



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa  
María del Triunfo, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Delgado Rojas, Edwin ([orcid.org/0000-0002-2371-9160](https://orcid.org/0000-0002-2371-9160))

**ASESORA:**

Mgr. Julca Vera, Noemi Teresa ([orcid.org/0000-0002-7781-7970](https://orcid.org/0000-0002-7781-7970))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LIMA - PERÚ**

**2021**

Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado a mis familiares y seres queridos que me impulsan a seguir adelante en el largo camino por la vida y por la educación, en bienestar de los estudiantes.

Agradecimiento:

Agradezco a mi esposa por su incansable apoyo en poder continuar con mis estudios superiores y a mis hijos porque son el motor contante que me impulsan para poder lograr el éxito deseado.

## ÍNDICE

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variable y Operacionalización.....	16
3.3. Población y Muestra. ....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos Éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población .....	18
Tabla 2	Validez de la calidad del servicio educativo .....	19
Tabla 3:	Fiabilidad de la I. E Malta .....	20
Tabla 4:	Fiabilidad de la I. E Stella .....	20
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la variable calidad del Servicio Educativo .....	22
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la Dimensión: Calidad Estructural ....	23
Tabla 7	Distribución de frecuencia: Calidad Metodológico Didáctico Practico.	24
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la Dimensión: Calidad de Servicio ...	25
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la Dimensión: Calidad de Gestión ...	26
Tabla 10	Prueba de normalidad .....	27
Tabla 11	cuadro estadístico de la Variable calidad del servicio educativo ...	28
Tabla 12	cuadro estadístico de la Dimensión calidad estructural .....	29
Tabla 13	cuadro estadístico de la Dimensión calidad metodológico didáctico práctico.....	30
Tabla 14	cuadro estadístico de la Dimensión calidad de servicio .....	31
Tabla 15	cuadro estadístico de la Dimensión calidad de gestión .....	32

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1:

Distribución porcentual de la calidad del Servicio Educativo ..... 22

Figura 2:

Distribución porcentual de la Dimensión Calidad Estructural ..... 23

Figura 3 :

Distribución porcentual de la Dimensión Calidad Metodológico Didáctico

Practico ..... 24

Figura 4:

Distribución porcentual de la Dimensión: Calidad de Servicio ..... 25

Figura 5:

Distribución porcentual de la Dimensión: Calidad de Gestión ..... 26

## RESUMEN

En esta investigación se tuvo como propósito determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020. Las Instituciones educativas elegidas para este fin, en este caso fueron la I.E. Soberana Orden Militar de Malta, ubicado en la zona de San Gabriel y la I.E. Stella Maris, ubicada en la zona de Tablada de Lurín.

El estudio empleo la metodología de tipo básica, diseño no experimental, de nivel correlacional causal transaccional y de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 36 docentes entre ambas Instituciones Educativas de Villa María del triunfo. Se empleó el instrumento estandarizado de escala politómico que estuvo comprendido por 26 ítems, mediante el tema Calidad del servicio educativo y sus respectivas dimensiones: calidad estructural, calidad metodológico didáctico práctico, calidad de servicio y calidad de gestión. Para medir la fiabilidad se usó una prueba estadística que el Alfa de Cronbach cuyo nivel de confiabilidad de ambas Instituciones Educativas fue de 0,910 y 0,965 respectivamente, indicando que la confiabilidad es muy buena para ambas Instituciones educativas. En cuanto al análisis estadístico mediante el software SPSS 26, teniendo como resultado que se acepta la hipótesis nula, no habiendo diferencias entre ambas Instituciones Educativas respecto a la calidad del servicio educativo, también se aplicó el estadístico U de Mann - Whitney =148, 000, el valor de p-valor = 0,611 > 0,05, las dimensiones también se obtuvieron mayores en calidad del servicio educativo.

*Palabras clave: Calidad de servicio, calidad estructural, calidad organizacional.*

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the differences regarding the quality of the educational service in two educational institutions of Villa María del Triunfo, 2020. The educational institutions chosen for this purpose, in this case were the I.E. Sovereign Military Order of Malta, located in the area of San Gabriel and the I.E. Stella Maris, located in the Tablada de Lurín area.

The study used the basic type methodology, non-experimental design, transactional causal correlation level and quantitative approach, the population was made up of 36 teachers between both Educational Institutions of Villa María del Triunfo. The standardized polytomous scale instrument was used, which was comprised of 26 items, through the topic Quality of the educational service and its respective dimensions: structural quality, quality of practical teaching methodological, quality of service and quality of management. To measure the reliability, a statistical test was used that the Cronbach's Alpha, whose level of reliability for both Educational Institutions was 0.910 and 0.965 respectively, indicating that the reliability is very good for both Educational Institutions. Regarding the statistical analysis using the SPSS 26 software, having as a result that the null hypothesis is accepted, there being no differences between both Educational Institutions regarding the quality of the educational service, the U statistic of Mann - Whitney = 148,000 was also applied. , the value of p-value = 0.611 > 0.05, the dimensions were also obtained higher in quality of the educational service.

*Keywords: Service quality, structural quality, organizational quality*

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad en la educación es una de las expresiones más utilizadas del campo de la educación actual, y puede usarse como base para probar cualquier cambio o mejora en el proceso de planificación. En este sentido, pues la eficiencia y la eficacia vienen a ser dos pilares básicos. Reiterar que vivimos en las principales características de una sociedad es un cliché, sus principales características son el cambio y las permanentes transformaciones que se producen en ella. La escuela es parte de esa sociedad y tiene La razón de servir a la sociedad, por tanto, se ve afectado por cambios económicos, sociales y culturales en su entorno o entorno circundante.

Nos encontramos en una sociedad que exige mucha calidad. Los países más desarrollados están viviendo un imparable período de prosperidad en la evaluación de la calidad. Aunque estrechamente relacionado, el posicionamiento de la calidad se ha acelerado a través de tres mecanismos diferentes: el marketing, que retroalimenta a la sociedad que produce la calidad; el mercado y la "progresiva apertura de los sistemas económicos y sociales", que sin duda afectan al sector educativo (López, 1996).

Debemos considerar a la calidad de los servicios educativos incluyendo muchos factores, como los aspectos académicos que se miden mediante la prueba PISA elaborada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que estudia logros académicos de los estudiantes del mundo en los campos de la matemática, la lectura y ciencias. Su función no se limita a evaluar a los discentes de varios países del universo, pudiendo demostrar que la mayoría de ellos, incluido el Perú, no alcanzó las metas recomendadas.

En la actualidad hay millones de niños que aún no han estudiado en el mundo, aunque efectivamente existen problemas no solo en las barreras a barreras que tienen los alumnos, "La accesibilidad no es la única El problema clave es que incluso para los niños que intentan ir a la escuela, la baja calidad limita el aprendizaje". (UNESCO, 2013)

Sin embargo, han pasado más de diez años desde que se cambió la educación para lograr este objetivo, pero hasta ahora, la gente ha descubierto que los resultados de las mejoras educativas son mínimos. Una de las razones de la falta de calidad de la educación es que China es el país con la menor inversión en el sector educativo y los fondos presupuestarios son insuficientes para apoyar las áreas urbanas y rurales. Asimismo, se puede observar que todo el personal relevante no se ha comprometido a brindar educación de calidad a los estudiantes.

En el Perú, la calidad del servicio educativo se centra principalmente en la realización de pruebas objetivas, como lo son las evaluaciones censales de los estudiantiles (ECE). Estas pruebas son aplicables a los tres niveles de EBR en la educación básica regular. El resultado no muestra la capacidad y habilidad de cada alumno. Habilidad que los estudiantes de hoy necesitan para afrontar hechos cotidianos. Este tipo de método de evaluación no es satisfactorio, y no existe una base suficiente. Además, los departamentos de gestión del gobierno y las instituciones educativas correspondientes, como el Ministerio de Educación, instituciones educativas, etc., se han olvidado de otro indicio incluida la calidad en nuestros servicios educativos.

En nuestra institución educativa “Soberana orden Militar de Malta” ubicado en la localidad de Villa María del Triunfo, Lima, se pudo observar algunas dificultades en la gestión educativa en el aspecto administrativo, institucional y pedagógico, vemos que no se evidencia avances en los fines institucionales que dicha institución se propone, se observa ausencia de algunos maestros que por problemas administrativos como denuncia o por licencias no asisten a la institución en lo que respecta a lo profesional, algunas faltas de cumplimiento de normas, poco trabajo en la integración docente, compromiso de algunos docentes con las responsabilidades, recursos hacia cada miembro y recursos técnicos insuficientes, existe atención psicológica pero no se abastece a todo el alumnado, se observa algunas faltas como de un seguimiento académico al alumno que complementa un servicio de calidad. Igualmente he podido observar en la

institución educativa Stella Maris donde se aprecia quejas de algunos padres de familia en cuanto al servicio y atención, algunos maestros faltan debido a que la UGEL no manda a tiempo a los maestros contratados, esta institución cuenta con una buena cantidad de docentes contratados por especialidad, no se observa mucha solidaridad entre docentes, pero en su mayoría siguen estudios de maestría y algunos doctorados, algunos alumnos son de escasa economía, pues asisten sin desayuno a estudiar, hay una coordinación de TOE y una psicóloga, pero aun así se requiere de más personal psicológico o practicante, pues así lo demanda la cantidad de estudiantes con diversos problemas. Por lo tanto, esta investigación intenta establecer la diferencia en la calidad de los servicios educativos entre las dos instituciones educativas.

Ante esta situación encontraremos el problema general a la investigación con las siguientes interrogantes: ¿cuáles son las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?; de la misma manera, se formulan los problemas específicos: ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?; ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?; ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad en el servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?; ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?

En lo referente a la justificación teórica, esta investigación tuvo como finalidad Determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020, así como analizar teorías de la calidad del servicio educativo y sus respectivas dimensiones e investigaciones de diferentes autores quienes tienen diversos puntos de vista, de esta manera los resultados obtenidos aportaran mejoras en la calidad de los servicios educativos de ambas instituciones. En cuanto a la justificación metodológica, se establecido un fuerte grado de confiabilidad de la variable en estas dos instituciones educativas, de esta manera esta tesis aportara ayudando

en otras investigaciones pues contarán con un referente en su trabajo de investigación, así también beneficiará a los docentes y a la institución educativa en cuanto al conocimiento de los resultados obtenidos; referente a la justificación práctica puedo decir que esta investigación es importante porque aportará a mejorar la calidad de ambas instituciones participantes en la investigación. Con respecto a la justificación social, su aporte será permitir que maestros, directores y padres formen una alianza para ayudar a mejorar la calidad de la educación, asegurando así que todos los estudiantes reciban un aprendizaje de alta calidad, lo que les ayudará a aplicarlo en sus vidas futuras.

Esta investigación, trata de dos Instituciones Educativas Públicas del distrito de Villa María del Triunfo en periodo de pandemia, ambas de turno diurno y ante esta situación se formularon los siguientes objetivos generales: Determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020. Asimismo, se formulan los siguientes objetivos específicos: determinar las diferencias respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020; determinar las diferencias respecto a la calidad metodológico didáctico práctico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020; determinar las diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020; determinar las diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

También se plantearon las hipótesis, iniciando con la hipótesis general: Existe diferencia respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020; de la misma manera se plantearon las hipótesis específicas: Existe diferencia respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020; Existe diferencia respecto a la calidad Metodológico didáctico práctico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020; Existe diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020; existe diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que se refiere al aspecto teórico nacional podemos citar al tesista Andrade (2019), la finalidad es determinar el impacto de la aplicación de seminarios de orientación efectivos sobre calidad del servicio educativo en el colegio José Sotomayor de Quevedo-2019. Trabajo realizado con el esfuerzo conjunto de docentes y directores de instituciones educativas. Se realizó en Quevedo de abril a julio de 2019. El tipo de investigación es cuantitativo-experimental, con diseño pre-experimento, pre-test y post-test. La población incluye 10 docentes y el director de la institución. La recogida de datos se realiza mediante encuestas de preguntas en cuestionarios tipo Likert. La validez y confiabilidad del instrumento fueron determinadas por la revisión de la experta Enriqueta Litardo Aguirre, Magistrada de Gestión de la Innovación Educativa, la docente durante 33 años, y Nuestra Señora de la Natividad, Decana de la Escuela de Educación Básica. Leonor de Jesús Espinoza Delgado, 13 años de innovación educativa gestión justicia, 30 años de docente e investigadora, confirmó que la herramienta es adecuada. El cuestionario fue confiable con base en la estadística Alfa de Cronbach, se hizo una prueba piloto en la Escuela Carlos Julio Arosemena Tola, el nivel de aceptación de la prueba fue muy alto, con una evaluación de 0.877. Como resultado, observamos que el 70% de los maestros estaban en un nivel intermedio antes de postularse al seminario de gestión de la orientación, y solo el 30% de los docentes mostró un alto nivel de calidad del servicio; luego del seminario de gestión en la orientación de aplicación, el 90% de los docentes En un nivel alto, y en términos de calidad de servicio, solo el 10% se encuentra en un nivel medio. Como conclusión, se puede determinar que la aplicación de seminarios de gestión efectivos mejora la calidad del servicio, mostrando así  $p < 0.05$ , y la diferencia promedio entre antes y después de la prueba es de 15.3 puntos. La conclusión es que luego de la implementación del plan de cultura organizacional, el desempeño de las instituciones educativas ha mejorado significativamente.

Carhuapoma (2018), el título de este estudio es comparativo: la calidad del servicio de dos instituciones educativas por el Departamento de Administración Educativa Local. El propósito general fue la comparación de la calidad del servicio entre instituciones educativas independientes. Micaela Bastidas y IEE María

Parado de Bellido, según el tipo de investigación, objeto de investigación, el nivel es comparativo descriptivo, básico de los métodos cuantitativos, de diseño no experimental: corte transversal. Como estudio comparativo, estas poblaciones consistieron en 224 alumnos de 4º y 5º grado del IE.2089 Micaela Bastidas e IE 4º y 5º grado 464 alumnos del grado, María Parado de Bellido, es una muestra de 142 alumnos y 211 alumnos, y el muestreo es probabilístico. La tecnología en la agrupación de información es una encuesta. La herramienta de recolección de datos son los cuestionarios de calidad del servicio. El primero es el valor esperado y el segundo es el valor percibido. Hay 22 ítems para cada ítem, que son juzgados por expertos y confirmados adecuadamente. La confiabilidad está determinada por la estadística alfa de Cronbach, es decir,  $\alpha = 0.977$ . Concluyó de la siguiente manera: (a) No existe una diferencia en la calidad del servicios entre las dos instituciones educativas; (b) El nombre de la institución educativa "emblemática" no significa que sea la institución educativa que brinda servicios de alta calidad.

Sánchez (2018), el trabajo, tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa UGEL Ventanilla 2017 "La Merced Galois". La investigación consiste en métodos de diseño cuantitativos, básicos y no experimentales relacionados con niveles y reducciones de trato. La población tiene capacidad para 80 docentes, y los mismos 80 docentes se utilizan para el muestreo tipo censo y el Muestreo no probabilístico. Se elaboraron dos encuestas, una de las cuales fue para cada variable, en las que la confiabilidad de la gestión educativa fue de 0.995 y la confiabilidad del clima laboral fue de 0.955. Por otro lado, de acuerdo con el análisis realizado por Spearman rho, se concluye que existe relación positiva entre gestión educativa y calidad del servicio de la institución educativa UGEL Ventanilla "La Merced Galois" 2017, y existe un nivel significativo ( $r_s = 0.941$ ,  $p = .000$ ), obtenido en esta institución "La Merced Galois" UGEL Ventanilla 2017.

Díaz (2017), en su tesis, el objetivo general es comprender el nivel de la calidad de gestión educativa en los siguientes aspectos: El proceso de certificación de las instituciones de educación secundaria, de las instituciones educativas nacionales en el área urbana de Iquitos en 2016; este trabajo de investigación tiene diseño no experimental y es descriptivo. La población de

investigación es de 17 instituciones educativas. La herramienta de recolección de datos es un cuestionario y es adecuada para las unidades proveedoras de información: estudiantes, maestros y directores de instituciones educativas. Como resultado muestran que el 41.2% de las escuelas intermedias, secundarias e instituciones educativas estatales en áreas urbanas de Iquitos en 2016; el nivel en calidad de la gestión educativa salió regular, en términos de indicadores, el 76,5% de dichas instituciones educativas son formales; el 76,5% del desempeño docente es normal; la proporción de trabajo con familias y comunidades es del 52,9%; el 47,1% de la utilización de la información es regular; la infraestructura regular y Los recursos representaron el 58,8%. Conclusión: En 2016, 76.5% de las instituciones educativas estatales en el área urbana de Iquitos, nivel de educación secundaria; en términos de dirección institucional es convencional; en 2016, 76.5% de las instituciones educativas estatales en el nivel de educación secundaria del estado de Iquitos; Desempeño, es regular; en 2016, 52.9% de las instituciones estatales de educación secundaria en la ciudad de Iquitos; El trabajo en conjunto con familias y comunidades es regular; en 2016, el 47.1% de los niveles de educación secundaria en las escuelas, áreas urbanas y áreas urbanas del Estado de Iquitos; el uso de información relevante es regular; 2016, Ciudad de Iquitos El distrito tiene el 58.8% de instituciones estatales de educación secundaria; es fijo en términos de infraestructura y recursos de aprendizaje.

Suarez y Talavera (2014), el propósito de este estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en instituciones educativas de Ugel No. 06, Distrito Ate Vitarte en 2014. Las dimensiones determinan que existe una relación entre el proceso docente, calidad de infraestructura y calidad del servicio al cliente, así como la gestión administrativa. La población está compuesta por 132 discentes de instituciones educativas de la red N° 07, Ugel 06, 2014, y trabajaron durante 2014. La muestra está compuesta por 98 profesores y pertenece al tipo de probabilidad aleatoria simple. En este estudio se utiliza el método de deducción hipotética bajo el método cuantitativo. Es un tipo de aplicación relacionado, que incluye diseños transversales no experimentales. Como técnica se usó la encuesta y se utilizaron dos cuestionarios (30 ítems cada uno), así también se utilizan estadísticas y tablas para organizar, visualizar y poder interpretar resultados obtenidos. El resultado es que

mayormente los educadores creen que la gestión administrativa es ineficiente en el trabajo de los directores, lo cual no es bueno en cuanto a la calidad de los servicios educativos, el coeficiente de correlación es de 0.546.

En el escenario internacional tenemos a Surdez et al. (2018), en este artículo los autores buscan valorar la satisfacción de los estudiantes que contribuye a a la toma de decisiones acertadas con respecto la gestión orientada a la calidad universitaria en México. El propósito de esta tesis es determinar la satisfacción de estudiantes de las carreras de su pregrado en economía, ciencias de la administración, arquitectura y ingeniería de una universidad estatal del sur de México con componentes de calidad educativa (como el proceso de enseñanza-aprendizaje), es decir, los estudiantes deben interactuar con ellos durante el proceso de aprendizaje. Puntos de vista de personas interactivas, infraestructura y autorrealización de los estudiantes. La metodología de la investigación es no experimental, descriptivo relevante, y transversal, se utilizan los métodos cuantitativos y el muestreo probabilístico para 7676 estudiantes. Se utiliza el cuestionario con escala tipo Likert, el valor de la confiabilidad en el coeficiente Alpha de Cronbach es 0,840, y la confiabilidad de su análisis factorial de confiabilidad del programa SPSS es válida. En esta investigación se permite identificar las áreas de oportunidad para mejorar el grado de satisfacción de los estudiantes en base en la infraestructura y retroalimentación positiva sobre el respeto que los alumnos reciben de sus instructores y las oportunidades que el colegio brinda para el desarrollo de su personalidad. De manera similar, especifica las diferencias que son estadísticamente que son significativas en satisfacción entre grupos de su edad, planes de estudio, campus de los estudiantes y estado civil.

Araya (2017), en este actual escenario de competencia, algunas universidades crean a través de la oferta de programas de modalidad no presencial sea a distancia, e-learning, semipresencial, etc. La teoría de los grupos estratégicos sugiere que la oferta de cursos en formas no tradicionales forma parte de la dinámica competitiva del sector de la educación superior de Barcelona, el propósito de este trabajo es analizar y determinar las dimensiones que se deben considerar a la hora de medir la calidad del servicio de la educación superior a distancia, la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción y la

relación entre ambas. Medir las intenciones de comportamiento de los estudiantes mediante la retención, Hay dos tipos de escalas de lealtad y disposición a pagar por consejos y pruebas, una es para medir la calidad, a saber, "calidad del servicio de educación superior a distancia" (DIHEQS), y la otra es para medir la satisfacción, llamada "satisfacción de la educación superior a distancia" "Grado e intención conductual" (SATSIB, abreviatura en inglés), realizó investigación de campo en Chile desde julio de 2013 hasta febrero de 2015. 688 estudiantes de educación superior a distancia de 8 universidades verificados cualitativamente a través de entrevistas y grupos focales. En estas encuestas son válidos 622 ítems. La conclusión que se extrae a través de la ecuación estructural es que el modelo DIHEQS es esencialmente multidimensional, incluyendo los siguientes aspectos: docentes y docencia, planes de lecciones y materiales de aprendizaje, evaluación y retroalimentación, gestión Y organización, funciones de plataforma, plataformas emocionales, apoyo institucional, social y laboral. En resumen, se puede concluir que el modelo SATSIB es esencialmente unidimensional y consta de las siguientes estructuras: satisfacción, retención, lealtad y disposición a pagar. Es importante para los gestores universitarios y los gestores públicos porque podrán utilizarlos a proponer planes para mejorar la calidad de sus servicios que ofrecen e impactan en la política de educación superior. Para así mejorar el sistema universitario como, el nivel de conocimiento y avance del país.

Radics (2017), la investigación se originó a partir de una pregunta sobre evaluación en la calidad de la educación, debe entenderse que la respuesta a la pregunta no es absoluta, sino que debe referirse al parámetro relevante en el entorno específico en el que opera cada escuela. En el caso específico de este estudio, la pregunta provino de una red escolar específica relacionada con la Compañía de Jesús en América Latina (FLACSI). Evaluar y mejorar el proceso y ayudar a desarrollar soluciones similares en otros entornos educativos. Por lo tanto, la finalidad de esta investigación es diseñar un sistema evalúe y mejore la calidad en la educación para las escuelas de la red, que pueda evaluar la calidad de las escuelas y acompañar el proceso de mejora y cambio. Existen diversas propuestas y mecanismos sistema de la evaluación y la mejora de la Calidad Educativa, para evaluar y/o mejorar resultados de una institución educativa. Se puede entender desde el principio que esta investigación se centrará

principalmente en dos aspectos de los resultados, a saber, el producto (evaluar y mejorar el sistema) y el proceso de construcción (la estrategia para diseñarlo y verificarlo), que es el valor más alto de esta investigación. Es decir, relacionado con el sistema mismo está la comprensión del proceso de diseño, comprensión que responde a una posición teórica que revela el proceso reflexivo y formativo que debe sustentar la implementación de cualquier proceso de evaluación y mejora. En resumen, en términos de pertinencia, aplicabilidad y practicidad del sistema en la red, la evidencia más clara de los logros de la investigación es que el sistema está actualmente en vigencia. Desde su implementación, el sistema se ha incorporado a 41 centros educativos. Se agregaron 32 nuevos centros a los 10 centros implementados durante el proceso de verificación, lo que significa que el sistema se ha convertido hoy en una herramienta utilizada por 41 escuelas de la red.

Martínez, et al. (2016), el presente informe de investigación se deriva de un estudio realizado en 2013, 2014, 2015 y 2016 durante el ciclo escolar 25 de la Secretaría de Educación en la región centro-sur de Chihuahua, México, que fue proporcionado por cinco El área escolar de servicios educativos está conformada por las ciudades de Meoqui, Julimes y Delicias. Esta investigación es una parte mixta, que utiliza un procedimiento secuencial completo y relacionado. Los resultados muestran que los docentes creen que la calidad de la educación no solo depende de su desempeño docente, sino que también requiere de cuatro factores (escuela, medio ambiente, docente, gobierno) para cooperar. Además, en las pruebas estandarizadas que afectan a los docentes, existe una correlación de .578 en años de servicio de los educadores y las puntuaciones de sus estudiantes. aunque no existe relación entre el desempeño del maestro y la calidad educacional.

Suárez (2014)e, escribió en su disertación de maestría, de 2013 a 2014 se evaluó la gestión escolar en el Colegio Juan Montalvo, ciudad de Machala, provincia de Oro en Ecuador y se evaluó la relación con la calidad del servicio. La población de calidad de servicio del Colegio Juan Montalvo de Machala determinada por mayoría de dichos miembros de la comunidad educativa del Colegio Juan Montalvo. En la muestra se incluye tres directores, 172 estudiantes

y 35 profesores. Cada variable se encuesta y se utilizan dos cuestionarios de variables como La búsqueda de herramientas pertenece al tipo básico y está relacionada con la descripción del diseño. La investigación pertenece al tipo básico y está relacionada con la descripción del diseño. Luego de evaluar los resultados se llega a la conclusión: El estudio muestra como resultado que hay relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio del Colegio Juan Montalvo de Machala. No hay correlación, y tiene una significancia de 0.01, y debido a que existe una relación significativa para las dos variables de investigación, se rechaza la hipótesis negativa.

#### Teoría de la Variable Calidad del servicio educativo

La calidad del servicio educativo viene a ser el propósito que se debe alcanzar en toda institución educativa para poder beneficiar a la sociedad en todo tipo de actividad.

Calidad: Es un proceso de búsqueda continua de la excelencia y de hacer promesas, el proceso comienza con el esfuerzo individual y luego colectivamente les da dimensiones, para que posean plenamente características específicas. Frente a otros elementos, la calidad se basa en la realización paulatina de diversas acciones que marcan el camino hacia el éxito. También mencionó que se deben cumplir los requisitos de la sociedad actual para satisfacer Expectativas de los estudiantes para la educación. (Quiñones y Aldana, 2014)

De esta manera, este es el estado de excelencia del producto o servicio, así la palabra calidad se resume como una característica de la existencia, busca también la mejora continua y de esta manera logra un buen nivel de excelencia en un determinado departamento para satisfacer las necesidades.

La definición de calidad educativa ha dado lugar a un posicionamiento político, social y cultural relativo a la educación. La calidad se atribuye al valor del proceso o producto educativo. Mientras un elemento se afirma relativamente en relación con otro elemento, el valor dañará el juicio, es decir, la educación es una

hipótesis de alta calidad y, a la inversa, no puede ser una comparación que pueda ser juzgada. (Farro, 2001, p.48).

Como mencionó el autor, el servicio involucrará todos los beneficios que los clientes pueden obtener de la persona que produce el servicio, especialmente las tarifas que deben pagar por el Servicio por su imagen y reputación. Las características del servicio se entienden como el rango medible que permite la observación de los atributos de personas o cosas. (Quiñones y Aldana, 2014)

La calidad del servicio es el motor de búsqueda continua de la excelencia, que puede proporcionar actividades e interconexiones sobresalientes con respecto a las necesidades y expectativas de los buscadores de servicios durante el proceso de construcción. (Vargas y Aldana, 2014)

La calidad del servicio se refiere a las palabras utilizadas en el proceso de capacitación en todos los niveles (Vásquez, 2013)

el cual se implementa cuando se cumplen los requisitos de nuestro sistema educativo de acuerdo con la Ley N ° 28044 y el Currículo Nacional. Según uno de los documentos más interesante que tenemos en el sistema educativo peruano, cuando se logren las metas de nuestro Proyecto Nacional de Educación PEN, se logrará la calidad de los servicios educativos, lo que demuestra que los objetivos a lograr en materia educativa están enfocadas al año 2021.

Deseo de hacerlo bien, lograr resultados y seguir mejorando. Es decir, este es un camino con logros limitados y calidad de servicio en declive, ya que los beneficios deben brindarse en excelente estado y los beneficiarios pueden sentirse satisfechos y satisfechos de acuerdo con sus necesidades. (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez, 2018).

Según nuestros autores de base, indican que las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo son: calidad estructural, calidad metodológico didáctico práctico, calidad en el servicio y calidad de gestión propiamente dicha (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez, 2018).

En la primera dimensión tenemos a la calidad estructural, que comprende a los factores físicos y factores técnicos. (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez, 2018).

Factores físicos, este aspecto incluirá todo lo relacionado con lugares adecuados e iluminados, ventilación adecuada, aulas con capacidad adecuada, sillas ergonómicas, mesas en función de la dinámica del grupo utilizada por el docente, elementos de seguridad y Acepte a estudiantes con discapacidades, número de estudiantes limitados por salón de clases y otras herramientas que puedan permitir que los estudiantes se desarrollen de manera integral. Por otro lado, los factores técnicos que encontramos incluyen planes curriculares diseñados en base a las necesidades competitivas de estudiantes y profesores calificados, enseñanza capacitada y calificada, materiales educativos y didácticos, bibliotecas, tecnología educativa, proyectores, soporte informático, etc. En este sentido, todo lo relacionado con materiales didácticos específicos es necesario para que los estudiantes desarrollen la creatividad y la imaginación en determinados campos específicos.

La segunda Dimensión es la calidad de la metodología didáctico práctico. Vemos la preparación de los docentes y los recursos metodológicos que utilizan (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez, 2018).

La necesidad de cooperación, colaboración, trabajo en equipo, respeto, armonía para lograr la convivencia, esta dimensión se refiere a cualquier relación entre la calidad de los servicios educativos y las estrategias y motivaciones utilizadas por el profesorado y el personal para lograr el aprendizaje de los estudiantes, los estudiantes se capacitan en lo académico, la sociedad y la convivencia con el medio ambiente. Este tema debe ser interdisciplinar, no habitualmente individual.

También señalaron temas relacionados con la metodología, la teoría pedagógica y la calidad práctica en el mismo libro, y mencionaron: El modelo

actual que explica la calidad de las instituciones a nivel internacional, sugiere que nuestros educadores lleguen a recibir capacitación en nuevas tecnologías y métodos, estilos utilizados para la enseñanza y el análisis, lo que se traduce en la importancia de una buena docencia en las instituciones educativas, que es el factor principal en la obtención de la calidad de los servicios educativos. De hecho, si la institución educativa cuenta tener un total de recursos necesarios, pero no buenos formadores, no estamos tratando de la calidad general de la educación. También es importante mencionar la evaluación del docente, porque es una forma de validar su trabajo en el salón de clases. Minedu ha puesto en marcha el evaluar a los maestros a través de rúbricas, que ayudará a los maestros a continuar mejorando sus servicios educativos.

En la tercera dimensión tenemos la calidad en el servicio, que ha determinado: calidad en el servicio interno y calidad en el servicio externo. Los servicios internos, incluye la positiva relación que deben establecer en cada organización, los roles y responsabilidades que se deben establecer, y la creación de dinámicas de equipo, lo que ayuda a mantener un buen ambiente para lograr las metas. (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez, 2018).

Esto se interpreta como que el personal de servicio de la agencia está debidamente organizado. Se mantiene el respeto para que cada integrante pueda realizar funciones específicas y cumplir con sus respectivas obligaciones, brindando así servicios de calidad.

Por lo tanto, también encontramos que los servicios externos, incluidos los acuerdos alcanzados. Se trata de comprender las expectativas del cliente y luego ajustar la capacitación para lograr el propósito de la educación. (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez, 2018).

En las instituciones educativas, tanto los padres como los estudiantes siempre verificarán la finalización del año escolar de servicio acordado al principio. Demuestre que espera que una empresa seria y eficiente proporcione productos de alta calidad.

En la cuarta dimensión, se encuentra la calidad en la gestión. Para ser correcto, la gestión adecuada de la institución educativa significa que los directores han recibido una formación adecuada en los temas de gestión y han realizado las tareas de sus cargos. (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez, 2018).

Los directores tienen una función rectora. Además, la organización, todas las actividades educativas dependen del trabajo del gerente de educación y el seguimiento de todos los factores anteriores, porque la organización puede orientar el desarrollo y el posible éxito de acuerdo con la eficiencia del desarrollo, o retrasar sus metas. Cabe reconocer que el director es líder de toda organización siendo un componente muy importante, debe comprender y recibir formación continua, y también debe considerar el impacto de funciones de suma importancia de un centro.

La calidad de la gestión se centra en el ingenio del director. Este debe cumplir apoyando a superar las deficiencias del contexto humano (docente), y estas deficiencias son ante todo las que tienen un rol importante en el desarrollo del aprendizaje. También, debe predicar con el ejemplo, Los integrantes podrán sentirse más comprometidos dando lo mejor de sí mismos, deberán manejar situaciones sociales con habilidad que les den un buen ambiente institucional, porque este es un factor importante en el funcionamiento efectivo de la función, y personas que puedan escuchar y comprender primero la necesidad de sus docentes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básico y el nivel de investigación es descriptivo comparativo, a partir de ahí se pueden hacer algunas sugerencias para mejorar la calidad de los servicios educativos.

Los tipos de investigación básica pueden ampliar conocimientos, comprender conocimientos y proponer teorías (Gonzales, 2004, p.102).

El diseño es no experimental, debido a que los datos no han sido procesados, solo pueden ser observados y recolectados de manera natural. Los estudiantes realizan performances durante el tiempo de docencia (Hernández et al., 2014).

El estudio es una comparación descriptiva porque los resultados de las variables se describen en este estudio y se comparan con dos poblaciones diferentes (Quispe, 2014, citado por Crispín, 2019).

Los métodos cuantitativos se utilizan al formular métodos de investigación, por lo que se puede medir la diferencia en la calidad del servicio educativo en dos instituciones educacionales, a fin de establecer el porcentaje de variables de investigación utilizadas para el análisis estadístico en el plan SPSS versión 26.

El enfoque cuantitativo utiliza la recopilación del dato y el análisis estadístico, para probar teorías (Fernández, et al., 2003, p.4).

#### 3.2. Variable y Operacionalización

La variable de este trabajo de investigación es la calidad de los servicios educativos. Las variables son todo lo que se puede estudiar y tienen diferentes valores. (Quispe, 2014, citado por Crispín, 2019).

En este trabajo, intentamos medir la diferencia de la variable calidad del servicio educativo entre estos dos centros educativos de Villa María del Triunfo. En la tabla de operaciones de las variables de calidad del servicio educativo. Encontramos el siguiente contenido: las dimensiones de las variables, los

indicadores de cada dimensión y los problemas, divididos en siete ítems en términos de calidad estructural, seis ítems en términos de calidad de metodología práctica docente y seis ítems en términos de calidad de servicio, 7 ítems en la dimensión de la calidad de la gestión. El rango de medición y el valor de las opciones de respuesta del ítem. En este caso, hay cinco opciones de respuesta "siempre", "casi siempre", a veces "casi nunca" y "nunca" . Indicando que esta variable se estima mediante un cuestionario.

### 3.3. Población y Muestra.

La población es un grupo de personas con características similares para la investigación. (Ventura y León, 2017)

En este estudio, la población se determinó por docentes entre los dos colegios divididos equitativamente en 18 de una I.E. y 18 de la otra I.E. pública del distrito de Villa María del Triunfo, siendo la primera la institución educativa S.O.M. La institución brinda servicios de primaria y secundaria en las clases de la mañana y de la tarde, y la segunda es la Institución educativa Stella Maris, que brinda servicios de educación primaria y secundaria en las clases de la mañana y de la tarde. El nivel socioeconómico de la primera institución es bajo y de la segunda institución es moderado.

Criterio de inclusión: están considerados los docentes de primaria y secundaria, auxiliares y administrativos de ambas I.E.

Criterio de exclusión: no se considera a los estudiantes ni padres de familia de las I.E.

Definir una muestra como parte de un objeto de población con características similares. (Gamboa, 2018)

Mi estudio corresponde a una muestra de 36 docentes para ambas instituciones educativas, para obtener el tamaño de la muestra, utilice software estadístico.

El muestreo es una técnica de investigación científica que se puede utilizar para determinar cuántos sujetos hay en la población a estudiar. (Quispe, 2014, citado por Crispín, 2019).

Se ha desarrollado la técnica del muestreo no probabilístico de tipo intencional teniendo alcancé de esas secciones.

Tabla 1

*Distribución*

Nº	Instituciones	Personal	Cantidad
1	I.E. Malta	Docentes Primaria	43
		Docentes Secundaria	60
2	I.E. Stella Maris	Docentes Primaria	48
		Docentes Secundaria	52
Total			203

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica del estudio fue la encuesta, que tiene como objetivo obtener información de los investigadores porque tiene una relación común. Por este motivo, los responsables de los dos centros educativos seleccionados como objeto de investigación deben otorgar el correspondiente consentimiento.

El instrumento, es un recurso que puede obtener la información necesaria para resolver el problema (Azorín et al., 2017).

El instrumento es el cuestionario que se configura como una herramienta cuyo propósito es conocer la visión de los docentes sobre la calidad de los servicios educativos de sus instituciones y evaluar cuatro dimensiones: calidad estructural, calidad del método práctico de enseñanza, calidad del servicio y calidad de la gestión. Esta prueba es para profesores. Contiene 26 proyectos, de los cuales siete se asignan a la primera dimensión, seis a la segunda y tercera dimensión y siete a la cuarta dimensión. El tiempo de desarrollo es de 30 minutos. Como hay cinco opciones, es un cuestionario polifacético, porque hay cinco, son: siempre (5 pts.), casi siempre (4 pts.), a veces (3 pts.), casi nunca (2 pts.), nunca (1 pt.). (ver adjunto

Validez: El tipo es validez de contenido y se dio por juicio de expertos en investigación de tesis, y ambos evaluadores tienen títulos profesionales de Doctor y de Magíster. Además, se presentó la ficha técnica.

Confiabilidad: para obtener resultados de fiabilidad se usó el programa SPSS versión 26, mediante el alfa de cronbach donde se observó una fuerte confiabilidad de 0,910 y de 0,965 respectivamente.

Tabla 2

Validez de la calidad del servicio educativo	
Expertos	Resultado
Experto 1 : Mgtr. Silvia Aurora Sernaque Romero	Aplicable
Experto 2: Dr. Oscar Ingaruca Muños	Aplicable

Tabla 3

*Resultados de la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I. E Soberana orden militar de Malta.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	24

Tabla 4

*Resultados de la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I. E Stella Maris.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	24

### 3.5. Procedimiento

Para la investigación se buscó información en diversos artículos y fuentes confiables recaudando datos de diversos autores peruanos y extranjeros que hayan podido hacer aportes a la ciencia en calidad del servicio educativo, así como también teóricos de base, además se consideró la norma APA, luego se realizó la prueba usando el instrumento que fue el cuestionario que arrojó una fuerte fiabilidad para ambas instituciones educativas luego se elaboraron las estadísticas descriptiva y estadística inferencial dando como resultado que no hay diferencia significativa, aceptándose la hipótesis nula. Luego se elaboraron discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

Este trabajo fue analizado por medio del software estadístico SPSS versión 26, para poder saber la fiabilidad del instrumento, se empleó el alfa de cronbach para ambas Instituciones Educativas con la base de datos se pudo establecer tres niveles para la variable estrategias de aprendizaje y sus respectivas dimensiones: Malo, Regular, Bueno, después en el análisis descriptivo elaboramos en el programa SPSS 26 los datos en las tablas de frecuencias y de las figuras viendo los porcentajes obtenidos y concluyendo que en ambas instituciones educativas no existe diferencias respecto a las estrategias de aprendizaje posteriormente en el análisis inferencial, se analizaron los datos con la prueba de normalidad usando Shapiro-Wilk, luego se usó la prueba U de Mann-Whitney para la variable que es calidad del servicio educativo y para sus cuatro dimensiones obteniendo como resultado que se acepta la hipótesis nula.

### 3.7. Aspectos Éticos.

Este trabajo se desarrolló respetando el diseño del protocolo que se debieron cumplir con la parte ética de la investigación, verificado a través del turnitin la autenticidad del trabajo, así mismo se solicitó el permiso a la institución y se empleó una carta de presentación a la Dirección, se veló por la conservación del anonimato y la confidencialidad de los datos obtenidos, la responsabilidad del manejo teórico, las citas de autores y artículos conforme a la norma APA séptima edición.

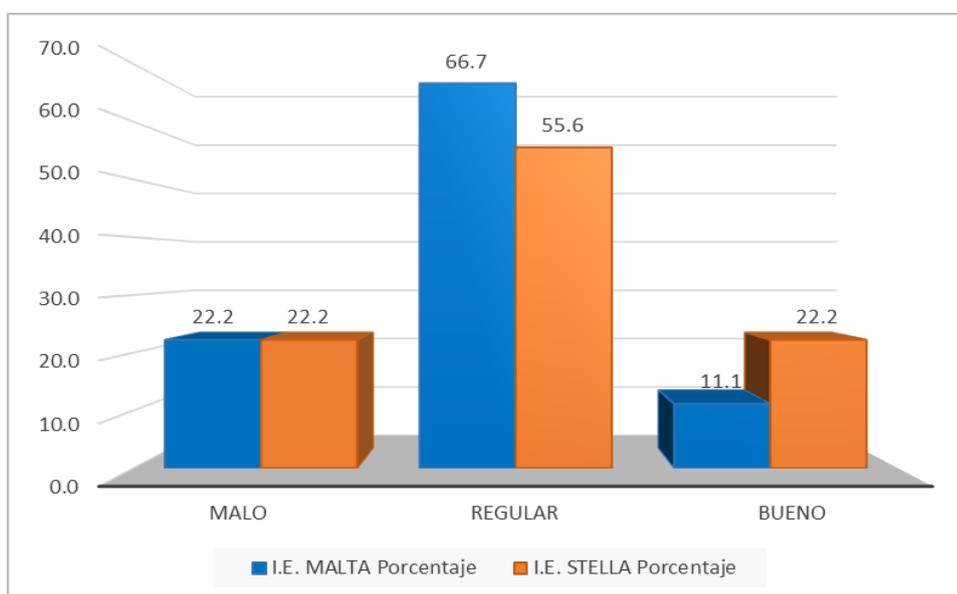
## IV. RESULTADOS

### 4.1 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVO

Tabla 5

*Distribución de frecuencia de la variable calidad del Servicio Educativo*

	I.E. MALTA		I.E. STELLA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MALO	4	22.2	4	22.2
REGULAR	12	66.7	10	55.6
BUENO	2	11.1	4	22.2
Total	18	100.0	18	100.0



*Figura 1: Distribución porcentual de la calidad del Servicio Educativo*

Interpretación: Tenemos los resultados de la tabla 5 y figura 1, en donde la variable calidad del servicio educativo ha alcanzado un nivel malo de 22,2% para ambas Instituciones Educativas, un nivel regular de 66,7% para la I.E. Malta y 55,6% para la I.E. Stella, así como un nivel bueno de 11,1% para la I.E. Malta y 22,2% para la I.E. Stella.

Tabla 6

*Distribución de frecuencia de la Dimensión: Calidad Estructural*

	I.E. MALTA		I.E. STELLA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MALO	5	27.8	5	27.8
REGULAR	10	55.6	10	55.6
BUENO	3	16.7	3	16.7
Total	18	100.0	18	100.0

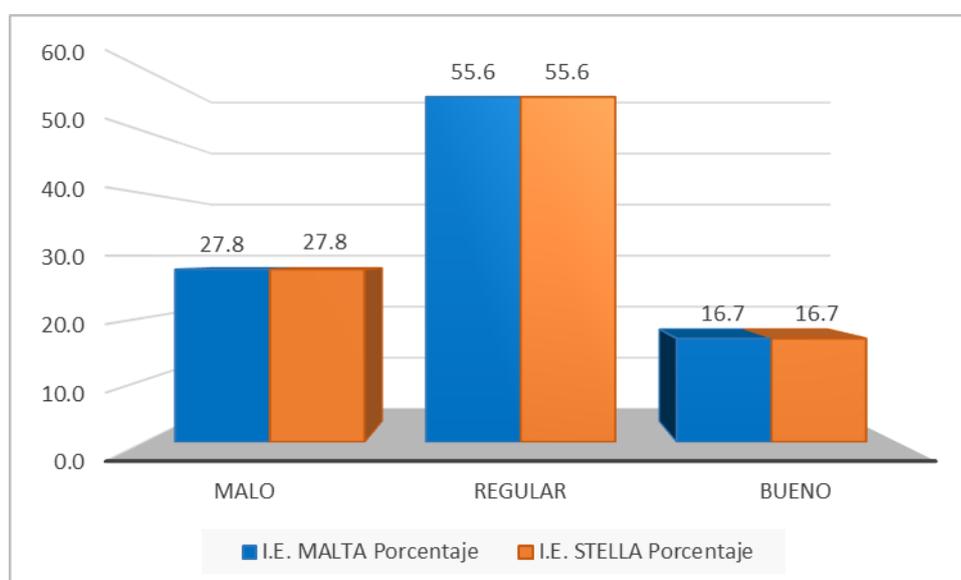


Figura 2: Distribución porcentual de la Dimensión Calidad Estructural

Interpretación: Tenemos los resultados de la tabla 6 y figura 2, en donde la dimensión calidad estructural ha alcanzado un nivel malo de 27,8% para ambas Instituciones Educativas, un nivel regular de 55,6% para ambas Instituciones Educativas, así como un nivel bueno de 16,7% para ambas Instituciones Educativas.

Tabla 7

*Distribución de frecuencia de la Dimensión: Calidad Metodológico Didáctico Practico*

	I.E. MALTA		I.E. STELLA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MALO	5	27.8	5	27.8
REGULAR	9	50.0	10	55.6
BUENO	4	22.2	3	16.7
Total	18	100.0	18	100.0

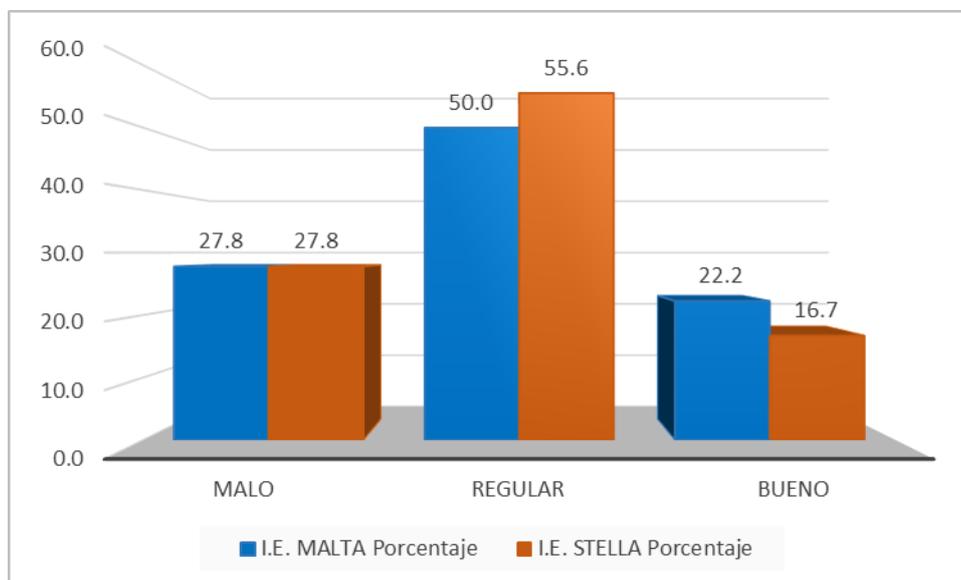


Figura 3: Distribución porcentual de la Dimensión Calidad Metodológico Didáctico Practico

Interpretación: Tenemos los resultados de la Dimensión Calidad Metodológico Didáctico Practico tabla 7 y figura 3, en donde la variable calidad del servicio educativo ha alcanzado un nivel malo de 27,8% para ambas Instituciones Educativas, un nivel regular de 50,0% para la I.E. Malta y 55,6% para la I.E. Stella, así como un nivel bueno de 22,2% para la I.E. Malta y 16,7% para la I.E. Stella.

Tabla 8

*Distribución de frecuencia de la Dimensión: Calidad de Servicio*

	I.E. MALTA		I.E. STELLA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MALO	5	27.8	4	22.2
REGULAR	9	50.0	13	72.2
BUENO	4	22.2	1	5.6
Total	18	100.0	18	100.0

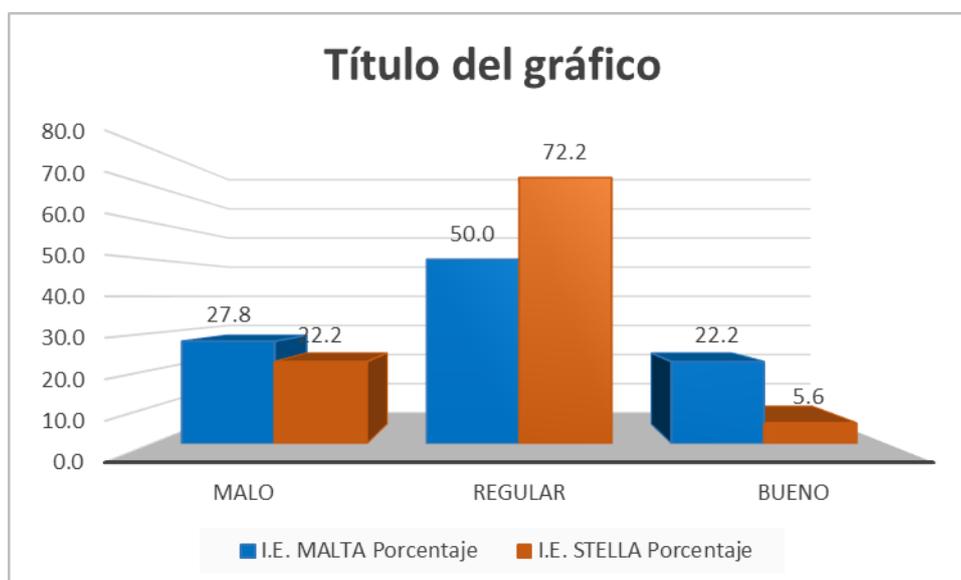


Figura 4: Distribución porcentual de la Dimensión: Calidad de Servicio

Interpretación: Tenemos como resultados de la tabla 8 y figura 4, en donde la Dimensión Calidad del servicio ha alcanzado un nivel malo de 27,8% para la I.E. Malta y 22,2% para la I.E. Stella, un nivel regular de 50,0% para la I.E. Malta y 72,2% para la I.E. Stella, así como un nivel bueno de 22,2% para la I.E. Malta y 5,6% para la I.E. Stella.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia de la Dimensión: Calidad de Gestión*

	I.E. MALTA		I.E. STELLA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
MALO	4	22.2	4	22.2
REGULAR	10	55.6	13	72.2
BUENO	4	22.2	1	5.6
Total	18	100.0	18	100.0

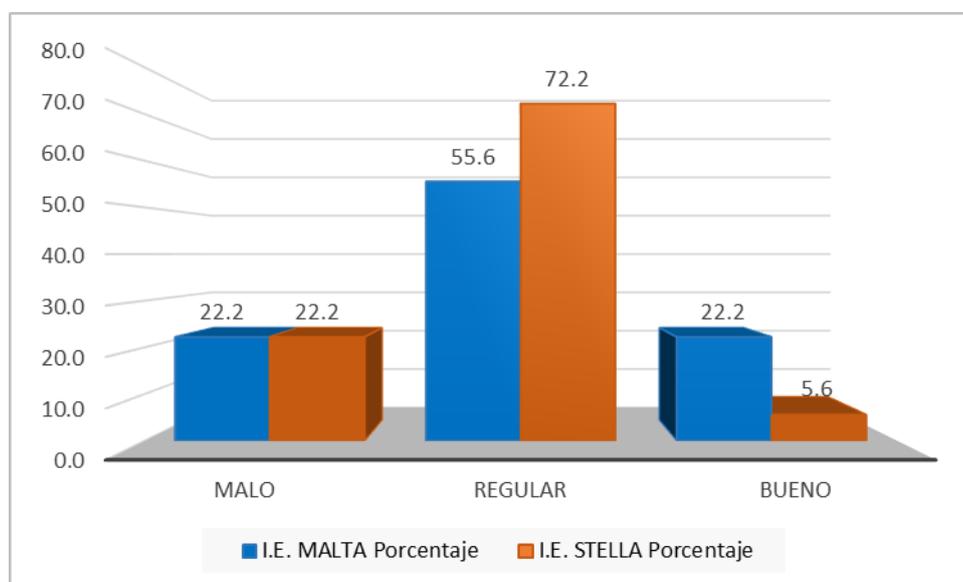


Figura 5: Distribución porcentual de la Dimensión: Calidad de Gestión

Interpretación: Tenemos resultados en la tabla 9 y figura 5, en donde la Dimensión Calidad de gestión ha alcanzado un nivel malo de 22,2% para ambas Instituciones Educativas, un nivel regular de 55,6% para la I.E. Malta y 72,2% para la I.E. Stella, así como un nivel bueno de 22,2% para la I.E. Malta y 5,6% para la I.E. Stella.

## 4.2 Estadístico inferencial

### Prueba de normalidad

Ho: Los datos en la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos en la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia igual 0.05

Estadístico de prueba: Sig < 0.05, rechaza Ho

Sig > 0.05, aceptar Ho

Tabla 10

### *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD ESTRUCTURAL	0,803	18	0,002
CALIDAD METODOLÓGICO DIDÁCTICO PRACTICO	0,816	18	0,003
CALIDAD DE SERVICIO	0,816	18	0,003
CALIDAD DE GESTIÓN	0,808	18	0,002
VMALTA	0,753	18	0,000
CALIDAD ESTRUCTURAL	0.803	18	0.002
CALIDAD METODOLÓGICO DIDÁCTICO PRACTICO	0.803	18	0.002
CALIDAD DE SERVICIO	0.688	18	0.000
CALIDAD DE GESTIÓN	0.688	18	0.000
VSTELLA	0.808	18	0.002

En la tabla 10 observamos que los valores del sig. Son menores a 0.05 entonces queda rechazada la hipótesis nula, se acepta que estos datos en la muestra no provienen de una distribución normal dado a ello para la comprobación de las hipótesis se usó la técnica estadística no paramétrica U de Mann-Whitney

## CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

Este análisis inferencial se realizó con el estadístico U de Mann-Whitney.

Hipótesis general:

H<sub>0</sub>: No existe diferencia respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020

H<sub>1</sub>: Existe diferencia respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020

Criterios para medir:

Si p-valor < 0,05; rechaza la H<sub>0</sub>

Si p-valor ≥ 0,05; acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 11

*Estadístico de comparación para los grupos de estudio*

Variable calidad del servicio educativo	
U de Mann-Whitney	148,000
W de Wilcoxon	319,000
Z	-,509
Sig. asintótica(bilateral)	,611

a. Variable de agrupación: GRUPOS

Interpretación: Se observa en la tabla 11, que no existe una diferencia significativa en la variable Calidad del Servicio Educativo en el grupo de la I.E. Malta y la I.E. Stella Maris de Villa María del Triunfo, 2020. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula, así mismo se muestra la prueba U de Mann-Whitney igual a 148, 000, el valor de p-valor = ,611 > 0,05. no existe significancia.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe diferencia respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020

H1: Existe diferencia respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020

Tabla 12

#### *Estadístico de comparación para los grupos de estudio*

Dimensión calidad estructural	
U de Mann-Whitney	162,000
W de Wilcoxon	333,000
Z	,000
Sig. asintótica(bilateral)	1,000

b. Variable de agrupación: GRUPOS

Interpretación: Se observa en la tabla 12, que no existe una diferencia significativa en la dimensión calidad estructural en el grupo de la I.E. Malta y la I.E. Stella Maris de Villa María del Triunfo, 2020. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula, así mismo se muestra la prueba U de Mann-Whitney igual a 162,000, el valor de p-valor = 1,000 > 0,05. no existe significancia.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe diferencia respecto a la calidad metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

H1: Existe diferencia respecto a la calidad metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

Tabla 13

*Estadístico de comparación para los grupos de estudio*

Dimensión calidad metodológico didáctico practico	
U de Mann-Whitney	155,500
W de Wilcoxon	326,500
Z	-,226
Sig. asintótica(bilateral)	,821

a. Variable de agrupación: GRUPOS

Interpretación: Se observa en la tabla 13, que no existe una diferencia significativa en la dimensión calidad metodológico didáctico practico en el grupo de la I.E. Malta y la I.E. Stella Maris de Villa María del Triunfo, 2020. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula, así mismo se muestra la prueba U de Mann-Whitney igual a 155, 500, el valor de p-valor = ,821 > 0,05. no existe significancia.

Hipótesis especifica 3

Ho: No existe diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

H1: existe diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

Tabla 14

*Estadístico de comparación para los grupos de estudio*

Dimensión calidad de servicio	
U de Mann-Whitney	149,500
W de Wilcoxon	320,500
Z	-,455
Sig. asintótica(bilateral)	,649

a. Variable de agrupación: GRUPOS

Interpretación: Se observa en la tabla 14, que no existe diferencia significativa de la dimensión calidad de servicio en el grupo de la I.E. Malta y la I.E. Stella Maris de Villa María del Triunfo, 2020. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula, así mismo se muestra la prueba U de Mann-Whitney igual a 149, 500, el valor de p-valor = ,649 > 0,05. no existe significancia.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

H1: Existe diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

Tabla 15

*Estadístico de comparación para los grupos de estudio*

Dimensión calidad de gestión	
U de Mann-Whitney	141,000
W de Wilcoxon	312,000
Z	-,780
Sig. asintótica(bilateral)	,436

a. Variable de agrupación: GRUPOS

Interpretación: Se observa en la tabla 15, que no existe una diferencia significativa en la dimensión calidad de gestión en el grupo de la I.E. Malta y la I.E. Stella Maris de Villa María del Triunfo, 2020. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula, así mismo se muestra la prueba U de Mann-Whitney igual a 141, 000, el valor de p-valor = ,436 > 0,05. no existe significancia.

## V. DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación cuya finalidad fue determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020, los instrumentos tuvieron una fuerte confiabilidad teniendo una fiabilidad en el alfa de cronbach de ( 0 ,910 ) para 24 elementos de la I.E. Malta y una fiabilidad de ( 0 ,965 ) para 24 elementos de la I.E. Stella Maris de Villa María del Triunfo en la encuesta aplicada.

En lo que respecta a la hipótesis general formulada es, existe diferencia respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, los resultados indica que se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existe diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en estas dos instituciones educativas que se encuentran en el distrito de Villa María del Triunfo, también podemos observar que se usó el estadístico U de Mann - Whitney igual 148, 000 el valor de p-valor = ,611 > 0,05 donde no hay significancia. En cuanto al análisis descriptivo se observa que los estudiantes tienen una calidad de servicio educativo de un nivel regular de 66,7% para la I.E. Malta y 55,6% para la I.E. Stella, del 100% (18), lo que indica que la atención o el servicio en ambas instituciones es regular, lo cual es semejante a la tesis de Carhuapoma (2018) en su investigación comparativa: La calidad del servicio de las dos instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local 02, 2017, con la finalidad de comparar la calidad del servicio entre las instituciones educativas independientes Micaela Bastidas e I.E.E. María Parado de Bellido. La tecnología usada para la recolección de información es una encuesta y la herramienta de recolección de datos son dos tipos de cuestionarios de calidad de servicio, la confiabilidad de sus estadísticas a través del alfa de Cronbach es  $\alpha = 0.977$ . Conclusión: (a) No existe una diferencia significativa en la calidad de los servicios entre las dos instituciones educativas; (b) el nombre de la institución educativa "colectiva" no significa una institución educativa que brinda servicios de alta calidad. También es semejante para (Quiñones y Aldana, 2014), quien asume que se deben cumplir los requisitos de la sociedad actual, satisfaciendo la expectativa educativa de los estudiantes. El autor da a entender que solo en base

a esas nuevas expectativas se puede ver la satisfacción de los estudiantes y de hecho se vería una diferencia.

En lo que respecta a la hipótesis uno dice: no existe diferencia respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas públicas que se encuentran en el distrito de Villa María del Triunfo, así también se observa en los resultados que se acepta la hipótesis nula, se empleo el estadístico U de Mann-Whitney = 162, 000, el valor de p-valor = 1,000 > 0,05. no existe significancia. los resultados del análisis descriptivo son de un nivel regular de 55,6% para ambas Instituciones Educativas, de un total de 100%(18) de alumnos encuestados. la dimensión de calidad estructural se viene dando en un nivel regular debido al poco interés en el servicio de la estructura, por ello es semejante a Suarez, Talavera (2014) quien tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Asimismo, teniendo en cuenta dimensiones, la gestión administrativa se utiliza para determinar las relaciones que existen en el proceso docente, la calidad de la infraestructura y la calidad de la atención al cliente. Como resultado, la mayoría de los profesores cree que la gestión administrativa es ineficiente en el trabajo de los directivos, lo cual no es bueno en términos de la calidad de los servicios educativos; el coeficiente de correlación es 0.546. (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez 2018).

La calidad estructural, quien tiene dos fases, los cuales son los factores físicos y técnicos. Los factores físicos, son lugares adecuados e iluminados, aulas con capacidad adecuada, muchas instituciones carecen de mobiliario, lugares donde haya rampas para estudiantes con discapacidades, limite el número de estudiantes en cada salón de clases y otras herramientas que puedan permitir que los estudiantes se desarrollen de manera integral. Por otro lado, los factores técnicos incluyen planes curriculares diseñados en base a necesidades competitivas de los estudiantes, docentes calificados, enseñanza capacitada y calificada, materiales educativos y didácticos, bibliotecas, tecnología educativa, proyectores soporte informático, todo lo relacionado con materiales didácticos.

En cuanto a la hipótesis 2 dice: No existe diferencia respecto a la calidad Metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas del distrito de Villa María del Triunfo, en los resultados del estadístico inferencial se acepta la hipótesis nula, también podemos observar que se empleó el estadístico U de

Mann-Whitney = 155, 500, el valor de p-valor = ,821 > 0,05. no existe significancia. los resultados del análisis descriptivo son de un nivel regular de 50,0% para la I.E. Malta y 55,6% para la I.E. Stella, de un total de 100% (18) alumnos encuestados. la dimensión de calidad estructural se viene dando en un nivel regular, ante ello es semejante el ejemplo del tesista Andrade (2019), en donde su tesis tiene como fin determinar la influencia en la aplicación del taller dirección efectiva en la calidad en el servicio educativo del colegio José Sotomayor, Quevedo–2019. Como resultado se visualiza que un 70% de los docentes se encontraban en un nivel medio antes de la aplicación del taller de dirección directiva y solo un 30% demostró un nivel alto en relación a la calidad del servicio; mientras que un 90% de los docentes se encuentra en un nivel alto después de adherir el taller de dirección y solo un 10% se mantuvo en un nivel medio con respecto a la calidad del servicio. En conclusión, se determinó que el empleo del seminario de gestión eficaz mejoró la calidad de servicio, después del programa de cultura organizacional el desempeño laboral en la institución educativa mejoró significativamente. Semejante a este resultado con respecto a esta segunda dimensión (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez 2018).

Nos dice que vemos la preparación de los docentes y los recursos metodológicos que ellos utilizan. Indicando la necesidad de que los maestros se actualicen y lleven talleres para poder dar confiabilidad en la calidad metodológico práctico.

Observando la hipótesis 3, se concluye que no existe diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, así también vemos en los resultados estadístico inferencial que se admite la hipótesis nula, también podemos observar que se uso el estadístico U de Mann-Whitney = 149, 500, el valor de p-valor = ,649 > 0,05. no existe significancia. los resultados del análisis descriptivo son de un nivel regular de 50,0% para la I.E. Malta y 72,2% para la I.E. Stella, de un total de 100% (18) de alumnos encuestados, por otro lado, tenemos la semejanza en la investigación de Sánchez (2018) Que elaboro su pregunta general, ¿cuál es la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo La Merced Galois en UGEL Ventanilla 2017?, se utiliza un muestreo de tipo no probabilístico. Se hicieron dos encuestas

y el valor de confiabilidad de la gestión educativa en cada variable de la encuesta fue de 0,995 y la confiabilidad del clima laboral fue de 0,955. La conclusión es que existe una conexión entre la gestión educativa y la calidad del servicio de la Institución educativa. Tiene semejanza (Vargas y Aldana, 2014) En la calidad del servicio indicando que es el motor de la búsqueda perpetua de lo excepcional, que puede proporcionar acciones e interconexiones sobresalientes con respecto a las necesidades y expectativas de los buscadores de servicios durante el proceso de construcción.

En la hipótesis 4 tenemos como resultado que no existe diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas. en los resultados estadístico inferencial que se admite la hipótesis nula, también podemos observar que se empleó el estadístico U de Mann-Whitney = 141, 000, el valor de p-valor = ,436 > 0,05. no existe significancia. los resultados del análisis descriptivo son de un nivel regular de 55,6% para la I.E. Malta y 72,2% para la I.E. Stella.

Esta dimensión de calidad de gestión es regular como lo corrobora Diaz (2017), En su tesis, el objetivo general es comprender el nivel de calidad de la gestión educativa en los siguientes aspectos: El proceso de certificación de las instituciones de educación secundaria en el área urbana de Iquitos en 2016. Los resultados muestran que el 41.2% de las escuelas intermedias, secundarias e instituciones educativas estatales en áreas urbanas de Iquitos; La calidad de la gestión educativa para el trabajo con familias y comunidades es regular; 47,1% de instituciones educativas nacionales, educación secundaria, áreas urbanas; el uso de información relevante es regular; 58.8% de instituciones educativas nacionales, educación secundaria, áreas urbanas; La infraestructura y los recursos de aprendizaje son regulares. semejante a ello nos dice (Senlle y Gutiérrez, 2005, citado por Sánchez 2018), que la gestión adecuada de las instituciones educativas significa que los directores han recibido una formación adecuada en los temas de gestión y han realizado las tareas de sus cargos.

## VI. CONCLUSIONES

### Conclusión General

En referente al objetivo general propuesto que fue determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, llegándose a la conclusión que no hubo diferencia y en cuanto el análisis inferencial se obtuvo como dato estadístico ( $\text{sig.} = ,611 > 0,05$ ) donde no se observa significancia.

### Conclusión Especifica 1

En referente al objetivo específico 1 propuesto que fue determinar las diferencias respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, llegándose a la conclusión que no hubo diferencia y en cuanto el análisis inferencial se obtuvo como dato estadístico ( $\text{sig.} = ,611 > 0,05$ ) donde no se observa significancia.

### Conclusión Especifica 2

En referente al objetivo específico 2 propuesto que fue determinar las diferencias respecto a la calidad metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, llegándose a la conclusión que no hubo diferencia y en cuanto el análisis inferencial se obtuvo como dato estadístico ( $\text{sig.} = ,821 > 0,05$ ) donde no se observa significancia.

### Conclusión Especifica 3

En referente al objetivo específico 3 propuesto que fue determinar las diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, llegándose a la conclusión que no hubo diferencia y en cuanto el análisis inferencial se obtuvo como dato estadístico ( $\text{sig.} = ,649 > 0,05$ ) donde no se observa significancia.

### Conclusión Especifica 4

En referente al objetivo específico 4 propuesto que fue determinar las diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de

Villa María del Triunfo, llegándose a la conclusión que no hubo diferencia y en cuanto el análisis inferencial se obtuvo como dato estadístico (sig.= ,436 > 0,05 ) donde no se observa significancia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### Primera:

En base a la variable calidad del servicio educativo, es recomendable que los directivos institucionales, realicen un análisis, para poder conocer el FODA de las dos Instituciones Educativas. Así las autoridades de estas instituciones podrán tomar esta investigación como apoyo para analizar y poder atender las perspectivas de los educadores de ambas I.E.

### Segunda:

En base a la dimensión calidad estructural, el director debe gestionar y ver la manera para que los alumnos con discapacidad gocen de rampas y ver la solución para que puedan recibir sus clases cuando les toque en el segundo o tercer piso.

### Tercera:

En base a la dimensión calidad metodológico didáctico práctico, Las autoridades educativas deben interesarse por organizar taller de alta calidad para mejorar la gestión docente, enfatizando también la calidad de la educación en estas instituciones educacionales. Los maestros deben fortalecer el trabajo en equipo al reunirse por áreas, mejorando los servicios educativos y el aprendizaje del estudiante de las dos instituciones.

### Cuarta:

En base a la dimensión calidad en el servicio, al ingresar a las Instituciones educativas debe haber un libro de reclamos pues hay personal que no tienen buen trato con los padres de familia y alumnos, es decir no son empáticos, ni siquiera saludan. Se debe brindar calidad de servicio.

Quinta:

En base a la dimensión calidad de gestión, Los directivos deben gestionar seguridad ante las comisarias pues alrededor de las instituciones hay mucha inseguridad para el personal y alumnado al retirarse a sus hogares, pues en uno de los colegios mencionados ya fueron asaltados maestros y alumnos.

## REFERENCIAS

- Andrade, P. (2019). *Aplicación del taller dirección efectiva para mejorar la calidad del servicio educativo en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42802>.
- Araya, L.A., (2017). *Calidad del servicio en educación superior a distancia*. Universidad de Barcelona. [Tesis de maestría, Universidad de Barcelona]  
[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC\\_TESIS.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1)
- Azorín A, Arnaiz S., y Maquilón S. (2017). Revisión de instrumentos sobre atención a la diversidad para una educación inclusiva de calidad. *Revista mexicana de investigación educativa*, 22(75), 1021-1045.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662017000401021&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662017000401021&lng=es&tlng=es).
- Carhuapoma, R. (2018). Estudio comparativo: *Calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14730>
- Crispín, L. (2019). *Calidad educativa en dos instituciones educativas públicas, Los Olivos-2019*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36609>
- Díaz, S. L. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]  
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4710>

González, A. (2004). Investigación básica y aplicada en el campo de las ciencias económico administrativas. *En Revista Ciencia Administrativa*, Universidad Veracruzana. Núm. 1. 39-50.

<https://bit.ly/2YGNL2N>

Gamboa, G. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. Dilemas Contemporáneos: *Educación, Política y Valores*, 5(2).

<https://bit.ly/2bPZD9l>

Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *México*: McGraw-Hill. 5ta. ed.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14730>

Martínez, G. I., Guevara, A., Valles, M.(2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46148194007>

Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y Servicio. *Bogotá: Ecoe Ediciones 2014*.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Qui%C3%B1ones,+M.+E.,+%26+Aldana+de+Vega,+L.+\(2014\).+Calidad+y+Servicio.+Bogota:+Ecoe+Ediciones+2014.&ots=ETU6w9UdAV&sig=s\\_6eqP6pAe7szF1C1YrUdkqRcbg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Qui%C3%B1ones,+M.+E.,+%26+Aldana+de+Vega,+L.+(2014).+Calidad+y+Servicio.+Bogota:+Ecoe+Ediciones+2014.&ots=ETU6w9UdAV&sig=s_6eqP6pAe7szF1C1YrUdkqRcbg#v=onepage&q&f=false)

Radic, J. (2017). *sistema de evaluación y mejora de la calidad educativa*, la experiencia de la red de la federación latinoamericana de colegios jesuitas (FLACSI) [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid] [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680578/radic\\_henrici\\_jorge\\_antonio.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680578/radic_henrici_jorge_antonio.pdf)

Sánchez, C. (2018). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21402>

Suarez, F. (2014). *Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8016>

Suarez, L. Talavera, R. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8016>

Surdez-Pérez, E.G., Sandoval-Caraveo, M.C.Lamoyi-Bocanegra, C.L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria *Artículo Educación y Educadores*, vol. 21, núm. 1, 2018

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012312942018000100009&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012312942018000100009&script=sci_abstract&tlng=pt)

Tello, R. A. (2018). *Gestión de la calidad en el Servicio Educativo*, que brinda la Facultad de Agronomía-Escuela de Ingeniería en Gestión Ambiental, Sede Iquitos, Maynas, Loreto, en el 2018.

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6414>

UNESCO. (2013). Undécimo Informe de Seguimiento de la Educación para Todos en el mundo. Chile.

Vargas, M., Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Universidad de la sabana, tercera edición.

Ventura-León, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

## ANEXOS

Tabla 2

### Operacionalización de la variable Calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
<b>Calidad Estructural</b>	Factores físicos, Factores técnicos	1,2,3,4 5,6,7	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Neutral (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (31-35) Regular (20-30) Malo (8-19)
<b>Calidad Didáctico técnico pedagógico</b>	Preparación docente. Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación integral	8,9,10, 11,12,13	5)Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Neutral (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (22- 30) Regular (14- 21) Malo (6-13)
<b>Calidad de Servicio</b>	Servicio interno, Servicio externo.	14,15,16 , 17, 18,19	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Neutral (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (22- 30) Regular (14- 21) Malo (6-13)
<b>Calidad de gestión</b>	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20,21 22,23 24,25 26	5)Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Neutral (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (25- 35) Regular (15- 24) Malo (6-14)

Fuente Elaboración Propia

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			Variable: Calidad del servicio educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
<p><b>General:</b> ¿cuáles son las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?</p> <p><b>Específicos:</b> <b>Específico 1</b> ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?</p> <p><b>Específico 2</b> ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?</p> <p><b>Específico 3</b> ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad en el servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?</p> <p><b>Específico 4</b> ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020?</p>	<p><b>General:</b> Determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020</p> <p><b>Específicos:</b> <b>Específico 1</b> determinar las diferencias respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020</p> <p><b>Específico 2</b> determinar las diferencias respecto a la calidad metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.</p> <p><b>Específico 3</b> determinar las diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo,2020.</p> <p><b>Específico 4</b> determinar la diferencia respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.</p>	<p><b>General:</b> existe diferencia respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020</p> <p><b>Específico:</b> <b>Específico 1</b> existe diferencia respecto a la calidad estructural en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.</p> <p><b>Específica 2</b> existe diferencia respecto a la calidad Metodológico didáctico practico en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.</p> <p><b>Específica 3</b> existe diferencias respecto a la calidad de servicio en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.</p> <p><b>Específica 4</b> existe diferencias respecto a la calidad de gestión en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020.</p>	<p><b>Calidad Estructural</b></p>	<p>Factores físicos</p> <p>Factores técnicos</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7</p>	<p>(1) Totalmente de desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Neutral</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno (31-35)</p> <p>Regular (20-30)</p> <p>Malo (8-19)</p>
			<p><b>Calidad Didáctico pedagógico</b></p>	<p>Preparación Docente. Recursos metodológicos Cooperación, colaboración trabajar en equipo. Uso de dinámicas de grupo y técnicas de interacción Sistema de evaluación integral.</p>	<p>8,9,10,</p> <p>11,12,</p> <p>13</p>	<p>(1) Totalmente de desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Neutral</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno (22- 30)</p> <p>Regular (14-21)</p> <p>Malo (6-13)</p>
			<p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p>Calidad de servicio interno.</p> <p>Calidad de servicio externo.</p>	<p>14,15,</p> <p>16,</p> <p>17,</p> <p>18,19</p>	<p>1) Totalmente de desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Neutral</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno (22- 30)</p> <p>Regular (14-21)</p> <p>Malo (6-13)</p>
			<p><b>Calidad de Gestión</b></p>	<p>Directivo capacitado.</p> <p>Gestión directiva.</p> <p>Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad.</p>	<p>20,21</p> <p>22,23</p> <p>24,25</p> <p>26</p>	<p>1) Totalmente de desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Neutral</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno (25- 35)</p> <p>Regular (15-24)</p> <p>Malo (6-14)</p>

## ALFA DE CRONBACH

*Tabla 3*

*Fiabilidad de la I. E Malta*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
910	24

*Fuente: SPSS 26*

*Tabla 4*

*Fiabilidad de la I. E Stella*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	24

*Fuente: SPSS 26*

## *Ficha técnica*

### *Instrumento para medir la variable Calidad del servicio educativo*

Nombre:	: Cuestionario sobre Calidad del servicio educativo
Autor:	: Connie Stephanie Sánchez Chamorro
Autor de adaptación	: Edwin Delgado Rojas
Significación	: Determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo.
Lugar	: Villa María del Triunfo
Forma de aplicación:	: Formulario de Google:
Tiempo	: 15 minutos
Estructura	: El instrumento consta de cuatro dimensiones Los ítems del instrumento de las variables en estudio serán medidos mediante escala de Likert, que tiene la siguiente valoración: Totalmente de acuerdo (5), De Acuerdo (4), Neutro (3), En Desacuerdo (2), Totalmente de Acuerdo (1)
Nº de ítems	: 26 ítems.

## Cuestionario para determinar la calidad de servicio

### Área Coordinación Académica

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre la gestión educativa de la directora y la calidad del servicio educativo que se brinda en nuestra institución,

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x en una opción:

Totalmente de desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Neutral (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO					
Dimensión calidad estructural	5	4	3	2	1
1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
2. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
3. La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje					
4. La Institución educativa cuenta con elementos de Seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo					
5. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.					
6. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
7. La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.					
Dimensión calidad metodológico didáctico práctico	5	4	3	2	1
8. Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					

9. Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
10. Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
11. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.					
12. Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
13. La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)					
<b>Dimension : calidad de servicio</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.					
15. Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
16. Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.					
17. La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
18. La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
19. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
<b>Dimensión : calidad de gestión</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
20. La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.					
21. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
22. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
23. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
24. La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
25. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
26. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad					

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: calidad estructural</b>							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	X		X		X		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de Seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	X		X		X		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	X		X		X		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: calidad metodológico didáctico práctico</b>							
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	X		X		X		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
11	Las direcciones en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques	X		X		X		

	predispuesto en el Currículo Nacional.						
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	X		X		X	
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)						
	<b>DIMENSIÓN 3: calidad de servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	X		X		X	
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	X		X		X	
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	X		X		X	
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X	
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	X		X		X	
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: calidad de gestión</b>						
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X	
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X	
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X	
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X	

25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X		
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Oscar Ingaruca Muñoz DNI: 06867125

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....

Villa María 21 de diciembre del 2020.



OSCAR INGARUCA MUÑOZ  
DNI N° 06867125

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: calidad estructural</b>							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X		Las actividades de educación físicas.
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	X		X		X		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad, rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	X		X		X		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	X		X		X		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: calidad metodológico didáctico práctico</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	X		X		X		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X		X		X		
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración,	X		X		X		

	acción pedagógica educativa.						
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X	
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X	
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X	
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X		X		X	
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: SERNAQUE ROMERO Silvia Aurora ..... DNI: 10231210 .....

Grado y Especialidad del validador: MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Villa María 21 de diciembre del 2020.

  
.....  
Firma del validador

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo,  
2020”

### OBJETIVO:

Determinar las diferencias respecto a la calidad del servicio educativo en dos instituciones  
educativas de Villa María del Triunfo, 2020.

### VARIABLE QUE EVALÚA:

calidad del servicio educativo.

### DIRIGIDO A:

Docentes de las Instituciones Educativas Malta y Stella Maris – Villa María del  
Triunfo

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

OSCAR INGARUCA MUÑOZ

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN EDUCACIÓN

### VALORACIÓN:

Muy alto <b>X</b>	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-------------------	------	-------	------	----------

  
OSCAR INGARUCA MUÑOZ  
DNI N° 06867125

"Año de la universalización de la salud"

Lima, SJL 17 DE NOVIEMBRE DEL 2020

Carta P. 750 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑOR**

Joel Hector Espinoza Valdivia  
Director Gemneral  
I.E. 7057 S.O.M.MALTA.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **EDWIN DELGADO ROJAS**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **EDWIN DELGADO ROJAS**,  
Identificado(a) con DNI N.º 09411182 y código de matrícula N° 7000363261; estudiante  
del Programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo  
de Investigación (Tesis):

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN DOS INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2020**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su  
Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar  
información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Edwin Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendola 6202, Los Olivos, Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 840, Urb. Caribe Rm, San Juan de Bangoracho Tel. (+511) 200 9000 Ans. 2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 200 9000 Ans. 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Ans. 2650



**INSTITUCIÓN - EDUCATIVA  
"SOBERANA ORDEN MILITAR DE MALTA"**

Fundado el 21 de Junio de 1964 - R.D.Z. N° 0662 - Código Local 346737  
Cod. Prim. 0322909; Cod. Sec. 0493635

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA**

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR GENERAL DE LA IE N° 7057 SOBERANA ORDEN MILITAR DE MALTA, DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, JURISDICCION DE LA UGEL01, S.J.M

HACE CONSTAR

Que, el señor Lic. Edwin Delgado Rojas, identificado con DNI N° 09411162, aplicó en el mes de noviembre del 2020 los "Instrumentos de Medición de la Variable: "Calidad del servicio educativo" (encuestas), los cuales constaron de 26 preguntas cada una, y fueron aplicadas a un total de 18 docentes de las diversas áreas profesionales de nuestra institución educativa, el cual le servirá para los sustentar la Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Sede Lima este - para optar el Grado Académico de Magister en Administración de la Educación

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines citados precedentemente.

Villa María del Triunfo, 12 de diciembre de 2020



  
JOEL N. ESPINOZA VALDIVIA  
DIRECTOR

"Año de la universalización de la salud"

Lima, SJL. 17 DE NOVIEMBRE DEL 2020

Carta P. 749 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑORA**

María Jannet Salazar Quispe  
Directora General  
I.E. 6152 STELLA MARIS.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **EDWIN DELGADO ROJAS**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **EDWIN DELGADO ROJAS**, identificado(a) con DNI N.º 09411182 y código de matrícula N.º 7000363261; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2020**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
  
**Dr. Fossil Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FISAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

"Año de la universalización de la salud"

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

LA QUE SUSCRIBE, DIRECTORA GENERAL DE LA I.E. 6152 STELLA MARIS,  
DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO

HACE CONSTAR:

Que, el señor Lic. Edwin Delgado Rojas, identificado con DNI N° 09411182, aplicó en el mes de noviembre del 2020 los "Instrumentos de Medición de la Variable: "Calidad del servicio educativo" (encuestas), los cuales constaron de 26 preguntas cada una, y fueron aplicadas a un total de 18 docentes de las diversas áreas profesionales de nuestra institución educativa, el cual le servirá para sustentar la Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Sede Lima este - para optar el Grado Académico de Magister en Administración de la Educación

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Villa María del Triunfo, 11 de diciembre de 2020



María Jannet Salazar Quispe  
DIRECTORA  
I.E. N° 6152 "STELLA MARIS"

---

Mg. María Jannet Salazar Quispe  
Director General

## FORMULARIO DE ENCUESTA I.E. MALTA



Sección 1 de 7

### ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Descripción del formulario

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 7

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta. El presente tiene por objetivo, conocer la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo. Lea Ud. con atención y conteste a las preguntas marcando en una opción.

Descripción (opcional)

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

- +
- 📄
- Tr
- 📄
- 📄
- 📄

## FORMULARIO DE ENCUESTA I.E. STELLA MARIS



Sección 1 de 7

### ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

Descripción del formulario

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 7

Estimado colega esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta. El presente tiene por objetivo, conocer la calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa Maria del Triunfo. Lea Ud. con atención y conteste a las preguntas marcando en una opción.

Descripción (opcional)

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

### BASE DE ENCUESTAS DE LA I.E. SOBERANA ORDEN MILITAR DE MALTA

1. La	2. La	3. La	4. La	5. La	6. La	7. La	Institu	8. Lo	9. Lo	10. Lc	11. La	12. Lc	13. La evalu	14. Tc	15. Tc	16. Lc	18. La	19. La Instit	20. L.	21. La	22. E	23. L.	24. L.	25. La	gestión soci			
2	2	3	3	4	4	4	22	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	3	2	17	3	4	3	3	3	19	78	
1	1	1	2	5	1	2	13	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	5	4	28	90
2	2	2	4	5	3	4	22	3	4	3	5	5	3	23	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	5	5	26	90
3	3	4	4	3	3	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	3	19	85
1	1	1	2	4	2	1	12	2	4	2	4	4	3	19	3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	71
1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	5	2	4	4	21	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	2	7	43
1	1	1	1	5	3	3	15	4	4	5	5	5	4	27	3	3	4	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29	91
4	4	2	4	4	3	3	24	4	3	3	4	4	4	22	3	2	3	4	3	15	4	4	3	3	3	3	20	81
1	1	1	1	4	2	1	11	4	4	4	3	4	4	23	3	4	3	1	2	13	2	3	2	3	2	2	14	61
3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24	91
3	2	1	1	4	2	1	14	4	3	3	2	3	4	19	2	2	3	3	1	11	3	5	3	4	3	3	21	65
3	2	2	2	3	2	3	17	2	2	3	2	3	2	14	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	2	15	59
3	1	3	4	4	3	3	21	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	3	22	84
1	1	2	4	5	2	3	18	3	5	5	4	5	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	22	86
3	2	4	2	4	3	4	22	3	4	4	5	5	4	25	4	4	4	3	2	17	4	5	5	4	4	4	26	90
2	2	2	2	4	3	2	17	2	4	3	4	3	4	20	2	2	2	3	3	12	3	3	4	4	4	3	21	70
2	2	1	1	5	1	1	13	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	1	20	3	4	3	3	3	3	19	81
2	3	3	4	5	2	2	21	5	3	4	3	4	4	23	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	3	3	15	74

### BASE DE ENCUESTAS DE LA I.E. STELLA MARIS

1. L	2. L	3. L	4. L	5. L	6. L	7. L	La Instr	8. L	9. L	10. L	11. L	12. L	13. L	La evi	14. T	15. T	16. L	18. L	19. L	La Ins	20. L	21. L	22. E	23. L	24. L	25. L	La gestión s		
1	1	2	2	5	2	3	16	5	4	4	5	4	5	27	4	4	4	5	3	20	5	5	5	5	5	5	25	88	
4	4	2	3	4	3	3	23	3	3	3	3	4	3	19	3	2	2	3	2	12	4	3	4	3	3	3	16	70	
4	4	3	4	4	5	3	27	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	5	3	20	4	4	4	5	5	5	23	91	
4	3	2	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	4	24	93	
3	3	1	2	4	3	3	19	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	2	16	3	3	4	4	4	3	18	76	
3	4	3	3	3	3	4	23	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	69	
4	5	3	3	5	3	3	26	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	4	18	86	
3	3	3	4	4	3	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	87	
2	2	2	2	4	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	65	
3	2	2	1	4	3	2	17	3	3	3	4	4	3	20	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	3	15	64	
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	2	13	2	2	3	2	2	3	12	64	
4	4	3	3	4	4	4	26	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	4	19	81	
4	4	3	5	5	4	5	30	5	4	5	5	5	5	29	3	3	4	5	5	20	5	4	5	5	4	4	22	101	
3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	15	66	
3	2	2	2	4	2	3	18	4	4	4	4	3	3	22	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	4	4	17	68	
5	4	3	4	4	5	4	29	4	4	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	5	24	103	
3	3	3	1	2	2	3	17	3	3	1	2	1	2	12	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	10	48	
2	2	2	1	4	3	2	16	3	3	2	4	4	3	19	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	3	14	62	

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°729 2021-UCV – LE – EPG

Lima-San Juan de Lurigancho, 05 de enero 21

**VISTO:**

El expediente presentado por **DELGADO ROJAS EDWIN** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2020** y

**CONSIDERANDO:**

Que el (la) bachiller **DELGADO ROJAS EDWIN** ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis del programa académico de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro(a) está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de Campus Lima Este en coordinación con el Jefe de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1°.- AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2020** presentada por **DELGADO ROJAS EDWIN** .

**Art. 2°.- DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente : MG. CARDENAS CANALES DANIEL ARMANDO  
Secretario : MGTR.PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL  
Vocal (Asesor): MGTR.JULCA VERA NOEMI TERESA

**Art. 3°.- SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar : Aula virtual  
Día : 18 de enero del 2021  
Hora : 8.45AM

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Jurados, Interesado, Administrativo (DFHO)

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Noemi Teresa Julca Vera, docente de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, Lima Este, asesora del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

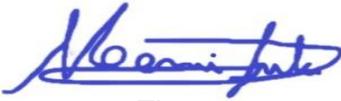
**“Calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del Triunfo, 2020”**

Del autor **DELGADO ROJAS Edwin**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

San Juan de Lurigancho, enero del 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor: JULCA VERA Noemi Teresa	
DNI 18837377	 Firma
ORCID 0000-0002-7781-7970	