torno a la impresión que tuvieron de la gestión educativa y la calidad de servicio.

Instrumento de medición

Cuestionario

En cuanto al instrumento. Según Hernández et. al. (2014) “Es un tipo de instrumento que contiene una serie de preguntas que buscan medir operacionalmente las variables de estudio” (p. 217).

Validez

Hernández et al. (2014) Se considera a la validez como un procedimiento metodológico que permite conocer la opinión de expertos frente a una evaluación de congruencia de algún instrumento de recopilación de antecedentes para la aplicación, en base a criterios establecidos. La validez se efectuó a través del Juicio de tres expertos los cuales validaron el instrumento.

Confiabilidad

Se considera a la confiabilidad como un procedimiento metodológico que evalúa un instrumento generalmente un cuestionario con preguntas en alguna escala, como la de Likert, a través de una prueba estadística para hallar la congruencia de respuesta en el uso de una prueba previa o piloto, que no altere la muestra de la presente investigación, la más común en su uso es la prueba estadística de Alfa de Cronbach (Ballestrini, 2007). Dicha prueba estadística fue efectuada en un 15% de la muestra original para precisar la confiabilidad del instrumento, dicho resultado de la Gestión educativa fue 0.778 y de Calidad de servicio fue 0.943 por lo tanto, si es confiable.

3.5. Procedimientos

Se recolectaron los datos de la muestra establecida para el estudio, teniendo en cuenta la coyuntura del coronavirus, se trabajó bajo una modalidad virtual para la ejecución del instrumento con el propósito de recoger información, que para la investigación fue considerado el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta. Se recopiló la información de forma directa de la unidad de análisis. En primera instancia se cursó una carta dirigida a la institución, solicitando la colaboración de su representante y autorización a los investigadores para la respectiva aplicación del instrumento de recolección de datos. Asimismo, se diseñó y elaboró el cuestionario virtual para su posterior

aplicación, este cuestionario permitió el almacenamiento automático a una base de datos. El enlace o link generado del cuestionario virtual, se compartió a la muestra seleccionada mediante correo electrónico y WhatsApp, mediante la aplicación del cuestionario se registró los valores vislumbrables que representan a las variables “Gestión Educativa” y “Calidad de Servicio”; dichos valores fueron vinculados con antelación a los ítems numéricos del instrumento que se aplicará. Para concluir, una vez consolidada la base de datos completa, se efectuó el procesamiento en el software estadístico IBM SPSS versión 25, así como Microsoft Excel 2016.

3.6. Método de análisis de datos

En la tesis se empleó la estadística descriptiva, debido a que se presentaron los resultados en porcentajes, frecuencias, gráficos y tablas, para de esa forma poder emplear las pruebas de hipótesis y establecer por medio de la prueba Rho de Spearman si es paramétrica o no paramétrica. Asimismo, la estadística es descriptiva inferencial debido a que se empleó la inducción para determinar las propiedades de la población.

3.7. Aspectos éticos

Se mantuvieron coordinaciones con el director del Instituto, la información contenida de la tesis es irrefutable, indiscutible y certera; debido a que se aplicaron los principios de particularidad, claridad y decencia. Por tanto, ninguna información fue falsificada o modificada, manteniendo el compromiso de realizar las citas adecuadas y teniendo también en cuenta las normas APA 7.

IV. RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general que se planteó

Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021.

Tabla 1

Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio

| | | Gestión Educativa | Calidad de Servicio |
|-----------------|----------------------------|-------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,716** |
| | Gestión Educativa | Sig. (bilateral) | . |
| | N | 109 | 109 |
| | Coeficiente de correlación | ,716** | 1,000 |
| | Calidad de Servicio | Sig. (bilateral) | ,000 |
| N | 109 | 109 | |

Nota: Cuestionario aplicado a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz, Periodo 2021.

Interpretación:

Para determinar la correlación entre las variables se aplicó la prueba Rho de Spearman, obteniendo un p. valor de 0.716, lo que significa tener una correlación positiva media.

Esto se explica en la adecuación del servicio educativo presencial a un servicio educativo virtual por exigencias de la pandemia y atendiendo a las disposiciones del ministerio de educación, sin embargo, posee inconvenientes a la hora de la capacitación de los docentes, así como el uso continuo de las plataformas interactivas al momento de resolver dudas y quejas de los estudiantes, lo que se ve reflejado en el resultado del nivel medio de la calidad de servicio. Se obtuvo un nivel

de significancia de 0.000 lo que indica que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 2

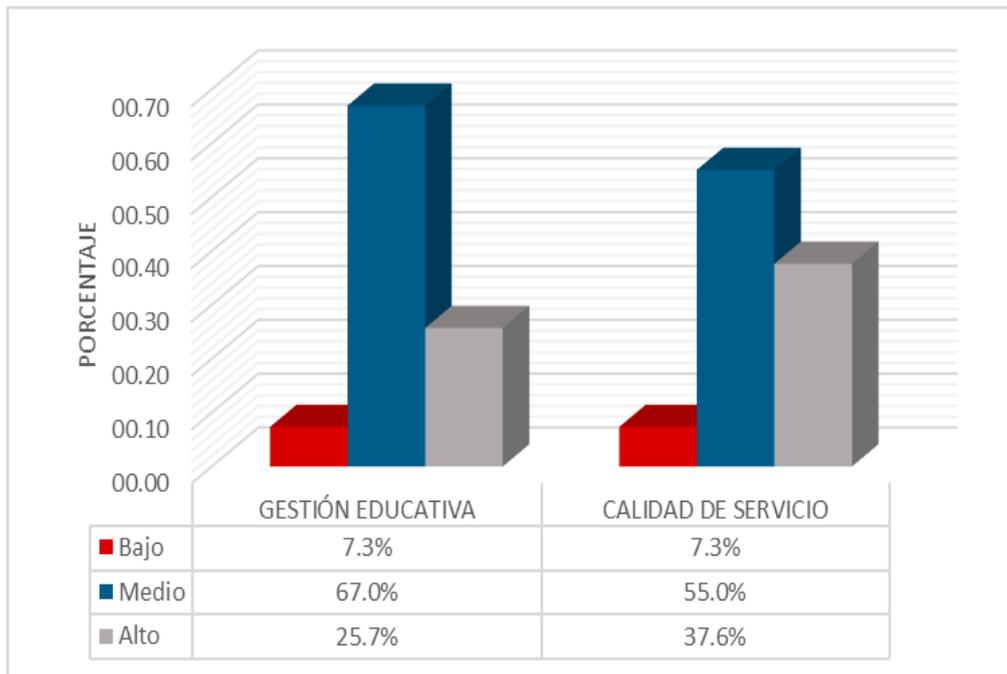
Resultados de las variables gestión educativa y calidad de servicio

| | | Calidad de Servicio | | | Total |
|-------------------|-------|---------------------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Gestión Educativa | Bajo | 4 | 4 | 0 | 8 |
| | | 3,7% | 3,7% | 0,0% | 7,3% |
| | Medio | 4 | 55 | 14 | 73 |
| | | 3,7% | 50,5% | 12,8% | 67,0% |
| | Alto | 0 | 1 | 27 | 28 |
| | | 0,0% | 0,9% | 24,8% | 25,7% |
| Total | | 8 | 60 | 41 | 109 |
| | | 7,3% | 55,0% | 37,6% | 100,0% |

Nota: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a los alumnos de la especialidad de inglés del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021.

Figura 2

Gráfico de barras de gestión educativa y calidad de servicio



Nota: Resultados que se obtuvieron en la Tabla 2

Tabla 3

Resultado de la pregunta 21

¿Usted considera que en el instituto se imparte una educación remota de calidad?

| Pregunta 21 | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 5% |
| En desacuerdo | 19 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 30 | 28% |
| De acuerdo | 51 | 47% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 4% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Nota: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a los alumnos de la especialidad de inglés del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021.

Interpretación:

De la tabla 2 posterior a la aplicación del instrumento se contempla que, en las variables según la percepción de los estudiantes el nivel predominante es el Medio en ambas variables con un 67% y 55% respectivamente, asimismo la intersección más alta entre las variables se encuentra en un 50.5% en los niveles Medio-Medio. Esto hace referencia a que la percepción por parte de los estudiantes es exactamente la misma para ambas variables. Coincidente con Rho de Spearman. Por otro lado, en la tabla 3 sólo el 47% de los estudiantes están de acuerdo que en el instituto se imparte una educación remota de calidad.

Resultados según objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

Tabla 4

Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta

| | | Gestión Educativa | Capacidad de Respuesta |
|-----------------|----------------------------|-------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,588** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 109 | 109 |
| | Coeficiente de correlación | ,588** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 109 | 109 |

Nota: Cuestionario aplicado a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz, Periodo 2021.

Interpretación:

Para determinar la correlación entre la variable y la dimensión se aplicó la prueba Rho de Spearman, teniendo como resultado un p. valor de 0.588, lo que significa tener una correlación positiva media.

Esto significa que la gestión que realiza el Instituto con respecto a la capacidad de respuesta que tiene ante las quejas y reclamos de los estudiantes es medianamente buena, sin embargo, debido a la inexperiencia en el uso de plataformas interactivas que posee el instituto dichas respuestas de las inquietudes de los estudiantes pueden tardar, esto es un aspecto que debe mejorar con el tiempo.

Asimismo, se obtuvo un P sig. de (,000), lo que indica que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5

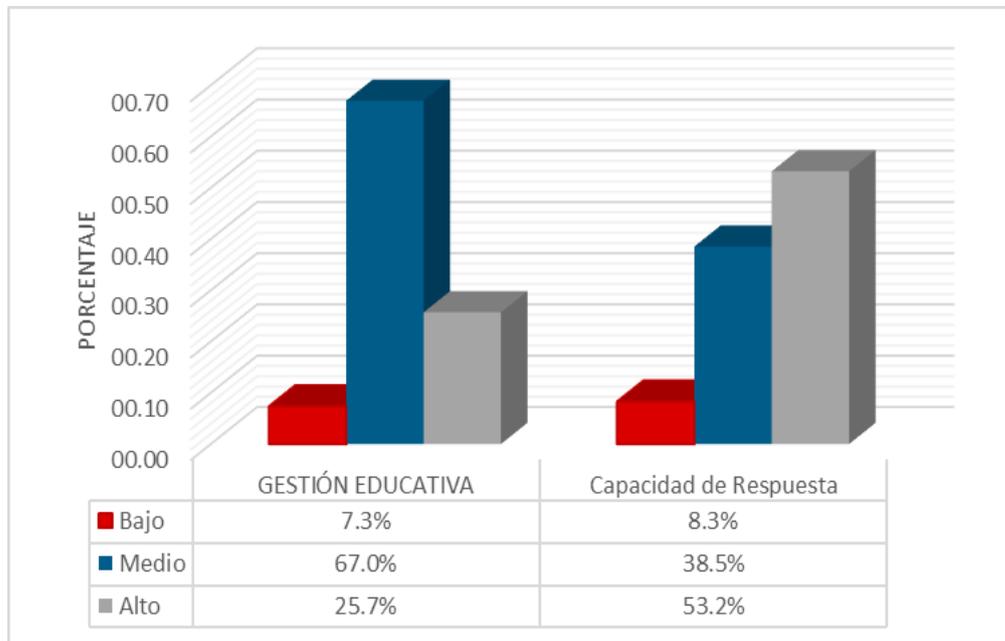
Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión capacidad de respuesta

| | | Capacidad de Respuesta | | | Total |
|-------------------|-------|------------------------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Gestión Educativa | Bajo | 5 | 3 | 0 | 8 |
| | | 4,6% | 2,8% | 0,0% | 7,3% |
| | Medio | 4 | 38 | 31 | 73 |
| | | 3,7% | 34,9% | 28,4% | 67,0% |
| | Alto | 0 | 1 | 27 | 28 |
| | | 0,0% | 0,9% | 24,8% | 25,7% |
| Total | | 9 | 42 | 58 | 109 |
| | | 8,3% | 38,5% | 53,2% | 100,0% |

Nota: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a los alumnos de la especialidad de inglés del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021

Figura 3

Gráfico de barras de gestión educativa y capacidad de respuesta



Nota: Resultados que se obtuvieron en la Tabla 5

Interpretación:

De la tabla 5 posterior a la aplicación del instrumento se observa que, en la variable gestión educativa según lo manifestado por los estudiantes el nivel predominante es el Medio con un 67% y en la dimensión capacidad de respuesta es el Alto con un 53,2%, asimismo la intersección más alta entre las variables se encuentra en un 34.9 % en los niveles Medio-Medio. Esto hace referencia a que la percepción por parte de los estudiantes es exactamente la misma entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

Tabla 6

Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la fiabilidad

| | | Gestión | |
|-----------------|----------------------------|-----------|------------|
| | | Educativa | Fiabilidad |
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,643** |
| | Gestión Educativa | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 109 | 109 |
| | Coeficiente de correlación | ,643** | 1,000 |
| | Fiabilidad | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 109 | 109 |

Nota: Cuestionario aplicado a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz, Periodo 2021.

Interpretación:

Para determinar la correlación entre la variable y la dimensión se aplicó la prueba Rho de Spearman, obteniendo de resultado un p. valor de 0.643 lo que significa tener una correlación positiva media entre la variable y la dimensión.

Esto debido a que el Instituto Superior Pedagógico Público de Huaraz depende del estado por lo que la gestión que posee es volátil, lo que incidiría en la decisión de algunos estudiantes sobre su continuidad en esta institución. Es por ello que la fiabilidad de los estudiantes en el instituto se encuentra en un nivel medio. Asimismo, se obtuvo un P sig. de (,000), lo que indica que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7

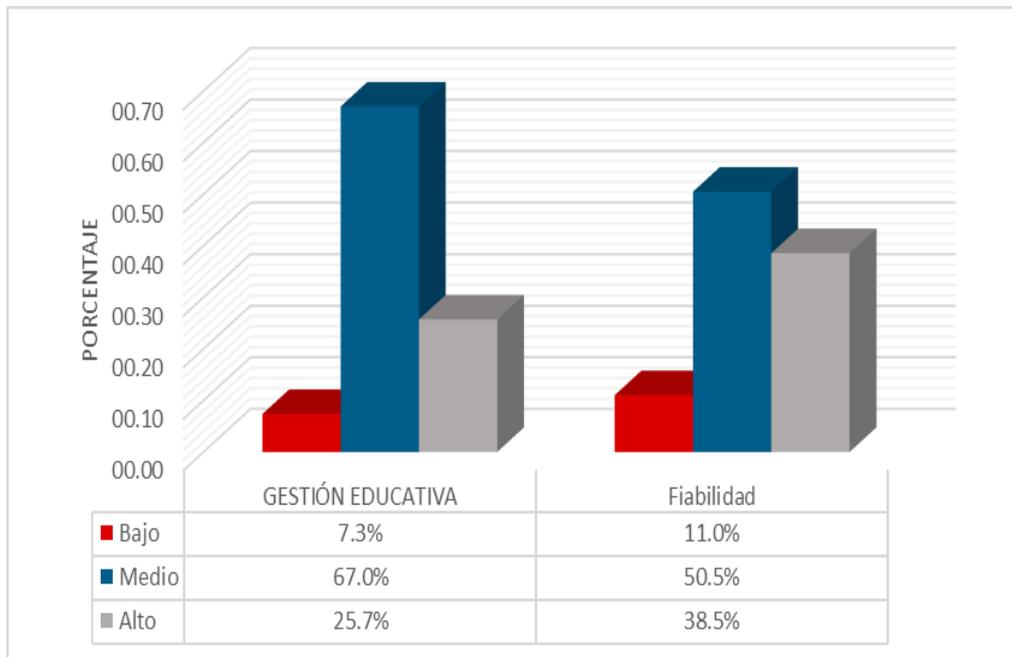
Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión Fiabilidad

| | | Fiabilidad | | | Total |
|-------------------|-------|------------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Gestión Educativa | Bajo | 5 | 3 | 0 | 8 |
| | | 4,6% | 2,8% | 0,0% | 7,3% |
| | Medio | 7 | 49 | 17 | 73 |
| | | 6,4% | 45,0% | 15,6% | 67,0% |
| | Alto | 0 | 3 | 25 | 28 |
| | | 0,0% | 2,8% | 22,9% | 25,7% |
| Total | | 12 | 55 | 42 | 109 |
| | | 11,0% | 50,5% | 38,5% | 100,0% |

Nota: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a los alumnos de la especialidad de inglés del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021.

Figura 4

Gráfico de barras de gestión educativa y fiabilidad



Nota: Resultados que se obtuvieron en la Tabla 7

Interpretación:

De la tabla 7 posterior a la aplicación del instrumento se observó que en la variable y en la dimensión según lo manifestado por los estudiantes el nivel predominante es el Medio con un 67% y 50.5% respectivamente, asimismo la intersección más alta entre las variables se encuentra en un 45% en los niveles Medio-Medio. Esto hace referencia a que la percepción por parte de los estudiantes es exactamente la misma entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 3:

Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la empatía en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

Tabla 8

Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la empatía

| | | Gestión | | |
|-----------------|-------------------|----------------------------|---------|--------|
| | | Educativa | Empatía | |
| Rho de Spearman | Gestión Educativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,557** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 109 | 109 | |
| | Empatía | Coeficiente de correlación | ,557** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 109 | 109 | |

Nota: Cuestionario aplicado a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz, Periodo 2021.

Interpretación:

Para determinar la correlación entre la variable y la dimensión se aplicó la prueba Rho de Spearman, obteniendo de resultado un p. valor de 0.557, lo que significa tener una correlación positiva media.

Esto indica que a pesar de los esfuerzos que realiza el Instituto Superior Pedagógico Público para acercarse a los alumnos sigue siendo insuficiente, esto debido a dos factores, la inexperiencia en el uso de plataformas interactivas, uso de herramientas tecnológicas y el trabajo burocrático que posee como Instituto Público. Asimismo, se obtuvo un P sig. de (,000), lo que indica que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

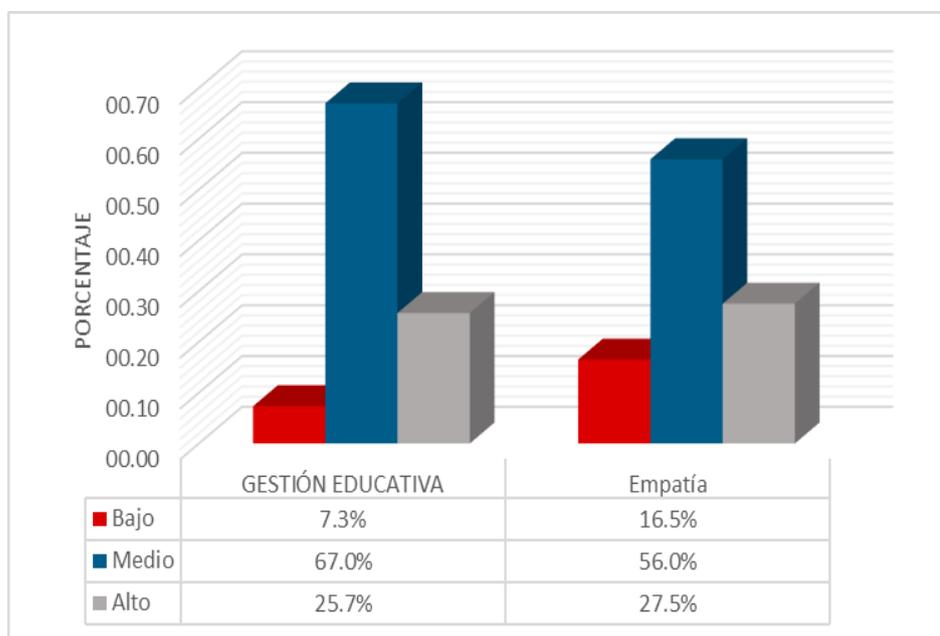
Tabla 9*Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión empatía*

| | | Empatía | | | Total |
|-------------------|-------|---------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Gestión Educativa | Bajo | 6 | 2 | 0 | 8 |
| | | 5,5% | 1,8% | 0,0% | 7,3% |
| | Medio | 12 | 49 | 12 | 73 |
| | | 11,0% | 45,0% | 11,0% | 67,0% |
| | Alto | 0 | 10 | 18 | 28 |
| | | 0,0% | 9,2% | 16,5% | 25,7% |
| Total | | 18 | 61 | 30 | 109 |
| | | 16,5% | 56,0% | 27,5% | 100,0% |

Nota: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a los alumnos de la especialidad de inglés del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021.

Figura 5

Gráfico de barras de gestión educativa y empatía



Nota: Resultados que se obtuvieron en la Tabla 9

Interpretación:

De la tabla 9 posterior a la aplicación del instrumento se observa que, en la variable gestión educativa y en la dimensión empatía según lo manifestado por los estudiantes el nivel predominante es el Medio con un 67% y 56% respectivamente, asimismo la intersección más alta entre las variables se encuentra en un 45% en los niveles Medio-Medio. Esto hace referencia que la percepción por parte de los estudiantes es exactamente la misma entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la seguridad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

Tabla 10

Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la seguridad

| | | Gestión | |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-----------|
| | | Educativa | Seguridad |
| Rho de Spearman | Gestión Educativa | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,618** |
| | | N | 109 |
| | Seguridad | Coeficiente de correlación | ,618** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 109 |

Nota: Cuestionario aplicado a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz, Periodo 2021.

Interpretación:

Para determinar la correlación entre la variable y la dimensión se aplicó la prueba Rho de Spearman, obteniendo de resultado un p. valor de 0.618, lo que significa tener una correlación positiva media.

Con respecto a la seguridad, el instituto no transmite confianza en el servicio educativo, debido a la falta de comunicación y organización, generando incertidumbre en los estudiantes, esto debido a la naturaleza metamórfica de un instituto público, el cual puede tener dificultades al momento de asegurar la educación de los alumnos. Asimismo, se obtuvo un P sig. de (,000), lo que indica que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

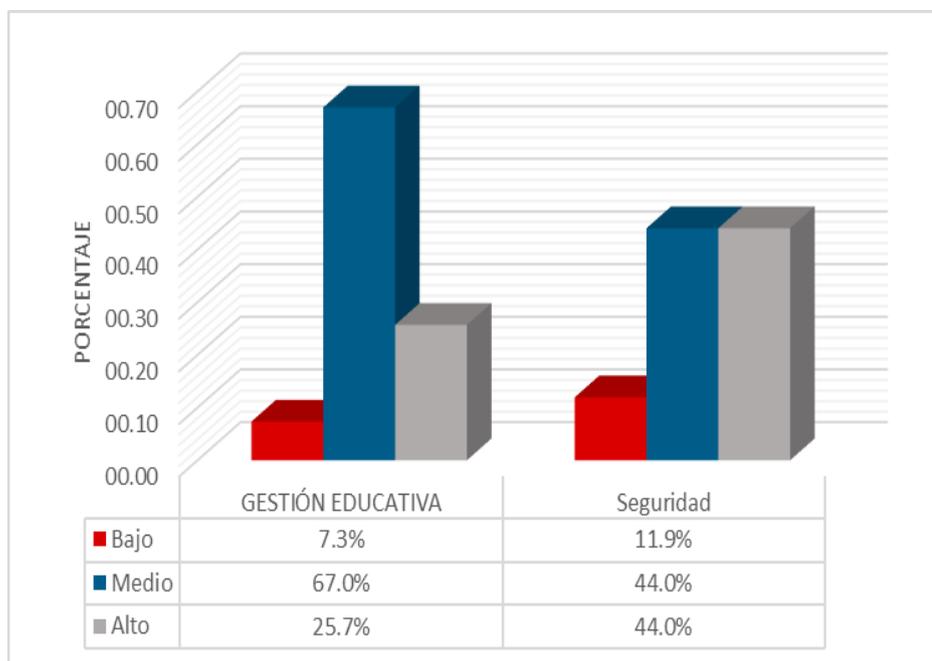
Tabla 11*Resultados de la variable gestión educativa con la dimensión seguridad*

| | | Seguridad | | Total | |
|-------------------|-------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Gestión Educativa | Bajo | 5 4,6% | 3 2,8% | 0 0,0% | 8 7,3% |
| | Medio | 8 7,3% | 43 39,4% | 22 20,2% | 73 67,0% |
| | Alto | 0 0,0% | 2 1,8% | 26 23,9% | 28 25,7% |
| Total | | 13 11,9% | 48 44,0% | 48 44,0% | 109 100,0% |

Nota: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a los alumnos de la especialidad de inglés del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021.

Figura 6

Gráfico de barras de gestión educativa y seguridad



Nota: Resultados que se obtuvieron en la Tabla 11

Interpretación:

De la tabla 11 posterior a la aplicación del instrumento se observa que, en la variable gestión educativa según lo manifestado por los estudiantes el nivel predominante es el Medio con un 67% y en la dimensión seguridad existe una igualdad en los niveles Medio y Alto con un 44%, asimismo la intersección más alta entre la variable y la dimensión se encuentra en un 39.4% en los niveles Medio-Medio. Esto hace referencia a que la percepción por parte de los estudiantes es exactamente la misma entre la variable y la dimensión.

V. DISCUSIÓN

Dentro del sector educativo uno de los principales objetivos es brindar una educación de calidad y ello se ve directamente relacionado con la gestión educativa y la calidad de servicio; debido a que en los últimos años se ha fijado como uno de los factores más relevantes dentro del sector educativo, al ser consideradas la base del crecimiento y prestigio dentro de una institución educativa. Sin embargo, la gestión educativa es uno de los factores que más deficiencia presenta dentro del sector educativo y esto se ha visto evidenciado en mayor medida durante el confinamiento debido al COVID-19, ha generado drásticos cambios dentro del ámbito educativo, tal es así que gran parte de sus actividades que desarrollan en la actualidad son de forma virtual. Lo antes mencionado se ve evidenciado en el largo periodo de tiempo que les ha tomado a las instituciones implementar una educación virtual, por lo que puso al descubierto una serie de deficiencias del sector administrativo y académico de las instituciones, por no haber mostrado estar preparadas para asumir nuevos retos de forma inmediata; por ello es necesario hacer una evaluación del gestionar en la institución.

El estudio titulado Gestión educativa y la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, se realizó en medio de la crisis por el Covid-19, obteniendo resultados que permitieron el análisis y la contrastación de los resultados con los antecedentes y teorías, extrayendo de cada uno de ellos los resultados más destacados para los fines de la investigación.

En relación con el objetivo general; Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, según los resultados hallados en la tabla 1 de acuerdo a la prueba Rho de Spearman se tuvo un p. valor de 0.716, esto indica que se tiene una correlación positiva media, al encontrarse las dos variables en un nivel medio, se podría explicar a la adecuación del servicio educativo presencial a un servicio educativo virtual poco significativo, puesto que los estudiantes percibieron que la dirección no realiza acciones de capacitación para implementar las tecnologías adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje, también se evidenció en la tabla 3 que solo el 47% de los estudiantes están de acuerdo que en el instituto se imparte una educación remota de calidad.

Rea (2019) en su tesis presentó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública, mostrando un P sig. de ($,000$) y un Rho de Spearman de 0.842 , obteniendo una relación positiva considerable entre las dos variables, por lo que la autora concluyó su tesis con la existencia de una relación significativa. Por otro lado, Segura (2018) en su investigación propuso como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio para los estudiantes, mostrando un P sig. de ($,000$) y un Rho de Spearman de 0.729 , reflejando una correlación positiva media entre las variables. Los resultados se atribuyen que dichas investigaciones se realizaron en una situación normal, donde dentro de la gestión educativa se pudo ejercer acciones para planificar dichas tareas y funciones para los proyectos, siempre persiguiendo objetivos realizables con mayor eficacia presencialmente.

Sin embargo, el estudio que nosotras realizamos, resulta de una modalidad remota, por ende, no se pudo llevar a cabo con total eficiencia y eficacia las distintas acciones y tareas planteadas en la institución para cumplir con las necesidades de los estudiantes, por la poca comunicación entre los actores educativos, innovación en recursos tecnológicos como plataformas interactivas, presencia física, trabajo en equipo y confianza. En consecuencia, afectó la calidad de servicio. Según Frigerio et al. (1992) mencionaron que el gestionar una institución educativa hace referencia a "ejecutar los pasos que conducen a la realización de una cosa", definen a actividades enfocadas por uno a varios fines y a un colaborador o a varios que tienen la responsabilidad del cumplimiento de dicha tarea dentro de la institución educativa, también Parasuraman et al. (1993) mencionaron que la calidad de servicio de los consumidores, es la diferencia existente entre las expectativas o anhelos de las personas y sus percepciones. Es evidente que no se dé una gestión educativa con una buena calidad de servicio en el Instituto Superior Pedagógico Público de Huaraz, debido a que el director, la parte administrativa y los docentes aún no se ajustan a la nueva modalidad educativa.

En relación con el primer objetivo específico; Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, según el resultado que se obtuvo en la tabla 4, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman se tuvo un p.

valor de 0.588, esto indica que se tiene un nivel de correlación positiva media. Al encontrarse en un nivel medio significa que la gestión educativa que realiza el Instituto con respecto a la capacidad de respuesta que tiene ante las quejas y reclamos que poseen los estudiantes es medianamente buena, ya que el 62% de los estudiantes considera que los docentes atienden de con una actitud positiva sus preguntas e inquietudes, y solo el 56% de ellos está de acuerdo que el personal docente imparte sus clases de manera respetuosa y se preocupa por los aprendizajes de todos sus estudiantes.

Suárez (2015) en su investigación planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión escolar con la calidad de servicio del Colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala, Provincia de El Oro – Ecuador, mostrando un P sig. de (,001) y un Rho de Spearman de 0.948, reflejando una correlación positiva muy fuerte entre las variables. El resultado se debió a que dicha investigación se realizó en una situación normal, donde dentro de la gestión educativa se pudo ejercer acciones de las distintas actividades de personal para cumplir con los objetivos y brindar una capacidad de respuesta eficiente y rápida presencialmente. No obstante, el estudio que nosotras realizamos, resulta de una modalidad remota, en la que a pesar de que el directivo, la parte administrativa y los docentes del instituto disponían de la voluntad de brindar un servicio rápido a los estudiantes, no se pudo proporcionar de forma directa dicho servicio, por el contexto en el que atravesamos; esto fue causa la inexperiencia que posee el instituto en el uso de plataformas tecnológicas interactivas, siendo las respuestas para absolver dudas, reclamos y quejas muy lentas, esto es un aspecto que debe mejorar con el tiempo. Según Feigenbaum (1991) planteó la “Teoría de la calidad basada en la administración de la organización” mencionado que la calidad no solo es enfocarse en los procesos administrativos, sino enfocarse en el todo de la parte organizativa de una empresa o institución porque de eso depende que se den buenos resultados y de esa manera lograr el éxito organizacional. Asimismo, Deming (1986) planteó la teoría de la Calidad de Deming, refiriéndose a mejorar para ser competitivos. La calidad total en educación es un proceso que necesita que todos los integrantes de las instituciones educativas tengan la disposición total para estar abiertos al cambio. Siendo imprescindible emplear estrategias de calidad, de tal manera que se logre un mejor desempeño del docente para formar de manera integral al universitario,

permitiéndole mayor competitividad y mejor toma de decisiones en su vida profesional, consiguiendo que la organización donde se desempeña logre el éxito. La gestión que realiza el Instituto con respecto a la capacidad de respuesta que tiene ante las dudas, quejas y reclamos que poseen los estudiantes no es tan buena ni efectiva, a causa de la pandemia que ha dificultado este proceso debido a la inexperiencia que posee el instituto en el uso de plataformas tecnológicas interactivas siendo dichas respuestas un poco lentas, esto es un aspecto que debe mejorar para dar una buena calidad de servicio.

En relación con el segundo objetivo específico; Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, según el resultado que se obtuvo en la tabla 6, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman se tuvo un p. valor de 0.643, esto indica que se tiene un nivel de correlación positiva media. De los resultados obtenidos destacan que, al encontrarse las dos variables en un nivel medio, la percepción por parte de los estudiantes es exactamente la misma entre la variable y la dimensión, esto debido a que el instituto depende del estado, por lo que la gestión que posee es volátil, lo que incidiría en la decisión de algunos estudiantes sobre su continuidad en esta institución.

Chávez y Olivos (2019) en su investigación plantearon como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y desempeño docente, mostrando un P sig. de (,000) y un Rho de Spearman de 0.877, reflejando una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que los autores concluyen en su tesis con la existencia de una relación considerable entre las variables. El resultado se debió a que la investigación se realizó en un periodo normal, donde sí se pudo llevar a cabo una gestión educativa asertiva consecuente con los objetivos y ofrecer fiabilidad a los estudiantes en todo aspecto. Por el contrario, el estudio que nosotras realizamos, fue en una realidad con modalidad remota, siendo el instituto dependiente del estado, por lo que la gestión que posee es volátil, lo que incidiría en la decisión de algunos estudiantes sobre su continuidad o deserción en la institución, al no cumplir con un servicio garantizado de forma fiable y cuidadosa, siendo la enseñanza fundamental para un aprendizaje de calidad. Según Shingo (1986) planteó la “Teoría del Poka –Yoke” o también llamada la prueba de error en

la que se plantea la implementación de elementos o herramientas que sean capaces de detectar defectos, falencias y de esa forma reducir errores, se enfocó en diagnosticar y resolver problemas específicos y fundamentales. La institución se encuentra en un proceso de formación de un entorno de enseñanza y aprendizaje adecuado al contexto de la pandemia, de tal manera que apoye en su misión a los docentes y al resto del personal involucrados en la educación, para dar un servicio de calidad a los estudiantes.

En relación con el tercer objetivo específico; Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la empatía en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, según el resultado que se obtuvo en la tabla 8, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman se tuvo un p. valor de 0.557, esto indica que se tiene un nivel de correlación positiva media. En los resultados obtenidos se encontró que las dos variables están en un nivel medio; esto significa que a pesar de los esfuerzos que realiza el instituto para acercarse a los alumnos sigue siendo insuficiente, esto debido a dos factores, la inexperiencia en el uso de plataformas interactivas y el trabajo burocrático que posee como un Instituto Público.

Navarro (2017) en su investigación planteó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión educativa y las relaciones humanas, mostrando un P sig. de (,000) y un Rho de Spearman de 0.752, reflejando una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que los autores concluyen en su tesis con la existencia de una relación considerable entre las variables. El resultado se debió a que la investigación se realizó en una etapa normal, donde sí se pudo llevar a cabo una gestión educativa beneficiosa cumpliendo con los objetivos mediante una buena comunicación entre todos los actores educativos y practicando la empatía entre ellos mismos. Sin embargo, el estudio que nosotras realizamos, fue dado en una modalidad remota, donde el saber escuchar y atender las diversas situaciones en la que se encontraban los estudiantes y docentes fue complicado, por la comunicación limitada que tuvieron todos especialmente los estudiantes. Según Gallagher y Frith (2003) planteó la teoría de la mente como la inteligencia de exponer y profetizar la forma de actuar de una persona y de los individuos, mediante su comportamiento en un entorno interactivo teniendo pensamientos

independientes y propios, como creencias, deseos, emociones o intenciones, esto en una persona es muy importante al momento de interactuar. Los esfuerzos que realiza la institución para acercarse a los alumnos siguen siendo insuficiente, esto debido a dos factores muy importantes, la inexperiencia en el uso de plataformas interactivas que en el contexto de la pandemia debe de implementarse de la mejor manera para ofrecer un servicio de calidad y el trabajo burocrático que posee como Instituto Público.

En relación con el cuarto objetivo específico; Determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la seguridad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, según el resultado que se obtuvo en la tabla 10, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman se tuvo un p. valor de 0.618, esto indica que se tiene un nivel de correlación positiva media. Los resultados obtenidos destacan que la gestión educativa y la dimensión seguridad del Instituto se encuentra en nivel medio y se relacionan de manera medianamente favorable, sin embargo, la percepción que tienen los estudiantes respecto a la seguridad, es la de mucha incertidumbre, esto es debido a la naturaleza metamórfica de un instituto público, el cual puede tener dificultades al momento de asegurar brindar una educación de calidad a los estudiantes.

Valencia (2017) en su investigación planteó como objetivo determinar la gestión educativa y su relación con el liderazgo de los directores, teniendo como resultado un P sig. de (,001) y una correlación de 0,993, este valor según la prueba R de Pearson, por lo que la autora concluye que existe una relación significativa entre las variables. El resultado se debió a que la investigación se realizó en un periodo normal, donde sí se pudo llevar a cabo una gestión educativa asertiva consecuente con los objetivos y ofreciendo seguridad a los estudiantes en todo aspecto. Sin embargo, el estudio que nosotras realizamos, fue en una realidad con modalidad remota, siendo de mucha incertidumbre la percepción que tienen los estudiantes respecto a la seguridad que brinda la institución, esto es debido a la naturaleza metamórfica que tiene un instituto público, el cual puede tener dificultades al momento de asegurar brindar una educación de calidad a los estudiantes. Según Barry Buzan (2018) desarrolló la teoría de los complejos de seguridad, que analiza, determina escenarios y estudia las posibilidades de estabilidad o cambio dentro de

los subsistemas para brindar seguridad y soporte en una organización, siendo imprescindible precisar la existencia o no de un complejo o problema. La institución se encuentra en un proceso de formación de un entorno de enseñanza y aprendizaje adecuado al contexto de la pandemia, siendo fundamentales aquellos intelectos e interés presentado por los trabajadores y sus destrezas para promover credibilidad y seguridad a los estudiantes.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, obteniendo que la intersección más alta entre las variables se encuentra en un 50.5% en los niveles Medio-Medio, asimismo se consiguió un valor Rho de Spearman de 0.716, lo que significa que existe una correlación positiva media entre las variables, esto explica el cambio de la modalidad educativa, por exigencias de la pandemia, presentando inconvenientes a la hora de brindar capacitación a los docentes, y en el uso de las plataformas interactivas al momento de resolver dudas y quejas de los estudiantes, afectando la calidad de servicio.
2. Se logró determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, teniendo una intersección predominante de 34.9% en los niveles Medio - Medio, asimismo se consiguió un valor Rho de Spearman de 0.588, lo que significa que existe una correlación positiva media entre la variable y dimensión, esto significa a la inexperiencia en el uso de manera continua de las plataformas interactivas que posee el instituto, por lo que se tardan en dar respuestas a las inquietudes que poseen los estudiantes.
3. Se logró determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, teniendo una intersección predominante de 45% en los niveles Medio - Medio, asimismo se consiguió un valor Rho de Spearman de 0.643, lo que significa que existe una correlación positiva media entre la variable y dimensión, esto debido a que el instituto depende del estado por lo que se encuentra a la espera de las disposiciones para realizar algún cambio.
4. Se logró determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la empatía en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, teniendo una intersección predominante de 45% en los niveles Medio - Medio, asimismo se consiguió un valor Rho de Spearman de 0.557, lo que significa que existe una correlación positiva media entre la variable

y dimensión, esto se ve reflejado que el instituto que a pesar de los esfuerzos que realiza para relacionarse con los estudiantes es insuficiente debido a la falta de uso de las herramientas tecnológicas y por el trabajo burocrático que desarrolla.

5. Se logró determinar el nivel y medir la relación que existe entre la gestión educativa y la seguridad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021, teniendo una intersección predominante de 39.4% en los niveles Medio - Medio, asimismo se consiguió un valor Rho de Spearman de 0.618, lo que significa que existe una correlación positiva media entre la variable y dimensión, a causa de que el instituto no transmite confianza en el servicio educativo, debido a la falta de comunicación y organización, generando incertidumbre en los estudiantes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos, desarrollar una evaluación del estado verdadero de la gestión de la institución, mediante la planificación, organización, dirección y control en las tareas institucionales y pedagógicas para mejorar la calidad del servicio educativo, durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
2. Se recomienda a los directivos realizar gestiones para implementar de forma permanente capacitaciones a los maestros en el uso de herramientas virtuales interactivas como plataformas, aplicativos móviles y otros recursos educativos, para dar respuestas inmediatas a las inquietudes que poseen los estudiantes, asimismo, ayudará a dar un seguimiento continuo en cada una de las actividades desarrolladas.
3. Se sugiere al director reformular un nuevo plan estratégico institucional que contemple acciones de contingencia ante futuros problemas similares al de la pandemia ocasionada por el COVID-19, con la finalidad de tener respuestas inmediatas ante una problemática de tal magnitud.
4. Se sugiere a los directivos y miembros de la comunidad educativa mostrar una excelente disposición para atender a los estudiantes y conseguir que la institución sea identificada por su buen servicio.
5. Se sugiere a los directivos desarrollar actividades de reconocimientos a los maestros que consigan los mejores aprendizajes en sus educandos mediante el control, supervisión, monitoreo y acompañamiento, ello transmitirá confianza y mejorará la comunicación.

REFERENCIAS

- Acuña Gamboa, L. & Pons, L. (2019). The teaching staff of a school zone in the face of the precept of educational quality. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 10(18), 95-110. https://dx.doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i18.455
- Aguilar Rondón, S. (2017). Management Strategies of Quality and Productivity: Two Options for Educational Management. *Revista Scientific*, 2(3), 325-342. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/60/963
- Alfonzo, M. (2018). *Knowledge management and educational institutions*. *Revista Educación en Contexto*, 4(8), 159-177. <https://core.ac.uk/reader/188640745>
- Alvarado Peña, L. & Díaz, F. (2015). Quality of the service in public mexican universities: perspective of analysis from the dimensions. *Pensamiento & Gestión*, 38, 95-118. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762015000100007&script=sci_abstract&tlng=en
- Alvaro De La Cruz, F. (2020). *La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14519/Alvaro_df.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araya Castillo, L & Escobar, M. (2015). Strategic research groups in business schools and their relation to performance: the Chilean case, 2(1), 7-22. <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/46/88>
- Araya Castillo, L., Escobar, M., Bertoló, E. & Barrientos, N. (2016). Model proposal for service quality of business schools in Chile. *Pensamiento & Gestión*, 41, 91-115. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64650087005>

- Arévalo Alva, L. (2017). *Responsabilidad social universitaria y la gestión institucional de la Universidad Nacional de San Martín Sede Tarapoto en el año 2016* [Tesis de magister, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16665/Ar%C3%A9valo_ALD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballestrini Acuña, M. (2007). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Editorial BL Consultores Asociados. https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve?fbclid=IwAR224jBhHbXRLvol4ee9j8BXYogJXOFYx7eva4h3kT7manxo-T3EwpQsfZI
- Banegas Salmeron, J. (2016). *La gestión educativa y el rendimiento académico de los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "16 de Junio" de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, República del Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5089/Banegas_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casassus, J. (2000). *La gestión educativa en América Latina: Problemas y paradigmas*. <http://files.7o-semester.webnode.mx/200000184-5e8c65f84a/problemas%20de%20gestion%20educativa%20en%20america%20latian.pdf>
- Cáceres Díaz, B. y Rodríguez Herrera, J. (2019). *Calidad Educativa y Gestión Pedagógica en la Institución educativa de aplicación Juan Pablo II* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica Trujillo. http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/580/1/018200336D_018200338G_M_2019.pdf

- Chacón, L. (2014). Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. *Revista Omnia*, 20(2), 150-161. <https://biblat.unam.mx/es/buscar/gestion-educativa-del-siglo-xxi-bajo-el-paradigma-emergente-de-la-complejidad>
- Chávez Albarrán, M. y Olivos Sánchez, M. (2019). *Gestión Educativa y Desempeño Docente en la Institución Educativa "Modelo"- Trujillo 2018* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica Trujillo. https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/584/1/018100284B_018100388B_M_2019.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7.^a ed.). Editorial Mexicana.
- Cueto Huayascachi, R., Geraldo, L. & Tito, P. (2020). An Assessment of Education Quality in Private Schools. *Industrial Data*, 23(1), 177-187. https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/81664593010_2.pdf
- De la Cruz Escalante, M. (2015). Liderazgo de apoyo y de servicio, gestión educativa y rendimiento académico de las alumnas del distrito de Yanacancha. *Horizonte de la Ciencia*, 5(9), 183-200. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960874016>
- Escobar Valencia, M. y Mosquera, A. (2013). The Conceptual Framework Related to Quality: A Tower of Babel. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 207-216. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797010>
- Escribano Hervis, E. (2018). The Performance of Teachers as a Factor Associated with Educational Quality in Latin America. *Revista Educación*. 42(2), 717-739. https://www.researchgate.net/publication/328465720_El_desempeno_del_docente_como_factor_asociado_a_la_calidad_educativa_en_America_Latina_The_Performance_of_Teachers_as_a_Factor_Associated_with_Educational_Quality_in_Latin_America

- Espinoza Beltrán, P., Prieto, W., Gómez, N. & Ochoa, M. (2020). Assurance of educational quality in the context of a rule of social law. *Conrado*, 16(77). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600209&lang=en
- Estaña Coaquira, O. (2020). *Gestión educativa y actitud emprendedora docente en las instituciones educativas de la UGEL 06, Ate, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41528>
- Fardoun, H., Paules, A. & Jambi, K. (2013). Educational Curriculum Management on rural environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2, 421-427. <https://core.ac.uk/reader/82335710?fbclid=IwAR2YnT-fl2r2tcyQ7M3bUzywIZIxENP6L2R1oDDKhXMzbH2OiO3IVKBtrS4>
- Fernández Miranda, M. (2016). Self-assessment of service quality: A significant experience in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 608-622. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446034>
- Fernández Pinto, I., López, B. y Márquez, M. (2008) Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Revista Anales de Psicología*, 24(2), 284-298. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>
- Frigerio, G. Poggi, M. y Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas Cara y Ceca*. <https://inssanbernardo-cha.infod.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2019/05/las-instituciones-educativas-cara-y-ceca-Parte-1.pdf>
- García, B. (2020, setiembre 7). La dimisión de una directora de instituto: "No me puedo hacer cómplice de la mala gestión". *Nius*. https://www.niusdiario.es/sociedad/educacion/dimite-directora-instituto-moralzarzal-madrid-no-complice-mala-gestion-vuelta-cole_18_3007470037.html

- Giménez Giubbani, A. (2016). The role of management of educational institutions in competency-based learning. *Páginas de Educación*. 9(1), 5-15.
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000100001&lng=es&tlng=en
- Göksoy, S. (2015). Time Management of Educational. *Redfame Publishing* 3(6), 287-292.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1078200.pdf?fbclid=IwAR3pKNdrj9f0NUCJryN9OptvG6BYDFoDbEivBavrgJ1SxxOf5HRucz5p5Ys>
- Guerra, N. (2020, marzo 18). La educación en tiempos del coronavirus (y wifi). *Gestión*.
<https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2020/03/la-educacion-en-tiempos-de-coronavirus-y-wifi.html/?ref=gesr>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed). México: MC Graw will Education
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Iqbal, M. (2014). Improving Higher Educational Management through Good Governance. *Journal of Education and Practice*, 5(23). 167-169.
<https://core.ac.uk/reader/234636141?fbclid=IwAR2g366nThfRNp6PGBTpNOySwzc64vwkXLNrlRCkc8l-q0QfAPaMStlaHC0>
- Jeannot Rossi, F. (2016). La innovación social en Commons. *Revista Análisis Económico*, 31(76).
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/413/41344590008/html/index.html>

- Llamo Julca, J. (2018). *Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1605/TM%20CE-Ge%203518%20LI1%20-%20Llamo%20Julca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macedo, G. (2020, setiembre 14). Los sindicatos de enseñanza, indignados por la "mala gestión" de Educación en la vuelta al cole del coronavirus. *20 Minutos*. <https://www.20minutos.es/noticia/4379319/0/sindicatos-ensenanza-cataluna-indignados-mala-gestion-educacion-vuelta-cole-coronavirus/>
- Marín Idárraga, D. & Cuartas, J. (2014). Organizational analysis and design theories: a review on contingent assumptions and strategic co-alignment. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 12(1), 153-168. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90931814011.pdf>
- Navarro Rodríguez, J. (2017). *Gestión educativa y las relaciones humanas en la institución educativa José Buenaventura Sepúlveda- Cañete, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14894/Navarro_RJN.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Orozco Inca, E., Nájera, J., Guerra, S., Ramos, F. & Guerra, R. (2021). Reflection about teaching competencies in Ecuadorian Higher Technological Institutes. *Educación Médica Superior*, 35(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412021000100020&lang=en
- Osorio, M. (2020). *Pedagógica literatura derecho, Apuntes de Psicología Moral*. <https://www.doccity.com/es/pedagogica-literatura-derecho/5781906/>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*.
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Peña, F. (2018). ¿Qué es el comportamiento organizacional? *Debate Plural*.
<http://debateplural.com/2018/11/26/que-es-el-comportamiento-organizacional-2/>
- Pizarro Elizo, S. (2018). Quality and improvement of education: mediation in educational institutions. *Tendencias Pedagógicas*, 31, 207-226.
<https://core.ac.uk/reader/187414883>
- Pumacayo Palomino, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arratia, G y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Revista de Investigación*, 10(2), 46-63.
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/articloe/view/440/515>
- Pushpanadham, K. (2006). Educational Leadership for School Based Management. *ABAC Journal*, 26(1). 41- 48. <https://core.ac.uk/reader/233618578>
- Quiñones Vásquez, A. (2018). *Gestión educativa institucional y gestión de la calidad educativa de la I.E.P. "Universia"-San Martín de Porres, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20090/Qui%20b1ones_VAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rea Galindo, M. (2019). *Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39763/Rea_Galindo_MC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rico Molano, A. (2016). Education management: toward optimization of teacher training in higher education in Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70.
<https://www.redalyc.org/pdf/4137/413744648005.pdf>
- Rodríguez, N. (2020, agosto 12). La Unasam, ¿perdió el rumbo? *Prensa Huaraz*.
<https://www.prensahuaraz.com/2017/la-unasam-perdio-el-rumbo/>
- Rodríguez Zambrano, H. (2018). Towards and Inclusive Knowledge Management. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(27), 1-3.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132015>
- Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960877010>
- Salazar, C y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Saltos Solís, M. (2015). Efficient educational management in learning outcomes of university students. *Revista Ciencia Unemi*, 8(13), 56-60.
<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/83>
- Sanchez Chamorro, C. (2017). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21402/Sanchez_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Segura Espinoza, H. (2018). *Gestión educativa y calidad de servicio en los estudiantes del nivel secundario del colegio Héroes del Cenepa, La Molina 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25082>

- Suárez Jordán, F. (2015). *Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del Colegio “Juan Montalvo” de la ciudad de Machala, provincia de El Oro – Ecuador, periodo 2013 - 2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9261>
- Valdivia, M. (2020, setiembre 11). Aislados de la educación: niños cusqueños se las ingenian para estudiar en el cerro de su comunidad. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/peru/cusco/aislados-de-la-educacion-ninos-cusquenos-se-las-ingenian-para-estudiar-en-cerro-de-su-comunidad-cusco-aprendo-en-casa-ministerio-de-educacion-minedu-noticia/>
- Valencia Vargas, E. (2017). *La Gestión Educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N.º 09 Ate Vitarte – 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1307/TM%20CE-Ge%203097%20V1%20%20Valencia%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, M. y Aldama, L. (2007). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*. http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja.CALIDAD_Y_SERVICIOS_-_CONCEPTOS_Y_HERRAMIENTAS.pdf
- Yépez, H. (2018). Las teorías de la seguridad. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 3(2), 779-85. https://www.researchgate.net/publication/325023212_LAS_TEORIAS_DE_LA_SEGURIDAD
- Yuniza, L., Sukmawati. & Chiar, M. (2019). Quality Management of Educational Service (Case Study of Academic Service on Sambas 1State Senior High School (Sman1Sambas)). *Journal of Education, Teaching, and Learning*, 4(2), 442-455. <https://core.ac.uk/reader/348259479>

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de operacionalización

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | MEDICIÓN |
|---------------------|--|---|------------------------|---------------------------------------|----------|
| Gestión Educativa | Frigerio, et al. (1992) mencionaron que el gestionar una institución educativa hace referencia a “ejecutar los pasos que conducen a la realización de una cosa”, definen a actividades enfocadas por uno o varios fines y a un colaborador o a varios que tienen la responsabilidad del cumplimiento de dicha tarea dentro de la institución educativa donde encontramos a la parte administrativa, pedagógica – didáctica y organizacional. | Es un proceso, que tiene la capacidad de generar nuevas políticas institucionales, con el propósito de ofrecer un mejor servicio y alcanzar las metas trazadas, esta variable se midió a través de un cuestionario teniendo las siguientes dimensiones; la organización, la administración, pedagógica-didáctica y la organización. | Administrativa. | Implementación de sistemas educativos | Ordinal |
| | | | | Diseño organizacional | |
| | | | Pedagógica- didáctica | Diseño de plan educativo | |
| | | | | Técnicas de enseñanza | |
| | | | | Uso de plataformas interactivas | |
| | | | Organizacional | Estructura formal | |
| Estructura Informal | | | | | |
| Calidad de Servicio | Parasuraman, et al. (1993) mencionan que la calidad de servicio desde la perspectiva de los consumidores, es la expansión de la discordancia o diferencia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. | Es aquella actividad enfocada en el mejoramiento progresivo de la organización, esto involucra a todos los elementos que lo componen; esto se medirá a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. | Capacidad de respuesta | Afabilidad de los docentes | Ordinal |
| | | | | Docente calificado | |
| | | | Fiabilidad | Honestidad | |
| | | | | Calidad en la enseñanza ofrecida | |
| | | | | Axiología de los docentes | |
| | | | Empatía | Comunicación | |
| | | | | Compromiso laboral de los docentes: | |
| | | | Seguridad | Credibilidad institucional | |
| Confianza | | | | | |

Las dimensiones de la variable “Gestión Educativa” se sustentan mediante Frigerio, et al. (1992) y las dimensiones de la variable “Calidad de Servicio” se sustentan en Parasuraman, et al. (1993).

Anexo 2. Matriz de consistencia

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | MEDICIÓN |
|--|---|--|---------------------|------------------------|---------------------------------------|-------------------|----------|
| ¿De qué manera la Gestión Educativa se relaciona con la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021? | <p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel y medir como la gestión educativa se relaciona con la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021</p> <p>Determinar el nivel y medir como la gestión educativa se relaciona con la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021</p> <p>Determinar el nivel y medir la relación entre la gestión educativa y la empatía en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021</p> <p>Determinar el nivel y medir la relación entre la gestión educativa y la seguridad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.</p> | <p>Hipótesis de Trabajo “Existe relación entre la Gestión Educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.”</p> <p>Hipótesis nula “No existe relación entre la Gestión Educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Huaraz - 2021”.</p> | Gestión Educativa | Administrativa | Implementación de sistemas educativos | 1,2 | Ordinal |
| | | | | | Diseño organizacional | 3,4 | |
| | | | | Pedagógica-didáctica | Diseño de plan educativo | 5,6 | |
| | | | | | Técnicas de enseñanza | 7,8 | |
| | | | | | Uso de plataformas interactivas | 9,10 | |
| | | | | | Organizacional | Estructura formal | |
| | | | Estructura Informal | 13,14 | | | |
| | | | Calidad de Servicio | Capacidad de respuesta | Afabilidad de los docentes | 15,16 | Ordinal |
| | | | | | Docente calificado | 17,18 | |
| | | | | Fiabilidad | Honestidad | 19,20 | |
| | | | | | Calidad en la enseñanza ofrecida | 21,22 | |
| | | | | | Axiología de los docentes | 23,24 | |
| | | | | Empatía | Comunicación | 25,26 | |
| | | | | | Compromiso laboral de los docentes | 27,28 | |
| Seguridad | Credibilidad institucional | 29,30 | | | | | |
| | Confianza | 31,32 | | | | | |

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión Educativa

Estimado(a) estudiante:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021. Asimismo, recabar información para el Trabajo de investigación de Pregrado, Licenciado en Administración, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose, para cada una de ellas, preguntas que permitan recabar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones no hay respuestas correctas o incorrectas, por favor responda sinceramente cada afirmación, y no olvide marcar solo una opción en cada afirmación

ESTUDIANTE OBSERVADO: _____ CICLO: _____

EDAD: _____ SEXO: _____ PROCEDENCIA: _____

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| DIMENSIONES | ÍTEMS | Valoración | | | | |
|-------------|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|---------------|
| | | Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de |
| | 1. ¿Usted considera que los docentes utilizan plataformas virtuales para el trabajo pedagógico en el aula? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| ADMINISTRATIVA | 2. ¿El director(a) realiza acciones de capacitación para implementar las tecnologías adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje? | | | | | |
| | 3. ¿Usted considera que el orden jerárquico de la institución mantiene una adecuada comunicación remota entre los directivos y docentes para potenciar la educación a distancia? | | | | | |
| | 4. ¿El instituto cuenta con personal directivo, jerárquico, administrativo y docente capacitado para resolver todas incidencias de manera eficiente? | | | | | |
| PEDAGÓGICO-DIDACTICA | 5. ¿Usted considera que la programación establecida del sílabo brinda el tiempo suficiente al docente para poder dictar sus clases sin apuros? | | | | | |
| | 6. Usted considera que el director (a) direcciona la planificación pedagógica en base a las características del entorno educativo? | | | | | |
| | 7. ¿Usted considera que las técnicas de enseñanza aprendizaje usadas por el docente facilitan la comprensión de los temas tratados? | | | | | |
| | 8. ¿Usted considera que la técnica de enseñanza implementada por medios digitales es la más adecuada? | | | | | |
| | 9. ¿Usted considera que la enseñanza por medio de plataformas digitales cumple con el objetivo de enseñanza aprendizaje previsto? | | | | | |
| | 10. ¿Los docentes usan de manera eficiente las plataformas digitales? | | | | | |
| | 11. ¿Usted considera que los docentes demuestran pericia en el manejo de las plataformas digitales? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|--|--|--|
| ORGANIZACIONAL | 12. ¿Usted considera que sus quejas y reclamos enviadas al correo institucional son respondidas teniendo en cuenta las normativas vigentes en la institución? | | | | | |
| | 13. ¿Usted considera que el uso adecuado de las redes sociales puede favorecer la enseñanza remota de los alumnos? | | | | | |
| | 14. ¿Usted considera que los docentes respetan el horario establecido para el dictado de clases remotas? | | | | | |

Cuestionario de Calidad de Servicio

Estimado(a) estudiante:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021. Asimismo, recabar información para el Trabajo de investigación de Pregrado, Licenciado en Administración, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose, para cada una de ellas, preguntas que permitan recabar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones *no hay respuestas correctas o incorrectas*, por favor responda *sinceramente* cada afirmación, y no olvide *marcar solo una opción* en cada afirmación

ESTUDIANTE OBSERVADO: _____ CICLO: _____

EDAD: _____ SEXO: _____ PROCEDENCIA: _____

| Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| DIMENSIONES | ÍTEMS | Valoración | | | | |
|-------------|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| | | Totalmente en Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
| | 15. ¿Usted considera que los docentes atienden con una actitud positiva sus preguntas e inquietudes? | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 16. ¿Usted considera que el personal docente imparte sus clases de manera respetuosa y se preocupa por los aprendizajes de todos sus estudiantes? | | | | | |
| | 17. ¿Usted considera que la metodología usada para la enseñanza aprendizaje virtual de los docentes logra captar su atención de forma asertiva? | | | | | |
| | 18. ¿Usted considera que la metodología usada en la enseñanza remota por los docentes refleja su experiencia laboral? | | | | | |
| FIABILIDAD | 19. ¿Usted considera que los docentes califican las exposiciones y trabajos grupales de forma cuidadosa y justa? | | | | | |
| | 20. ¿Usted considera que los exámenes en línea son adecuados? | | | | | |
| | 21. ¿Usted considera que en el instituto se imparte una educación remota de calidad? | | | | | |
| | 22. ¿Usted considera que la educación remota impartida en el instituto incidirá de manera positiva en su futura vida profesional? | | | | | |
| | 23. ¿Usted considera que los docentes promueven los valores y las normas de convivencia digitales al momento de impartir sus clases? | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
| | 24. ¿Usted considera que los docentes promueven la ética profesional a través del ejemplo? | | | | | |
| EMPATÍA | 25. ¿Usted considera que la comunicación por medio del WhatsApp con los docentes logra ser entendida y aclara las dudas que tenga el estudiante? | | | | | |
| | 26. ¿Al momento de perder clases por algún problema de conexión, se logra coordinar de manera eficiente para activar la grabación de la clase? | | | | | |
| | 27. ¿Usted considera que los docentes están abiertos a aceptar clases de reforzamiento y retroalimentación si fuera necesario? | | | | | |
| | 28. ¿Usted considera que los docentes están comprometidos con la institución para brindar una educación de calidad? | | | | | |
| | 29. ¿Usted considera que el perfil de los egresados del instituto logra reflejar la calidad de enseñanza impartida? | | | | | |
| | 30. ¿Usted considera que el instituto cumple con lo ofrecido al momento de brindar el servicio de enseñanza aprendizaje virtual? | | | | | |
| | 31. ¿Usted considera que el personal administrativo mantiene la | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|---|--|--|--|--|--|
| SEGURIDAD | confidencialidad al momento de resolver sus dudas y quejas? | | | | | |
| | 32. ¿Usted considera que la calidad de la enseñanza ofrecida por la institución está dentro de los criterios de la mejora continua? | | | | | |

Anexo 4. Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA - Cuestionario de Gestión Educativa

I. DATOS INFORMATIVOS

- a) **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario.
- b) **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Gestión Educativa”.
- c) **Autor original:** Alejo Marquez Nataly y Julca Duran Katherine
- d) **Forma de aplicación:** Colectiva.
- e) **Medición:** Determinar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio y medir el Nivel de la Gestión Educativa.
- f) **Administración:** Alumnos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz.
- g) **Tiempo de aplicación:** 10 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio y diagnosticar el nivel de la Gestión Educativa de los alumnos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; según Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, de la Gestión Educativa, se aplicó una prueba piloto con una muestra de 16 estudiantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos estadísticos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,778$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach

se asume como una confiabilidad es aceptable, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,778 | ,800 | 14 |

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 |
|-------------|--|---|--|----------------------------------|---|
| Pregunta_1 | 42,81 | 42,696 | ,566 | . | ,758 |
| Pregunta_2 | 43,75 | 43,933 | ,187 | . | ,782 |
| Pregunta_3 | 43,06 | 38,729 | ,801 | . | ,733 |
| Pregunta_4 | 43,38 | 38,117 | ,518 | . | ,751 |
| Pregunta_5 | 43,63 | 36,917 | ,573 | . | ,744 |
| Pregunta_6 | 43,25 | 44,200 | ,191 | . | ,781 |
| Pregunta_7 | 43,25 | 39,933 | ,646 | . | ,745 |
| Pregunta_8 | 44,06 | 39,663 | ,563 | . | ,749 |
| Pregunta_9 | 43,56 | 43,329 | ,230 | . | ,779 |
| Pregunta_10 | 43,25 | 42,600 | ,375 | . | ,766 |
| Pregunta_11 | 43,31 | 41,429 | ,494 | . | ,757 |
| Pregunta_12 | 44,19 | 43,896 | ,106 | . | ,798 |
| Pregunta_13 | 43,13 | 45,983 | ,017 | . | ,798 |
| Pregunta_14 | 43,13 | 38,917 | ,622 | . | ,743 |

IV. DIRIGIDO A:

109 alumnos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 14 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente en Desacuerdo= 1, En Desacuerdo=2, Ni de Acuerdo ni

en Desacuerdo=3, De Acuerdo=4 y Totalmente de Acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Gestión Educativa.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

| | |
|----------------|--------------|
| Administrativa | 1,2, 3,4 |
| Pedagógica | 5,6,7,8,9,10 |
| Organizacional | 11,12,13,14 |

NIVELES DE VALORIZACIÓN

Valorización de la Variable: Gestión Educativa

| Gestión Educativa | | | | |
|--|-----------------|---------|---------|-------|
| Variable | Total, de ítems | Puntaje | Escala | Nivel |
| Gestión Educativa | 14 | 50 | 53 a 70 | Alto |
| | | | 34 a 52 | Medio |
| | | | 14 a 33 | Bajo |
| Dimensiones de la Gestión Educativa | | | | |
| Dimensión | Total, de ítems | Puntaje | Escala | Nivel |
| Administrativa | 4 | 16 | 16-20 | Alto |
| | | | 11-15 | Medio |
| | | | 4-10 | Bajo |
| Pedagógica Didáctica | 6 | 18 | 23-30 | Alto |
| | | | 15-22 | Medio |
| | | | 6 – 14 | Bajo |
| Organizacional | 4 | 16 | 16 – 20 | Alto |
| | | | 11-15 | Medio |
| | | | 4 -10 | Bajo |

FICHA TÉCNICA - Cuestionario de Calidad de Servicio

I. DATOS INFORMATIVOS

- a) **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario.
- b) **Nombre del instrumento:** Cuestionario "Calidad de Servicio".
- c) **Autor original:** Alejo Marquez Nataly y Julca Duran Katherine
- d) **Forma de aplicación:** Colectiva.
- e) **Medición:** Determinar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio y medir el Nivel de la Calidad de Servicio.
- f) **Administración:** Alumnos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz.
- g) **Tiempo de aplicación:** 10 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio y diagnosticar el nivel de la Calidad de Servicio de los alumnos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, de la Calidad de Servicio, se aplicó una prueba piloto con una muestra de 16 estudiantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos estadísticos del método Alpha de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,943$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una

confiabilidad es elevada, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,943 | ,948 | 18 |

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 |
|-------------|--|---|--|----------------------------------|---|
| Pregunta_15 | 60,06 | 128,062 | ,792 | . | ,937 |
| Pregunta_16 | 59,81 | 133,096 | ,615 | . | ,941 |
| Pregunta_17 | 60,19 | 126,162 | ,870 | . | ,936 |
| Pregunta_18 | 59,69 | 140,896 | ,346 | . | ,944 |
| Pregunta_19 | 60,13 | 128,917 | ,808 | . | ,937 |
| Pregunta_20 | 61,25 | 137,000 | ,302 | . | ,948 |
| Pregunta_21 | 60,38 | 123,850 | ,732 | . | ,939 |
| Pregunta_22 | 59,81 | 133,629 | ,533 | . | ,942 |
| Pregunta_23 | 59,81 | 136,696 | ,426 | . | ,944 |
| Pregunta_24 | 60,06 | 127,929 | ,873 | . | ,936 |
| Pregunta_25 | 60,31 | 130,229 | ,732 | . | ,938 |
| Pregunta_26 | 61,06 | 132,996 | ,509 | . | ,943 |
| Pregunta_27 | 60,63 | 122,650 | ,779 | . | ,938 |
| Pregunta_28 | 59,94 | 128,862 | ,865 | . | ,936 |
| Pregunta_29 | 59,88 | 139,450 | ,789 | . | ,941 |
| Pregunta_30 | 60,31 | 128,229 | ,837 | . | ,937 |
| Pregunta_31 | 60,63 | 126,383 | ,707 | . | ,939 |
| Pregunta_32 | 59,81 | 125,896 | ,920 | . | ,935 |

IV. DIRIGIDO A:

109 alumnos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 18 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente en Desacuerdo= 1, En Desacuerdo=2, Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo=3, De Acuerdo=4 y Totalmente de Acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Calidad de Servicio.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

| | |
|------------------------|-------------------|
| Capacidad de respuesta | 15,16, 17,18 |
| Fiabilidad | 19,20,21,22,23,24 |
| Empatía | 25,26,27,28 |
| Seguridad | 29,30,31,32 |

NIVELES DE VALORIZACIÓN

Valorización de la Variable: Calidad de Servicio

| Calidad de Servicio | | | | |
|--|-----------------|---------|---------|-------|
| Variable | Total, de ítems | Puntaje | Escala | Nivel |
| Calidad de Servicio | 18 | 50 | 67 a 90 | Alto |
| | | | 43 a 66 | Medio |
| | | | 18 a 42 | Bajo |
| Dimensiones de la Calidad de Servicio | | | | |
| Dimensión | Total, de ítems | Puntaje | Escala | Nivel |
| Capacidad de respuesta | 4 | 16 | 16-20 | Alto |
| | | | 11-15 | Medio |
| | | | 4-10 | Bajo |
| Fiabilidad | 6 | 16 | 23-30 | Alto |
| | | | 15-22 | Medio |
| | | | 6 – 14 | Bajo |
| Empatía | 4 | 16 | 16 – 20 | Alto |

| | | | | |
|-----------|---|----|---------|-------|
| | | | 11-15 | Medio |
| | | | 4 -10 | Bajo |
| Seguridad | 4 | 16 | 16 – 20 | Alto |
| | | | 11-15 | Medio |
| | | | 4 -10 | Bajo |

Anexo 7. Base de datos de muestra piloto.

| Nº | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 | Pregunta 19 | Pregunta 20 | Pregunta 21 | Pregunta 22 | Pregunta 23 | Pregunta 24 | Pregunta 25 | Pregunta 26 | Pregunta 27 | Pregunta 28 | Pregunta 29 | Pregunta 30 | Pregunta 31 | Pregunta 32 |
|----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 8 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 9 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 10 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |

Anexo 8. Base de datos de muestra general

| DATOS GENERALES | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 | Pregunta 19 | Pregunta 20 | Pregunta 21 | Pregunta 22 | Pregunta 23 | Pregunta 24 | Pregunta 25 | Pregunta 26 | Pregunta 27 | Pregunta 28 | Pregunta 29 | Pregunta 30 | Pregunta 31 | Pregunta 32 | |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
| 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | | |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | |
| 7 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 9 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 11 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 14 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 17 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | |
| 19 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | | |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | |
| 53 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | |
| 54 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | |
| 62 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 64 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 65 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 68 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 70 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 71 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | |
| 75 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 76 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | |
| 77 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 78 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 79 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 80 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 85 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 86 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 90 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 91 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 92 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 93 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 94 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 95 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 96 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 97 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 98 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 99 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 100 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 101 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 102 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 103 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 104 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 105 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 106 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 107 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 108 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 109 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |

Anexo 9. Resultados del cuestionario aplicado a los estudiantes

Tabla 12

Resultado de la pregunta 1

¿Usted considera que los docentes utilizan plataformas virtuales para el trabajo pedagógico en el aula?

| Pregunta 1 | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 6% |
| En desacuerdo | 9 | 8% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 12% |
| De acuerdo | 63 | 58% |
| Totalmente de acuerdo | 18 | 17% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 13

Resultado de la pregunta 2

¿El director(a) realiza acciones de capacitación para implementar las tecnologías adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje?

| Pregunta 2 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 16 | 15% |
| En desacuerdo | 25 | 23% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 30 | 28% |
| De acuerdo | 33 | 30% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 5% |
| Total | 109 | 100% |

Tabla 14**Resultado de la pregunta 3**

¿Usted considera que el orden jerárquico de la institución mantiene una adecuada comunicación remota entre los directivos y docentes para potenciar la educación a distancia?

| Pregunta 3 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 6% |
| En desacuerdo | 28 | 26% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 26 | 24% |
| De acuerdo | 45 | 41% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 4% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 15**Resultado de la pregunta 4**

¿El instituto cuenta con personal directivo, Jerárquico, administrativo y docente capacitado para resolver todas incidencias de manera eficiente?

| Pregunta 4 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 30 | 28% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 21 | 19% |
| De acuerdo | 53 | 49% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 3% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 16**Resultado de la pregunta 5**

¿Usted considera que la programación establecida del sílabo brinda el tiempo suficiente al docente para poder dictar sus clases sin apuros?

| Pregunta 5 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 6% |
| En desacuerdo | 29 | 27% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 24 | 22% |
| De acuerdo | 46 | 42% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 4% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 17**Resultado de la pregunta 6**

¿Usted considera que el director (a) direcciona la planificación pedagógica en base a las características del entorno educativo?

| Pregunta 6 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 5% |
| En desacuerdo | 26 | 24% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 21% |
| De acuerdo | 52 | 48% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 3% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 18**Resultado de la pregunta 7**

¿Usted considera que las técnicas de enseñanza aprendizaje usadas por el docente facilitan la comprensión de los temas tratados?

| Pregunta 7 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 8% |
| En desacuerdo | 19 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 15% |
| De acuerdo | 60 | 55% |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 5% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 19**Resultado de la pregunta 8**

¿Usted considera que la técnica de enseñanza implementada por medios digitales es la más adecuada?

| Pregunta 8 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 6% |
| En desacuerdo | 27 | 25% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 21% |
| De acuerdo | 46 | 42% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 6% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 20**Resultado de la pregunta 9**

¿Usted considera que la enseñanza por medio de plataformas digitales cumple con el objetivo de enseñanza aprendizaje previsto?

| Pregunta 9 | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 8% |
| En desacuerdo | 31 | 28% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |
| De acuerdo | 43 | 39% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 2% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 21**Resultado de la pregunta 10**

¿Los docentes usan de manera eficiente las plataformas digitales?

| Pregunta 10 | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 5% |
| En desacuerdo | 12 | 11% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 27 | 25% |
| De acuerdo | 63 | 58% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 2% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 22**Resultado de la pregunta 11**

¿Usted considera que los docentes demuestran pericia en el manejo de las plataformas digitales?

| Pregunta 11 | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 5% |
| En desacuerdo | 24 | 22% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 24 | 22% |
| De acuerdo | 55 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 1% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 23**Resultado de la pregunta 12**

¿Usted considera que sus quejas y reclamos enviadas al correo institucional son respondidas teniendo en cuenta las normativas vigentes en la institución?

| Pregunta 12 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 14 | 13% |
| En desacuerdo | 35 | 32% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 34 | 31% |
| De acuerdo | 24 | 22% |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 2% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 24**Resultado de la pregunta 13**

¿Usted considera que el uso adecuado de las redes sociales puede favorecer la enseñanza remota de los alumnos?

| Pregunta 13 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 5% |
| En desacuerdo | 12 | 11% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 21 | 19% |
| De acuerdo | 56 | 51% |
| Totalmente de acuerdo | 15 | 14% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 25**Resultado de la pregunta 14**

¿Usted considera que Los docentes respetan el horario establecido para el dictado de clases remotas?

| Pregunta 14 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 17 | 16% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 13% |
| De acuerdo | 62 | 57% |
| Totalmente de acuerdo | 14 | 13% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 26**Resultado de la pregunta 15**

¿Usted considera que los docentes atienden con una actitud positiva sus preguntas e inquietudes?

| Pregunta 15 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 1% |
| En desacuerdo | 12 | 11% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 15% |
| De acuerdo | 68 | 62% |
| Totalmente de acuerdo | 12 | 11% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 27**Resultado de la pregunta 16**

¿Usted considera que el personal docente imparte sus clases de manera respetuosa y se preocupa por los aprendizajes de todos sus estudiantes?

| Pregunta 16 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 11 | 10% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 19 | 17% |
| De acuerdo | 61 | 56% |
| Totalmente de acuerdo | 16 | 15% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 28**Resultado de la pregunta 17**

¿Usted considera que la metodología usada para la enseñanza aprendizaje virtual de los docentes logra captar su atención de forma asertiva?

| Pregunta 17 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 4% |
| En desacuerdo | 25 | 23% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 21% |
| De acuerdo | 54 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 3% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 29**Resultado de la pregunta 18**

¿Usted considera que la metodología usada en la enseñanza remota por los docentes refleja su experiencia laboral?

| Pregunta 18 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 18 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 25 | 23% |
| De acuerdo | 60 | 55% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 4% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 30**Resultado de la pregunta 19**

¿Usted considera que los docentes califican las exposiciones y trabajos grupales de forma cuidadosa y justa?

| Pregunta 19 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 6% |
| En desacuerdo | 21 | 19% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 12% |
| De acuerdo | 58 | 53% |
| Totalmente de acuerdo | 10 | 9% |
| Total | 109 | 100% |

Tabla 31**Resultado de la pregunta 20**

¿Usted considera que los exámenes en línea son adecuados?

| Pregunta 20 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 7% |
| En desacuerdo | 36 | 33% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 21% |
| De acuerdo | 38 | 35% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 4% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 32**Resultado de la pregunta 22**

¿Usted considera que la educación remota impartida en el instituto incidirá de manera positiva en su futura vida profesional?

| Pregunta 22 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 4% |
| En desacuerdo | 18 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 21% |
| De acuerdo | 56 | 51% |
| Totalmente de acuerdo | 8 | 7% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 33**Resultado de la pregunta 23**

¿Usted considera que los docentes promueven los valores y las normas de convivencia digitales al momento de impartir sus clases?

| Pregunta 23 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 3% |
| En desacuerdo | 11 | 10% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 11% |
| De acuerdo | 72 | 66% |
| Totalmente de acuerdo | 11 | 10% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 34**Resultado de la pregunta 24**

¿Usted considera que los docentes promueven la ética profesional a través del ejemplo?

| Pregunta 24 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 1% |
| En desacuerdo | 19 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 12% |
| De acuerdo | 64 | 59% |
| Totalmente de acuerdo | 12 | 11% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 35**Resultado de la pregunta 25**

¿Usted considera que la comunicación por medio del WhatsApp con los docentes logra ser entendida y aclara las dudas que tenga el estudiante?

| Pregunta 25 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 3% |
| En desacuerdo | 32 | 29% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 21 | 19% |
| De acuerdo | 47 | 43% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 6% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 36**Resultado de la pregunta 26**

¿Al momento de perder clases por algún problema de conexión, se logra coordinar de manera eficiente para activar la grabación de la clase?

| Pregunta 26 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 18 | 17% |
| En desacuerdo | 46 | 42% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22 | 20% |
| De acuerdo | 23 | 21% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 37**Resultado de la pregunta 27**

¿Usted considera que los docentes están abiertos a aceptar clases de reforzamiento y retroalimentación si fuera necesario?

| Pregunta 27 | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 3% |
| En desacuerdo | 24 | 22% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 33 | 30% |
| De acuerdo | 43 | 39% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 6% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 38**Resultado de la pregunta 28**

¿Usted considera que los docentes están comprometidos con la institución para brindar una educación de calidad?

| Pregunta 28 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 14 | 13% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 20 | 18% |
| De acuerdo | 64 | 59% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 8% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 39**Resultado de la pregunta 29**

¿Usted considera que el perfil de los egresados del instituto logra reflejar la calidad de enseñanza impartida?

| Pregunta 29 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 1% |
| En desacuerdo | 16 | 15% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 25 | 23% |
| De acuerdo | 59 | 54% |
| Totalmente de acuerdo | 8 | 7% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 40**Resultado de la pregunta 30**

¿Usted considera que el instituto cumple con lo ofrecido al momento de brindar el servicio de enseñanza aprendizaje virtual?

| Pregunta 30 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 4% |
| En desacuerdo | 28 | 26% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 20 | 18% |
| De acuerdo | 54 | 50% |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 3% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 41**Resultado de la pregunta 31**

¿Usted considera que el personal administrativo mantiene la confidencialidad al momento de resolver sus dudas y quejas?

| Pregunta 31 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 3% |
| En desacuerdo | 19 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 42 | 39% |
| De acuerdo | 44 | 40% |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 1% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Tabla 42**Resultado de la pregunta 32**

¿Usted considera que la calidad de la enseñanza ofrecida por la institución está dentro de los criterios de la mejora continua?

| Pregunta 32 | | |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa | Fi | % |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 3% |
| En desacuerdo | 16 | 15% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 21% |
| De acuerdo | 59 | 54% |
| Totalmente de acuerdo | 8 | 7% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Anexo 10. Validación de instrumentos.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la relación entre la Gestión Educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

DIRIGIDO A: Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | | X |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Dr. ADMINISTRACION DE LA EDUCACION



Dr. Rolando Saenz Rodríguez
DNI: 31600080

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio en el Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio en el Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

DIRIGIDO A: Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Reiner Franco Armas Antúnez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Licenciado en Administración


Reiner Franco Armas Antúnez
CLAD N° 31023

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la relación entre la Gestión Educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la calidad de servicio en el Instituto de Educación superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

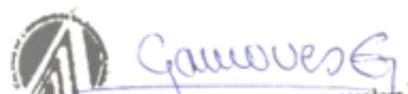
DIRIGIDO A: Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | x | | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GABI ROSARIO CAMONES CAMONES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : GRADO DE MAGISTER



CORLAD
Lic. Adm. Gabi R. Camones Camones
CLAD N° 22797

Nombre: Gabi R. Camones Camones
DNI: 70472864

Anexo 11. Interpretación del Coeficiente de correlación

Baremos de interpretación del coeficiente de correlación

| Magnitud de la correlación | Significado |
|----------------------------|--|
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil |
| -0.00 | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil |
| +0.25 | Correlación positiva débil |
| +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Nota: Hernández (2014,p. 305)

Anexo 12. Evidencias del trabajo de campo

Gestión Educativa y la Calidad de Servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO DE
HUARAZ 2021

1. ¿Usted considera que los docentes utilizan plataformas virtuales para el trabajo pedagógico en el aula?

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo



No se pueden editar las respuestas

Gestión Educativa y la Calidad de Servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO DE
HUARAZ 2021

1. ¿Usted considera que los docentes utilizan plataformas virtuales para el trabajo pedagógico en el aula?

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

2. ¿El director (a) realiza acciones de capacitación para implementar las tecnologías adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje?

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

Anexo 13. Autorización para ejecución de encuesta



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Huaraz, 10 de mayo de 2021

OFICIO N° 0289-2021-ME/GRA/DREA/IESPP "HZ"-DG.

SEÑOR:

MGTR. RUSBBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP
Universidad César Vallejo – HUARAZ
CIUDAD /

ASUNTO : Autorización para ejecución de encuesta
REF. : OFICIO N° 006-2021-UCV-VA-P01-F08/CCP

=====

Tengo el agrado de dirigirme a su persona para hacer llegar mi cordial saludo, a la vez, poner de su conocimiento que, teniendo conocimiento que las señoritas ALEJO MARQUEZ Nataly Diana y JULCA DURAN Katherine Melissa vienen desarrollando su trabajo denominado "GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO DE HUARAZ - 2021" y mediante el documento de la referencia solicitan autorización para aplicar su encuesta en la institución que me honro en dirigir, comunicando que si se le autoriza la ejecución de la actividad mencionada.

Ocasión propicia para expresarle las muestras de consideración.

Atentamente,



Anexo 14. Carta de aceptación para el desarrollo de proyecto



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

Huaraz, 04 de junio de 2021

A : Srta. ALEJO MARQUEZ Nataly Diana
Srta. JULCA DURAN Katherine Melissa

ASUNTO : Aceptación de estudio

Yo Wilfredo Félix PAUCAR SANCHEZ, Director del Instituto de Educación Superior Pedagógica Pública "Huaraz", por medio del presente documento se les autoriza realizar el estudio de Desarrollo del Proyecto de Investigación referente al tema: "Gestión Educativa y la Calidad de Servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021", a las señoritas ALEJO MARQUEZ Nataly Diana identificada con el DNI N° 75731300 y a la señorita JULCA DURAN Katherine Melissa, identificado con el DNI N° 76924701, por lo que se les brindara las facilidades en lo que se requiera para su proyecto.

Aprovecho la oportunidad para expresarles mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Anexo 15. Reporte del nivel similitud TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

² FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión educativa y la calidad de servicio del Instituto de
Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:



Resumen de coincidencias X

19 %

< >

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

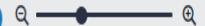
- 1 repositorio.ucv.edu.pe 10 % >
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Universida... 5 % >
Trabajo del estudiante
- 3 cybertesis.unmsm.edu... 1 % >
Fuente de Internet
- 4 es.scribd.com <1 % >
Fuente de Internet
- 5 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 6 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante

Número de palabras: 12288

Versión solo texto del informe

Alta resolución

Activado



Anexo 16. Captura de conducta responsable de administración

CONCYTEC evaluación-crt

NATALY DIANA ALEJO MARQUEZ

CRI

Insignias

Competencias

Calificaciones

General

Conducta Responsable en Investigación

Área personal

Inicio del sitio

Calendario

Archivos privados

Mis cursos

CRI

Conducta Responsable en Investigación: Vista: Usuario

Área personal / Mis cursos / CRI / Administración de calificaciones / Usuario

Usuario - NATALY DIANA ALEJO MARQUEZ

Informe general Usuario

| Ítem de calificación | Peso calculado | Calificación | Rango | Porcentaje | Retroalimentación | Aporta al total del curso |
|--|----------------|--------------|-------|------------|-------------------|---------------------------|
| Conducta Responsable en Investigación | | | | | | |
| Evaluación Integral | 100,00 % | 19,00 | 0-20 | 95,00 % | | 95,00 % |
| Total del curso | - | 19,00 | 0-20 | 95,00 % | | - |

CONCYTEC evaluación-crt

KATHERINE MELISSA JULCA DURAN

CRI

Insignias

Competencias

Calificaciones

General

Conducta Responsable en Investigación

Área personal

Inicio del sitio

Calendario

Archivos privados

Mis cursos

CRI

Conducta Responsable en Investigación: Vista: Usuario

Área personal / Mis cursos / CRI / Administración de calificaciones / Usuario

Usuario - KATHERINE MELISSA JULCA DURAN

Informe general Usuario

| Ítem de calificación | Peso calculado | Calificación | Rango | Porcentaje | Retroalimentación | Aporta al total del curso |
|--|----------------|--------------|-------|------------|-------------------|---------------------------|
| Conducta Responsable en Investigación | | | | | | |
| Evaluación Integral | 100,00 % | 19,00 | 0-20 | 95,00 % | | 95,00 % |
| Total del curso | - | 19,00 | 0-20 | 95,00 % | | - |