



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión educativa y calidad del servicio en tres instituciones  
educativas de la comunidad de Huaycán 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Hurtado Huamán Aida (ORCID: 0000-0003-4047-1264)

**ASESOR:**

Dr. Godoy Caso Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**Lima – Perú**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mis hijos, por su apoyo incondicional y ser mi motivación para conseguir mis metas propuestas.

Atte.: Hurtado Huamán Aída

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad CESAR VALLEJO, al programa de maestría en gestión pública, a los maestros de esta prestigiosa universidad que día a día transmitieron sus conocimientos para generar nuevos maestros y maestras, y al Dr. Godoy Caso Juan por el apoyo constante y asesoría para mejorar este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLA .....	v
ÍNDICE DE FIGURA Y GRÁFICOS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	19
3.7. Análisis éticos .....	19
IV.- RESULTADOS .....	20
IV. DISCUSIÓN. ....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII.- RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de los docentes de cada institución educativa .....	16
Tabla 2 Principales técnicas e instrumentos de investigación .....	17
Tabla 3 Resumen de validez del instrumento de investigación .....	17
Tabla 4 Valor Coeficiente de Alfa Cronbach .....	18
Tabla 5 Estadística de fiabilidad.....	18
Tabla 6 Distribución de los niveles asignados en la variable Gestión educativa ..	20
Tabla 7 Distribución de los niveles asignados en la dimensión Gestión institucional. ....	20
Tabla 8 Distribución de los niveles asignados en la dimensión Gestión administrativa.....	2
Tabla 9 Distribución de los niveles asignados en la dimensión gestión pedagógica.	
Tabla 10 Distribución de los niveles asignados en la variable calidad de servicio.	
21	
Tabla 11 Distribución de los niveles asignados en la dimensión calidad de servicio del personal docente.....	21
Tabla 12 Distribución de los niveles asignados en la dimensión calidad de servicio del personal administrativo.....	23
Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significancia entre gestión educativa y calidad de servicio.....	25
Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de servicio y la gestión institucional. ....	26
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de servicio y gestión administrativa. ....	27
Tabla 16 Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de servicio y gestión pedagógica. ....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 1: Gestión educativa .....	20
Figura 2: Gestión institucional .....	20
Figura 3: Gestión administrativa .....	2
Figura 4: Gestión pedagógica .....	2
Figura 5: Calidad de servicio.....	21
Figura 6: Calidad de servicio del personal docente.....	21
Figura 7: Calidad de servicio del personal administrativo.....	23

## RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión educativa y calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán 2020, tiene como objetivo determinar la relación de la gestión educativa con la calidad del servicio para ello se analizó los resultados obtenidos mediante la encuesta y la información precedente de la UGEL 06. El estudio de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 68 docentes en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; en cuanto a la variable gestión educativa, estuvo compuesto por 30 ítems y calidad de servicio tuvo 30 ítems. Se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.87 para la variable gestión educativa y 0.89 para la calidad de servicio. Para la aplicación de los cuestionarios se realizó mediante formularios Google; el coeficiente de correlación entre la gestión educativa y calidad de servicio es de 0,775 el cual indica que el grado de correlación es positiva alta y p valor de 0,00, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gestión, Gestión Educativa, Calidad educativa, Calidad de Servicio.

## ABSTRACT

The present investigation called Educational management and quality of service in three educational institutions of the community of Huaycán 2020, aims to determine the relationship between educational management and quality of service, for this, the results obtained through the survey were analyzed, as well as information precedent of UGEL 06. The research study has a quantitative approach, of a basic type with a non-experimental design and a correlational level. The sample consisted of 68 teachers in three educational institutions in the Huaycán community. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire; Regarding the educational management variable, it was made up of 30 items and quality of service had 30 items. A Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.87 was obtained for the educational management variable and 0.89 for the quality of service. For the application of the questionnaires, it was carried out using Google forms; the correlation coefficient between educational management and quality of service is 0.775, which indicates that the degree of correlation is high positive and p value of 0.00, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Management, Educational Management, Educational Quality, Quality of Service.

## I. INTRODUCCIÓN

Según Granados (2018), a nivel internacional, los países se desarrollan a través de la educación, a través de este medio se ha generado ciencia y tecnología; y actualmente es el bien tangible e intangible en su desarrollo económico, social y cultural; podemos tomar como ejemplo a diversos países como Corea del sur, Taiwán, China y otros, donde el desarrollo del país comienza por la educación y en pocos años se convirtieron en potencias económicas a nivel mundial; debido a esto las cumbres internacionales como la ONU, UNESCO, FMI y otros organismos son los que promueven el desarrollo de los países a través de la educación y motivan al aumento de la tasa de escolaridad y la disminución del analfabetismo en los países de tercer desarrollo o en vías en desarrollo, para ello sugieren un buen programa de educación en los tres niveles: básico, medio y superior.

Guillen (2017) indicó que el principal problema de América Latina es el sector educación, y esto se puede observar en las grandes tasas de analfabetismo que existe en la región: un caso grave se observa en Haití y Bolivia donde la tasa de analfabetismo llega hasta el 38%, otros países con grandes tasas de analfabetismo son Ecuador, Perú y Colombia donde la gestión educativa es una copia falaz de otros países con errores en los programas educativos y a esto se le suma el poco presupuesto que el Estado invierte en el sector educativo.

Según Arellano (2017), el sector educativo en nuestro país tiene dificultades en su organización, planificación, el cumplimiento de metas y objetivos trazados por las instituciones públicas, además, no tienen un buen seguimiento de las funciones de sus colaboradores; por lo tanto, le es difícil cumplir con sus objetivos y metas propuestas como institución, esto se hace latente por la corrupción de funcionarios, no existe la transparencia de información de las operaciones institucionales y no se cumplen con los marcos normativos.

Según Senlle (2016), la gestión educativa se puede definir como aquella disciplina que se ocupa del fortalecimiento del desempeño de las instituciones educativas. Esta tarea se lleva a cabo por medio del uso de un grupo de técnicas, elementos y formación académica. Dicho de otra manera, se trata de administrar la educación entendiendo que el proceso es un todo que constituye un verdadero

sistema en sí mismo; organizado y detallando los logros de los objetivos estratégicos planteados.

En la ciudad de Huaycán, los centros educativos tienen diferentes problemas en cuanto a su organización, planificación y el cumplimiento de metas y objetivos esto es un reflejo de la situación social y política de lo que sucede en nuestro país; las dificultades más comunes en los centros educativos de Huaycán son la contratación y capacitación de docentes, el monitoreo de los alumnos y docentes, la mejora y reestructuración de la infraestructura del colegio, la mejora de los mobiliarios, el manejo correcto del sistema del cómputo indicado por el Ministerio de Educación, el control del área administrativa, la ejecución correcta de los programas sociales, el cumplimiento de la malla curricular, el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas como institución, la evaluación de docentes y la corrupción de los funcionarios que los manejan; estos problemas mencionados son comunes en casi todos los colegios de Huaycán, esto se debe a que no hay una administración correcta en la gestión educativa y el personal adecuado para dirigirlas. Manejar un buen control institucional tiene muchos beneficios porque nos permite prevenir posibles fraudes, tener mejor eficiencia y eficacia en la gestión educativa y el descubrimiento de errores accidentales en los procedimientos que realiza la institución pública.

Con la información anterior, tenemos la formulación del problema general: ¿De qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán en el año 2020? Y como problemas específicos: 1.- ¿De qué manera la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán en el año 2020? 2.- ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, en el año 2020? 3.- ¿De qué manera la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán en el año 2020?

Tenemos como justificación teórica: Busca afianzar sus variables a través de la información de primera mano y estas la obtendremos de trabajos de investigación

de diversas fuentes, artículos científicos, también ensayos y libros que enuncien a la gestión educativa dentro de los centros educativos de la ciudad de Huaycán.

Práctica: A través de esta investigación se obtendrá resultados respecto al análisis del instrumento utilizado, estos servirán a las instituciones educativas a desarrollar programas que mejoren la gestión educativa y el servicio de calidad de los docentes en los centros educativos.

Metodológica: Se usa un método descriptivo de las variables analizando el causal que hay entre las variables, además la investigación es correlacional porque analizaremos el nivel de relación que hay entre ellas; esta investigación es no experimental ya que hay existencia de trabajos similares.

Epistemológica: Se propondrá un programa que permita la mejora de la gestión educativa y la calidad de servicio en los centros educativos permitiendo que rompa paradigmas antiguos de la educación, ya que estamos en tiempo modernos y necesitamos plantear una educación basada en la tecnología digital.

Considerando los problemas planteados, mencionamos el objetivo general: Determinar la relación de la gestión educativa con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. Y los objetivos específicos: 1.- Determinar la relación de la gestión institucional con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. 2.- Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. 3.- Determinar la relación de la gestión pedagógica con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

A partir de los problemas mencionados, se planteó la hipótesis general de la siguiente manera: La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. Y la hipótesis específica: 1.- La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. 2.- La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. 3.- La gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Como punto inicial del marco teórico, tenemos los antecedentes internacionales: según Triviño (2017), en su trabajo de investigación concluyó que, para mejorar la calidad educativa, los directivos deben involucrarse en la gestión por resultados y compartir el liderazgo con su equipo técnico de modo que se consiga los objetivos propuestos; desarrollar un clima laboral estable entre los docentes afectará positivamente en las relaciones interpersonales entre el docente, alumnado y comunidad, fortaleciendo la comunicación entre ellos y encontrado cumplir las metas trazadas.

Según López (2020), para mejorar el sistema educativo en los colegios y universidades, se debe implementar la ISO 21001, este sistema de gestión permite el cumplimiento de los docentes y alumnos, también posibilita una mejora continua en la institución hasta llegar a la calidad educativa y competitiva, además, este modo de gestión permitirá a la institución a llegar a un análisis de riesgos y oportunidades propios de la aplicación de la ISO 21001.

Según Rojas (2018), mencionó la importancia de que los directivos hagan un diagnóstico de los docentes, alumnos y padres para identificar las condiciones de su vida cotidiana, este tipo de diagnóstico tiene que indicar la escasa oferta educativa y la escasa formación de los alumnos y el escaso interés de los padres; a partir de este diagnóstico, se busca encontrar una alternativa de formación para que el docente se desarrolle en su etapa educativa. Para Tutivén (2018), la gestión educativa es mucho más compleja porque articula la educación con la sociedad, de allí la diversidad de creencias, opiniones y temáticas que se involucran rápidamente en el factor educativo; otro factor que debe tener la gestión educativa es en relación con las formas de comunicación, ya que las tecnologías cambian constantemente y los centro educativos deben estar a la vanguardia de la estructura y dinámica entre la comunicación de colegio y sociedad.

Según Bastidas (2018), concluyó que la gestión educativa se debe enfocar en los niveles operativos de gestión, siendo su finalidad el área pedagógica, académica y los proyectos que son los pilares en el proceso educativo, además, se tiene que formar a los profesores para que ejecuten sus actividades de forma

eficiente y competitiva. Se puede indicar que manejar una buena estructura organizacional ayudará a fortalecer la estructura y el control de sus actividades.

Vázquez (2015) determinó que los centros educativos tienen que tener un proceso de planificación y organización de modo que mejore los procesos de aprendizaje de los estudiantes, para ello los docentes tienen que estar bien preparados para contribuir con el análisis y la conceptualización de los procesos educativos; de otro lado, los centros educativos deben mejorar la infraestructura, la gestión de los materiales educativos y la planificación proporcional de los implementos educativos, solo esto se logrará con una buena gestión educativa.

Herrera (2016) concluyó que el director dentro del centro educativo debe incentivar a la construcción de la cultura colectiva e individual, de modo que genere un clima laboral propio de la institución; esta cultura tiene que ser rígida, dinámica y cohesionada, además, se debe promover al cumplimiento de los objetivos y metas propuesta por la institución, ya que esto es importante para la buena gestión educativa.

Cuya (2017) concluyó que la buena gestión educativa se obtiene cumpliendo con las metas y objetivos trazados, para ello se debe adaptar una cultura educativa que fomente las relaciones sociales entre los individuos en las instituciones, este proceso de cambio debe cumplir con las normas establecidas por la institución; el siguiente paso para la buena gestión educativa es contar con un plan estratégico a corto y mediano plazo de forma que ayude a observar las metas cumplidas; otro factor importante es la capacitación de los docentes y directivos para tener una buena gestión.

Como segundo punto del marco teórico, tenemos los antecedentes nacionales: según Echaiz (2018) concluyó que la calidad de servicio se identifica en la entidad y se puede evidenciar en los estudiantes y docentes donde se puede apreciar su propia cultura y el valor de la institución; además, se debe fomentar la gestión de la formación humana que relaciona la calidad de servicio con la formación basado en valores y diferentes ámbitos personales, asimismo la relación con la sociedad.

Según Quillama (2017), la gestión educativa debe formar un plan estratégico institucional que lo relacione con la calidad del servicio educativo, tanto en los niveles del sector primario y secundario; de igual manera, la institución debe

promover estrategias pedagógicas para mejorar el nivel instructivo de los docentes, y fomentar la calidad de su desempeño, se puede indicar también que la gestión institucional se encarga de velar por la parte administrativa, pedagógica y estructural.

Figuerola (2021) indicó que la gestión educativa regional tiene una relación con la orientación y participación de los docentes y esto se puede observar en los receptores de la coordinación educativa, donde se obtuvo que los procesos de enseñanza, evaluación del aprendizaje y las prácticas pedagógicas no son eficientes y, por otro lado, la gestión de recursos materiales no cumple de forma eficiente con la promoción de proyectos educativos sociales entre el centro educativo y la sociedad.

Según Garay (2019), la gestión educativa tiene una relación directa con la calidad de educación entre los docentes, además, se observó que para mejorar la gestión educativa hay que gestionar oportunamente las estrategias de como ejecutarlas en corto y mediano plazo como también formar estrategias en el aspecto cultural entre docentes y alumnos, además, formar estrategias en la relevancia educativa que permita que los alumnos sean partícipes en su proceso de aprendizaje y desarrollo profesional. La gestión de recursos humanos es otro factor importante, ya que tener docentes completamente capacitados mejora la calidad de enseñanza.

Sito (2019) determinó que los directores de las instituciones educativas deben medir periódicamente el clima institucional basándose en propuestas educativas a corto plazo y esto tiene que ver con el reconocimiento, compromiso y responsabilidad por parte de los colaboradores en general, además, es importante mejorar la calidad de servicio con la finalidad de mejorar una atmósfera del logro de las competencias instituciones, esto se realiza con una buena ejecución de la toma de decisiones de los líderes institucionales, consejo directivo y los integrantes de la institución educativa.

Según Marlene (2019), mencionó que en la gestión educativa los procesos de autoevaluación nos permiten evidenciar los logros en la calidad del proceso de aprendizaje de los estudiantes, para ello se sugiere hacer un análisis FODA para que nos permita obtener información de lo que queremos lograr y mejorar, los procesos de autoevaluación también buscan mejorar la gestión de los directivos y

mejorar las condiciones de enseñanza de los docentes y proceso de aprendizaje de los alumnos además permite mejorar la relación con comunidad educativa.

Deza (2021) concluyó que la dirección del centro educativo debe realizar un plan estratégico institucional a corto y mediano plazo, con la finalidad de mejorar la calidad educativa debe emprender un programa que oriente el comportamiento organizacional como la calidad de la educación, el trabajo con responsabilidad y optimismo, el desarrollo de la sostenibilidad basado en gestión y operación.

Pizarro (2019) concluyó que realizar un plan estratégico mejora las capacidades organizativas de la institución educativa, alcanzando los niveles de organización, planificación y ejecución; tener un plan estratégico también mejora el cumplimiento de metas y objetivos trazados por los niveles superiores de la institución alcanzando nivel deseables y aceptables de ejecución.

En cuanto al desarrollo de la teoría de la variable independiente gestión educativa, Arellano (2017) denotó que la gestión educativa juega un rol muy importante en la conducción y la realización de las actividades que se desarrollan en el centro educativo, siendo primordial el desarrollo de estrategias para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas además menciona que tener una buena gestión educativa permite tener alumnos competitivos, docentes capacitados y comunidad con desarrollo intelectual.

Por su parte, Fontalvo (2005) indicó que la gestión educativa es una función que genera el sostenimiento del centro educativo, promoviendo el desarrollo de las estructuras pedagógica y administrativas, además, genera un clima de democracia con pensamiento de ser eficiente y equitativo, a su vez forma personas responsables y eficaces.

Cerro (2014) expresó que la gestión educativa tiene como factor principal el fortalecimiento, integración y cumplimiento de metas, además, busca desarrollar la multidisciplinariedad entre sus colaboradores, siendo los primeros la parte gerencial quienes deben demostrar saberes pedagógicos, administrativos, desarrollo de habilidades de organización y dirección; posterior a ellos los docentes, quienes deben demostrar capacidad de liderazgo, disciplina, organización y planificación; finalmente está la comunidad quienes deben aportar constantemente con su participación para el desarrollo de las actividades del centro educativo.

Feito (2011) estableció que la gestión educativa es un proceso que permite el fortalecimiento sistemático de las instituciones educativas, además, permite mejorar los procesos pedagógicos de los docentes, la capacidad de gerencia de los directores, la capacidad de cumplir con las necesidades de la población y desarrollar propuestas educativas que permitan el desarrollo de la institución conservando la autonomía institucional.

Para Matía (2016), la gestión educativa no es independiente de los objetivos, metas y estrategias delimitados por los órganos superiores e inferiores, más bien está enmarcados con la política educativa nacional; la gestión educativa tiene que valorar el sistema pedagógico implantado para el mejoramiento de la calidad de enseñanza y aprendizaje de los escolares y, de esa forma, generar un pensamiento crítico, con competencia y conocimiento en los estudiantes. De los autores anteriormente mencionados, podemos concluir que la gestión educativa es la asociación de procedimientos lógicos, teóricos y prácticos que involucra el cumplimiento de las necesidades en los centros educativos a su vez la gestión educativa está orientada al fortalecimiento de los proyectos de la institución educativa como los pedagógicos, directivos, administrativos y comunitario.

Rodríguez (2019) concluyó que la gestión institucional es un conjunto de acciones que involucra el cumplimiento de los objetivos y metas trazados en un periodo de corto a mediano plazo; para un mejor desarrollo, se analiza la identidad de los colaboradores. Para Senlle (2006), la gestión institucional tiene como objetivo identificar las maneras de cómo se organizan los integrantes de la institución educativa para obtener un funcionamiento correcto y cumplir con los objetivos y metas propuestos.

Granados (2018) concluyó que la cultura organizacional concretiza el diseño y desarrollo de la cultura del centro educativo; en el marco de la política educativa, la cultura organizacional orienta estratégicamente al cumplimiento de su misión y visión en ese sentido busca hacer la división del trabajo, canales de comunicación, estrategias pedagógicas, estrategias operativas instituciones y promover la integración colegio y comunidad.

Aguilar (2015) mencionó que la cultura organizacional propone los valores de los colaboradores, así como la dinámica de trabajo de los docentes y funcionarios, además, promueve que los padres de familia se identifiquen con la institución

educativa y permite que ellos sean parte del valor educativo. Mondy (2010) señaló que la gestión directiva es el principal partícipe del mejoramiento de la infraestructura y logística del centro educativo, además, es el promotor de una educación de calidad de los estudiantes y orientador porque los directivos deben cubrir las necesidades de la comunidad y de los estudiantes, para ello se necesita administradores con capacidad de alta gerencia.

Para Bonilla (2014), la gestión directiva tiene como objetivo la organización, diseño y desarrollo de proyectos del centro educativo, así como también la evaluación de los docentes; además, forma estrategias para cumplir con los objetivos y metas como hacer cumplir también la misión y visión institucional; para este nivel, los directivos deben manejar un liderazgo correcto de modo que también involucren a sus colaboradores en la distribución de tareas con la finalidad de facilitar la coordinación e integración. Para Dorantes & Gómez (2014), la gestión directiva debe promover el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas con institución educativa, además, cumplir con las metas del nivel orgánico superior; la gestión directiva, a su vez, debe velar por el bienestar de los docentes, tanto en el proceso afectivo, laboral y el clima entre los colaboradores.

Cruz (2018) concluyó que la gestión por parte de la dirección de la institución educativa debe ser unidireccional y debe promover el cumplimiento de los objetivos brindados por el Ministerio de Educación, debido a que su proyecto es a nivel nacional y permite gestionar los avances a nivel macro, además, permite medir el nivel de aprendizaje y conocimiento por zonas y por departamentos. Para Guerra (2005), la gestión directiva debe identificar los principales problemas dentro de la institución y buscar formas de solucionarlas a nivel de infraestructura; es muy importante el planeamiento estratégico institucional a nivel pedagógico.

Arellano (2017) finalizó que la infraestructura institucional es importante porque es el centro idóneo donde se promueve el desarrollo de habilidades y capacidades de los que conforman parte de la institución, allí están involucrados los docentes, alumnos y directores, asimismo, permite que la institución educativa desarrolle su autonomía y, a su vez, sea competente, permitiéndole hacer adaptaciones a las necesidades de la comunidad; debido a esto las instituciones educativas deben tener políticas institucionales que impliquen el desarrollo de sus principios y la visión de la institución.

Granados (2018) estableció que la gestión administrativa busca acciones y estrategias para manejar adecuadamente los recursos humanos de modo que estos cumplan con las normativas por parte del Ministerio de Educación; a su vez, busca mejorar la administración de los recursos económicos y el control de la información de los miembros de la institución. La gestión administrativa y financiera es muy esencial para el desarrollo del diseño, la ejecución y la evaluación de las acciones primarias y secundarias que se deben cumplir en la misión institucional a través de uno de los recursos, para mejoramiento continuo de la institución.

Según Barbosa (2013), uno de los objetivos de la gestión administrativa es el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, esto es muy importante para favorecer la enseñanza y el aprendizaje, de esa forma la gestión administrativa busca conciliar los intereses individuales con los institucionales para la toma de decisiones de los objetivos institucionales, estas acciones buscan identificar la asignación de funciones y evaluación del desempeño de los integrantes.

Fontalvo Herrera (2005) mencionó que la gestión financiera dirige los procesos regulares, así también periódicos de los recursos humanos y económicos de la institución, implementando las decisiones y acciones orientadas al desarrollo de la institución educativa. Existen diversos tipos de recursos y apoyos para un buen desarrollo de los procesos pedagógicos y el ámbito de los recursos administrativos, incluyendo a las personas que influyen en la eficiencia y eficacia en los procesos pedagógicos.

Avante Juárez (2017) concluyó que los recursos financieros son muy importantes para el desarrollo de la institución educativa porque abastecen de economía para el mantenimiento del mobiliario, de las salas de cómputo, áreas verdes y de las oficinas del gestor burocrático, es por ello que la institución debe tener una partida de recursos propios.

Granados (2018) finalizó que la gestión pedagógica constituye un factor importante en la enseñanza porque fomenta la participación de los padres de familia, autoridades locales y regionales; la gestión educativa es un acto de interacción entre los padres de familia y el director, con la finalidad de tomar decisiones acertadas para cumplir con las diferentes necesidades que hay en la institución.

Para Barbosa (2013) la gestión de la comunidad es un conjunto de acciones que promueven la participación de los padres de familia, colegio y entes cercanos para la toma de decisiones en las actividades del centro educativo. La gestión de educación incentiva la participación de la comunidad educativa para el diseño y evaluación de estrategias que permitan cumplir con las necesidades de la población.

Según Moeller (2011), la gestión pedagógica es un proceso de la institución educativa que involucran a la sociedad y a los docentes enmarcando la relación de enseñanza y aprendizaje, para ello las instituciones educativas analizan la diversificación curricular de los niveles institucionales y realizan programaciones para el proyecto institucional; dentro de la gestión pedagógica, se ponen estrategias metodológicas y didácticas, como también las evaluaciones de aprendizaje y recursos didácticos, asimismo, está enfatizada la labor de los docentes, sus experiencias pedagógicas y estrategias didácticas, también se observa los estilos de enseñanza.

Según Bordas (2016), el liderazgo educativo está ligado a comunicar, motivar y educar a los estudiantes para que desarrollen capacidades que les permitan tener conciencia de los aprendizajes que hay en clase.

Para Guillen (2017), el liderazgo educativo es la unión de experiencias educativas que nos permitirá mejorar nuestra capacidad de enseñanza, además, nos ayudará a orientar y regulará los mecanismos de aprendizaje de los estudiantes, también el liderazgo educativo permitirá buscar la adecuada formación de docentes y directivos. Para Gento (2011), el liderazgo docente busca posiciones formales que involucren la cultura de aprendizaje, mejorar las tradiciones autóctonas de la organización, el desarrollo de actitudes y el desarrollo de la persona.

Según Chiavenato (2000), las relaciones interpersonales es la construcción de diversos tipos de aprendizajes, ayuda en la construcción de una buena relación interpersonal en los alumnos y los docentes, que permite el desarrollo de las actividades en un ambiente adecuado; la importancia de las relaciones interpersonales está en crear un buen clima de clase, que los miembros se sientan emocionalmente y encuentren la motivación necesaria para sus aprendizajes y desarrollo propio. Las relaciones íntimas o afectivas, grados del afecto, se refiere a

la confianza que hay entre los individuos para buscar protección, solidaridad y pertenencia entre de un grupo.

Para el estudio de la segunda variable calidad del servicio, tenemos a Arias (2013) quien mencionó que la calidad de servicio está dirigida a satisfacer las necesidades deseadas de la sociedad; alcanzan efectivamente a cumplir las metas generadas mediante procesos culturalmente asegurando que las oportunidades y los beneficios sociales se distribuyan en forma equitativa entre el conjunto. Según Cerró (2014), la calidad del servicio es el desarrollo de experiencias y nuevos saberes que nos permiten aplicar un conocimiento correcto e ideal a los alumnos para trabajar sobre la realidad, los estilos de aprendizaje y los procesos afectivos.

Meléndez (2016) manifestó que el personal docente es el profesional cuya función necesaria es la enseñanza de carácter especializado, donde sus conocimientos y la transición de técnicas, conocimientos y valores es muy importante para el aprendizaje de los alumnos, el personal docente también debe garantizar el control de asignaturas, elaboración de proyectos, por ello es necesario que los docentes estén capacitados y actualizados con la asignatura a enseñar.

Santillana (2015) determinó que el personal que labora dentro de las instituciones educativas debe cumplir un rol de liderazgo, este liderazgo debe involucrar en proyecto común a los directivos, docentes y comunitario donde el objetivo debe ser el aprendizaje de los alumnos, además, alinear los recursos humanos y financieros para cumplir con los objetivos estratégicos dentro de la institución.

Avante (2017) reveló que el liderazgo directivo tiene el valor fundamental de fomentar una organización de los docentes con la finalidad de cumplir con sus labores de forma positiva y además incentivar a la comunidad de ser participe directo del aprendizaje de los alumnos incentivando a sus hijos y participando continuamente en los eventos que realiza la institución educativa.

Mantilla (2018) indicó que el liderazgo docente dentro de las instituciones educativas es muy importante porque debe incentivar a los alumnos a cumplir con sus deberes como estudiantes, además, dirigir correctamente la secuencia de la clase y coordinar con los padres de familia para la realización correcta de sus actividades, para ello los docentes deben estar preparados, capacitados y sobre

todo deben tener una secuencia de la clase que les permita cumplir correctamente con sus actividades.

Martínez (2000) manifestó que el liderazgo comunitario involucra a los padres de familia, a la asociación de padres, a la municipalidad y a la iglesia, ya que ellos son los pilares en la formación integral de los alumnos y cada uno de ellos cumple un rol en la formación académica y emocional de los alumnos; el liderazgo comunitario debe generar proyectos académicos donde se desarrolle las capacidades de los alumnos.

Barbosa (2013) reveló que el personal administrativo dentro de las instituciones educativas debe ser competente en la optimización y coordinación de los recursos propios de la institución y de aquellos que le son otorgados por el Ministerio de Educación; estos recursos deben ser utilizados de forma eficiente, generando productividad y competitividad en el desarrollo de propuestas educativas. El área administrativa, además, debe generar la cooperación de los docentes y realizar grupos de coordinación para incentivar la capacitación de ellos y fomentar el desarrollo de la tecnología dentro de las instituciones educativas.

Gullo (2015) determinó que la administración educativa debe promover la actitud de productividad y las relaciones intrapersonales entre docentes y alumnos, es por ello que se debe promover la actitud del estudiante con motivación y el nivel de desarrollo educativo con tareas dentro del foro institucional, además, se debe garantizar el aprendizaje y enseñanza de los alumnos y de los docentes, para ello es necesario que los docentes estén capacitados y a su vez evaluados constantemente para garantizar su formación profesional.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

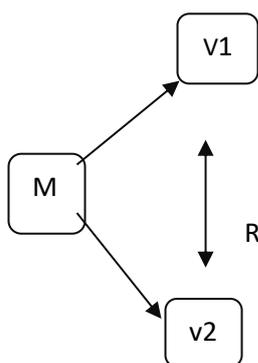
La presente investigación fue de tipo básico. Según Hernández et al. (2018), busca aumentar el conocimiento referente a una materia o trabajo de investigación, este tipo de investigación realiza una aplicación a corto o medio plazo sobre las necesidades de la sociedad. Para García Dihigo (2016), la investigación básica busca ampliar los conocimientos, mientras se lleva a cabo los procesos prácticos inmediatos con la finalidad de incrementar los conocimientos fundamentales de la naturaleza o de la realidad.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, en tal sentido Hernández et al. (2018) mencionó que este enfoque se encarga de analizar la información obtenida de forma numérica, de modo que se puede analizar su interpretación descriptiva e inferencial a su vez nos permite medir el grado de relación y confiabilidad entre las variables. En la presente investigación, se aplicará la encuesta por tal motivo utilizaremos la estadística para especificar nuestros resultados y a partir de allí brindar resultados de la investigación.

El nivel de investigación fue correlacional; para Rodríguez (2014), el nivel correlacional busca describir las variables tal como se indican o presenta sin cambiar su forma y contenido, a su vez este tipo de nivel busca encontrar una relación entre las variables de estudio describiendo la relación y la causalidad de ambos; se menciona que es correlacional porque en la presente investigación se quiere demostrar el grado de relación que hay entre las variables.

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, al respecto Hernández et al. (2007) señaló que este tipo de investigación se caracteriza por tomar información ya existente y busca añadir al conocimiento nuevas informaciones de diferentes acontecimientos, hechos y fenómenos ocurridos. Es transversal debido que en la presente investigación se evaluará a la población a través de un instrumento, pero este será medido una sola vez durante toda la investigación, a partir de allí se tendría información confiable y segura.

El esquema del diseño correlacional



Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión educativa

V2: Calidad de servicios

R: Coeficiente de relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Definición Conceptual

Variable independiente: gestión educativa

Arellano (2017) mencionó que la gestión educativa juega un rol muy importante en el manejo y el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en el centro educativo, siendo primordial la formulación de estrategias que nos permita cumplir los objetivos y metas trazados, además, menciona que tener una buena gestión educativa permite tener alumnos competitivos, docentes capacitados y comunidad con desarrollo intelectual.

Variable dependiente: calidad de servicio

Arias (2013) señaló que la calidad de servicio está dirigida a satisfacer las necesidades deseadas de la sociedad; alcanzan efectivamente a cumplir las metas generadas mediante procesos culturalmente asegurando que las oportunidades y los beneficios sociales se distribuyan en forma equitativa entre el conjunto.

#### Definición operacional

En la presente investigación se realizó un análisis de las variables y a su vez estas se dividen en dimensiones e indicadores para obtener un estudio profundo que nos permita obtener mejores resultados y la escala de medición es Likert de 5 opciones que nos permitió obtener información variable y dar mejores resultados.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Hernández (2018) mencionó que la población es un conjunto de característica que tiene un grupo de objetos sean abstractos o sea concretos; la población puede ser muy difícil de analizar respecto a una investigación, ya que determina varios caracteres, lo más esencial para el estudio sería examinar una limitada cantidad de variables. La población del presente trabajo de investigación se constituyó con docentes, directivos, empleados y auxiliares; de tres instituciones educativas que son Jorge Giles Llanos N° 1237, José Carlos Mariátegui N° 1245 y la institución educativa 5 De abril N°1248.

Criterio de inclusión. - se analizó la capacidad de gestión educativa de los docentes y directivos, así la forma de trabajo para llegar a la calidad del servicio educativo

Criterio de exclusión. - no se incluyó en esta investigación a los auxiliares y a los empleados externos e internos de las instituciones

**Tabla 1**

*Población de los docentes de cada institución educativa*

Institución educativa	N° docentes	N° directivos
JORGE GILES LLANOS N° 1237	62	12
JOSE CARLOS MARIÁTEGUI N° 1245	42	15
5 DE ABRIL N°1248	78	12
TOTAL	182	39

Del cuadro anteriormente mencionado, tenemos una población de 221 docentes.

**Muestra:** Hernández (2018) señaló que la muestra es una parte de la población que se analiza para el estudio de las variables, cabe indicar que en un trabajo de investigación la muestra puede ser grande y evaluarlas tomaría un tiempo largo es por ello que se aplican los promedios matemáticos que nos permite dar confianza y viabilidad a los datos que vamos a estudiar.

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

#### Técnica de recolección de datos.

Para Cruz (2014), dentro de la investigación se usó información que nos facilitó el argumento y el desarrollo, por ello se apeló a formas de tomar la investigación, en la que se aplicó una encuesta de 60 preguntas en escala Likert y por la cual se realizó una revisión documental .

**Tabla 2**

*Principales técnicas e instrumentos de investigación*

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario de encuesta
Revisión documental	Ficha de datos

#### Instrumento de recolección de datos.

En la presente investigación, se aplicó un instrumento compuesto por 30 preguntas para la primera variable y 30 preguntas para la segunda variable, para estos instrumentos se tomaron dos autores quienes son la Dra. Valdiviezo Miranda, Sumilda, la tesis es caracterización de la gestión educativa y propuesta de los modelos de gerencia educativa, año 2018 y el Dr. López Quilca, Fredy, la tesis es calidad de servicio educativo y la satisfacción de estudiantes, año 2015.

#### Validez del instrumento

Con la finalidad de validar el instrumento, recurriremos al juicio de los especialistas.

**Tabla 3**

*Resumen de validez del instrumento de investigación*

Experto	Especialista
1.- Dr. Godoy Caso Juan	Metodólogo
2- Mg. Suarez Ymbertis, Percy Jorge	Magíster
3- Mg. Bautista Rojas, Renatto Josephe	Magíster

### Confiabilidad del instrumento

En la presente, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, un índice de medición, que nos garantiza el grado de fiabilidad del instrumento y a su vez nos garantiza la importancia que tiene en el desarrollo de la investigación.

**Tabla 4**

*Valor Coeficiente de Alfa Cronbach*

Escala del Alfa de Cronbach	
Criterio	Rango
Muy Alto	0,81 a 1,00
Alto	0,61 a 0,80
Moderado	0,40 a 0,60
Bajo	0,21 a 0,40

A continuación, se puede observar los niveles de confiabilidad de los instrumentos que permitirá el desarrollo de la investigación.

**Tabla 5**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
0.955	0,890	60

En cuanto al índice de fiabilidad de la muestra de las variables, se obtuvo un resultado de 0.890, el cual nos arroja un resultado de confiabilidad muy alta; esto indica que nuestro instrumento cumple con los parámetros matemáticos para desarrollar un buen comportamiento en el desarrollo de los análisis descriptivos e inferenciales.

### 3.5. Procedimientos

En la presente investigación, se aplicó dos instrumentos: uno para la gestión educativa y otro para la calidad del servicio educativo, estos instrumentos se

aplicaron en 3 instituciones educativas que son Jorge Giles Llanos N° 1237, José Carlos Mariátegui N° 1245 y la institución educativa 5 De abril N°1248; estos instrumentos se tomaron a 212 empleados públicos que están conformados por docentes y directivos de los tres centros educativos analizados en la presente investigación. La información de la encuesta confiable fue pasada a un cuadro de tabulación en el programa Excel para después procesarla y brindar resultados básicos que nos permitió dar conclusiones a las primeras observaciones, luego a través del Software SPSS. V.26 observaremos el grado de confiabilidad.

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

El estudio de los datos que se obtuvo se recopiló y fue trasladado al Excel y posteriormente procesado por el programa SPSS versión 26, el cual nos dio la interpretación de los datos a través de tablas estadísticas y los diagramas de barras. Según Carrasco (2015), generalmente los investigadores utilizan el análisis descriptivo para analizar los datos e interpretarlos y así brindar conclusiones fijas de las dimensiones y variables; la estadística descriptiva informa sobre las tendencias cuantitativas de los datos y a su vez indicará la cantidad de datos que equivale las dimensiones, variables e indicadores; también el análisis descriptivo proporciona los gráficos de barras para indicar la proporción de datos.

### **3.7. Análisis éticos**

La presente investigación se desarrolló siguiendo los pasos de la guía de productos de la universidad, asimismo se apeló a información de primera mano obtenida por libros y artículos de investigación, como también se tomó un cuestionario basado en preguntas en escala Likert, estos ítems pertenecen a autores los cuales fueron citados correctamente. La información escrita en esta investigación es propia de mi autoría la cual cumple con los parámetros nacionales e internacionales.

## IV.- RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos

Se exponen en las siguientes tablas, el producto del procesamiento de la base de datos en cuanto a variables y dimensiones.

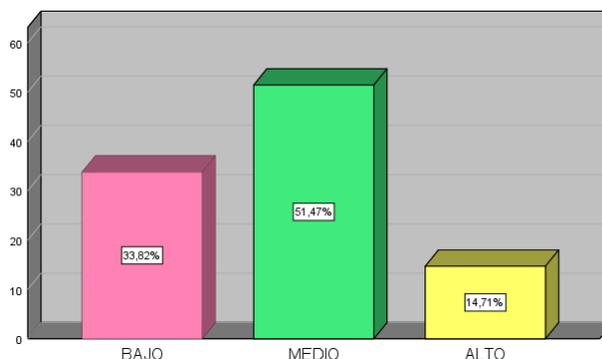
**Tabla 6**

*Distribución de los niveles asignados en la variable Gestión educativa*

GESTION EDUCATIVA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	35,3	35,3
	MEDIO	27	39,7	75,0
	ALTO	17	25,0	100,0
	Total	68	100,0	100,0

**Figura 1**

**Gestión educativa**



Como se observa, de los 68 docentes encuestados 24 equivalen al 35.3% y manifestaron que la gestión educativa tiene un nivel bajo; 27 equivalen al 39.7% y manifestaron que la gestión educativa es medio o regular y 17 equivalen al 25% y manifestaron que la gestión educativa es de nivel alto. Indicamos que la gestión educativa es de nivel regular.

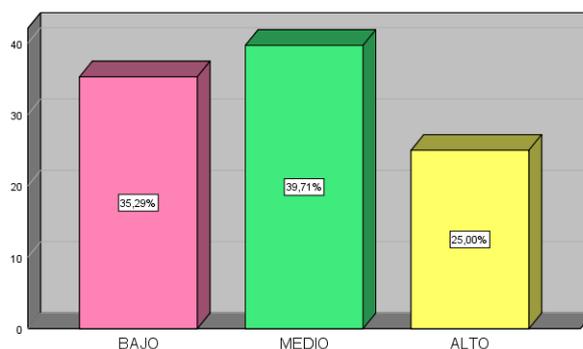
**Tabla 7**

*Distribución de los niveles asignados en la dimensión Gestión institucional.*

GESTION INSTITUCIONAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	23	33,8	33,8
	MEDIO	35	51,5	85,3
	ALTO	10	14,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0

**Figura 2**

**Gestión institucional**



Como se observa, de los 68 docentes encuestados 23 equivalen al 33.8% y manifestaron que la gestión institucional tiene un nivel bajo; 35 equivalen al 51.5% y manifestaron que la gestión institucional es medio o regular y 10 equivalen al 14.7%, indicamos que la gestión institucional es medio.

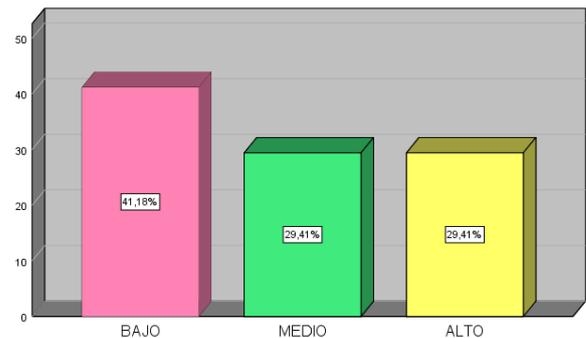
**Tabla 8**

*Distribución de los niveles asignados en la dimensión Gestión administrativa.*

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	41,2	41,2	41,2
	MEDIO	20	29,4	29,4	70,6
	ALTO	20	29,4	29,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Figura 3**

**Gestión administrativa**



Como se observa, de los 68 docentes encuestados 28 equivalen al 41.2% y manifestaron que la gestión administrativa tiene un nivel bajo; 20 que equivalen al 29.4% manifestaron que la gestión administrativa es medio o regular y 20 equivalen al 29.4%, indicamos que la gestión administrativa en las instituciones educativas tiene un nivel bajo.

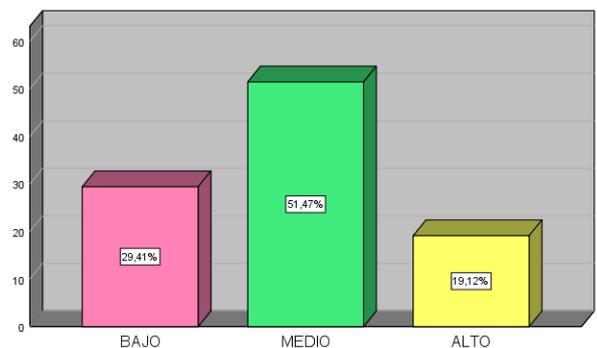
**Tabla 9**

*Distribución de los niveles asignados en la dimensión gestión pedagógica.*

Gestión pedagógica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	BAJO	20	29,4	29,4	29,4
Válid	MEDIO	35	51,5	51,5	80,9
o	ALTO	13	19,1	19,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Figura 4**

**Gestión pedagógica**



Como se observa, de los 68 docentes encuestados 20 equivalen al 29.4% y manifestaron que la gestión pedagógica tiene un nivel bajo; 35 equivalen al 51.5% y manifestaron que la gestión pedagógica es medio o regular y 13 equivalen al 19.1%. Indicamos que la gestión pedagógica en las instituciones educativas es regular.

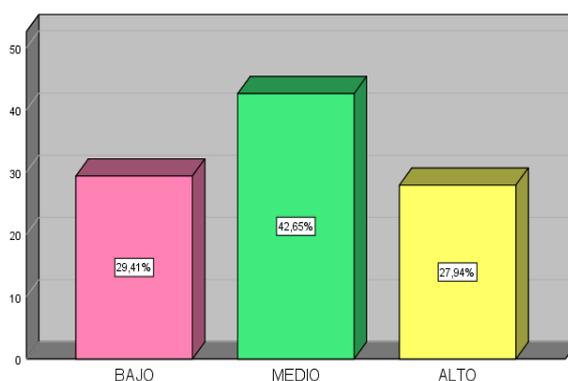
**Tabla 10**

*Distribución de los niveles asignados en la variable calidad de servicio.*

Gestión de calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	BAJO	20	29,4	29,4	29,4
	MEDIO	29	42,6	42,6	72,1
	ALTO	19	27,9	27,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Figura 5**

**Calidad de servicio**



Como se observa, de los 68 docentes encuestados 20 equivalen al 29.4% y manifestaron que la calidad de servicio tiene un nivel bajo; 29 equivalen al 42.6% y manifestaron que la calidad de servicio es medio o regular y 19 equivalen al 27.9%. Indicamos que la calidad de servicio en las instituciones educativas es regular.

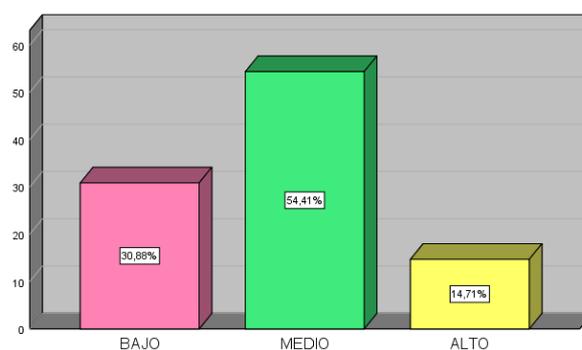
**Tabla 11**

*Distribución de los niveles asignados en la dimensión calidad de servicio del personal docente*

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DOCENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	BAJO	21	30,9	30,9	30,9
	MEDIO	37	54,4	54,4	85,3
	ALTO	10	14,7	14,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Figura 6**

**Calidad de servicio del personal docente.**



Como se observa, de los 68 docentes encuestados 21 equivalen al 30.9% y manifestaron que la calidad de servicio del personal docente tiene un nivel bajo; 37 manifestaron que la calidad de servicio del personal docente es medio o regular y 10 equivalen al 14.7%.

equivalen al 54.4% y manifestaron que la calidad de servicio del personal docente es medio o regular y 10 equivalen al 14.7%. Indicamos que la calidad de servicio del personal docente en las instituciones educativas es regular.

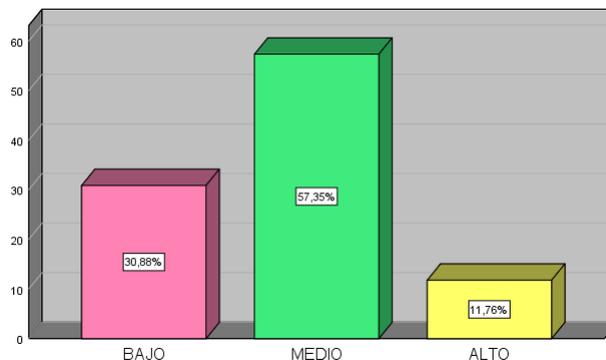
**Tabla 12**

*Distribución de los niveles asignados en la dimensión calidad de servicio del personal administrativo*

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	BAJO	21	30,9	30,9	30,9
o	MEDIO	39	57,4	57,4	88,2
	ALTO	8	11,8	11,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Figura 7**

**Calidad de servicio del personal administrativo.**



Como se observa, de los 68 docentes encuestados 21 equivalen al 30.9% y manifestaron que la calidad de servicio del personal administrativo tiene un nivel bajo; 39 equivalen al 57.4% y manifestaron que la calidad de servicio del personal administrativo es medio o regular y 8 equivalen al 11.8%. Indicamos que la calidad de servicio del personal administrativo en las instituciones educativas es regular.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La gestión educativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**H<sub>1</sub>:** La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**Tabla 13**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre gestión educativa y calidad de servicio.*

			Gestión educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Interpretación: la tabla 13 nos muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,775, el cual indica que el grado de correlación entre la gestión educativa y la calidad de servicio es alta y una significancia bilateral  $\alpha = 0,00$  menor al alfa 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde podemos concluir, la gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

#### **4.2.2 Prueba de la hipótesis específica 1**

**H<sub>0</sub>:** La gestión institucional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**H<sub>1</sub>:** La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**Tabla 14**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de servicio y la gestión institucional.*

Correlaciones				
			Calidad de servicio	Gestión institucional
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,371**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	68	68
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	0,371**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	68	68

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

Interpretación: la tabla 14 nos muestra el coeficiente de correlación es de Rho de Spearman de,371, el cual indica que el grado de correlación Rho de Spearman entre la gestión institucional y la calidad de servicio es baja y una significancia bilateral  $\alpha = 0,002$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde podemos concluir, la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

#### **4.2.3 Prueba de la hipótesis específica 2**

**Ho:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**Tabla 15**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de servicio y gestión administrativa.*

Correlaciones				
			Calidad de servicio	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Interpretación: la tabla 15 nos muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,533, el cual indica que el grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es positiva moderada y una significancia bilateral  $\alpha = 0,00$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde podemos concluir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

#### **4.2.4 Prueba de la hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>:** La gestión pedagógica no se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.

**H<sub>1</sub>:** La gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.

**Tabla 16**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre calidad de servicio y gestión pedagógica.*

		Correlaciones		
			Calidad de servicio	Gestión pedagógica
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,352**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	68	68
	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	,352**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	68	68

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

Interpretación: la tabla 16 nos muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,353, el cual indica que el grado de correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio es positiva baja y una significancia bilateral de 0,003 a una significancia del 0.01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde podemos concluir, la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.

## V. DISCUSIÓN.

En esta investigación titulada Gestión educativa y calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán 2020 se analizó las encuestas tomadas a los 68 docentes y se analizó los resultados mediante el programa estadístico llamado SPSS 26, respecto a la hipótesis general la gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. En la contrastación de la hipótesis general, el coeficiente de correlación es de 0,775, el cual indica que el grado de correlación positiva alta la gestión educativa y la calidad de servicio y una significancia bilateral de 0,00 a una significancia del 0.01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se pudo concluir que la gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020, esto coincidió con Triviño (2017) quien concluyó que para mejorar la calidad educativa los directivos debían involucrarse en la gestión por resultados y compartir el liderazgo con su equipo técnico de modo que se consiga los objetivos propuestos, desarrollar un clima laboral estable entre los docentes afectará positivamente en las relaciones interpersonales entre el docente, alumnado y comunidad, fortaleciendo la comunicación entre ellos y cumplir las metas trazadas. Además, indica que realizar un plan estratégico mejora las capacidades organizativas de la institución educativa, alcanzando los niveles de organización, planificación y ejecución; tener un plan estratégico también mejora el cumplimiento de metas y objetivos trazados por los niveles superiores de la institución alcanzando niveles deseables y aceptables de ejecución. Del mismo modo coincidió con Rojas (2018), donde se resaltó la importancia que tienen los directivos para hacer un diagnóstico de los docentes, alumnos y padres para identificar las condiciones de su vida cotidiana; este tipo de diagnóstico tiene que indicar la escasa oferta educativa y la escasa formación de los alumnos y el escaso interés de los padres, a partir de este diagnóstico encontrar una alternativa de formación para que el docente se desarrolle en su etapa educativa coincidimos que denota que la gestión educativa juega un rol muy importante en la conducción y la realización de las actividades que se desarrollan en el centro educativo, siendo primordial el desarrollo de estrategias

para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas, además, menciona que tener una buena gestión educativa permite tener alumnos competitivos, docentes capacitados y comunidad con desarrollo intelectual.

También se coincidió con Tutivén (2018) quien mencionó que la gestión educativa es mucho más compleja porque articula la educación con la sociedad, de allí la diversidad de creencias, opiniones y temáticas involucran rápidamente en el factor educativo; otro factor que debe tener la gestión educativa es las formas de comunicación ya que las tecnologías cambian constantemente y los centros educativos deben estar a la vanguardia de la estructura y dinámica entre la comunicación de colegio y sociedad, además, coincidimos que indica que la gestión educativa es una función que genera el sostenimiento del centro educativo, promoviendo el desarrollo de las estructuras pedagógicas y administrativas, también genera un clima de democracia con pensamiento de ser eficiente y equitativo, a su vez este forma personas responsables y eficaces. .

Respecto a la hipótesis específica uno, la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020; en la contrastación de la hipótesis específica uno, el coeficiente de correlación es de 0,371, el cual indica que el grado de correlación positiva baja entre la gestión institucional y la calidad de servicio y una significancia bilateral de 0,002 a una significancia del 0.01; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, donde se pudo concluir que la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020, esto coincidió con López (2018) quien mencionó que para mejorar el sistema educativo en los colegios y universidades se debe implementar la ISO 21001; este sistema de gestión permite cumplimientos de los docentes y alumnos, también permite realizar la mejora continua en la institución hasta llegar a la calidad educativa y competitiva, además, este modo de gestión permitirá a la institución llegar a un análisis de riesgos y oportunidades propios de la aplicación de la ISO 21001, asimismo, expresó que la gestión educativa tiene como factor principal el fortalecimiento, integración y cumplimiento de metas; además, busca desarrollar la multidisciplina entre sus colaboradores siendo los primeros la parte gerencial quienes deben demostrar saberes pedagógicos, administrativos, desarrollo de habilidades de

organización y dirección; posterior a ello los docentes, quienes deben de demostrar capacidad de liderazgo, disciplina, organización y planificación; finalmente está la comunidad que debe aportar constantemente con su participación para el desarrollo de las actividades del centro educativo. Del mismo modo, se coincidió con Bastidas (2018) quien indicó que la gestión educativa se debe enfocar en los niveles operativos de gestión, siendo su finalidad el área pedagógica, académica y los proyectos, pues estos son los pilares en el proceso educativo, además, se tiene que formar a los profesores para que ejecuten sus actividades de forma eficiente y competitiva. Se puede indicar que manejar una buena estructura organizacional ayudará a fortalecer la estructura y el control de sus actividades.

Respecto a la hipótesis específica dos, la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. En la contrastación de la hipótesis específica dos, el coeficiente de correlación es de 0,533, el cual indica el grado de correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y una significancia bilateral de 0,00 a una significancia del 0.01; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, donde podemos concluir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020. Lo mismo coincidió con Vázquez (2015) quien señaló que los centros educativos tienen que contar con un proceso de planificación y organización de modo que mejore los procesos de aprendizaje de los estudiantes, para ello los docentes tienen que estar bien preparados para contribuir con el análisis y conceptualización de los procesos educativos; de otro lado, los centros educativos deben mejorar la infraestructura, la gestión de los materiales educativos y la planificación proporcional de los implementos educativos, solo esto se logrará con una buena gestión educativa, además, menciona que la gestión financiera dirige los procesos regulares así también periódicos de los recursos humanos y económicos de la institución, implementando las decisiones y acciones orientadas al desarrollo de la institución educativa. Existen diversos tipos de recursos y apoyos para un buen desarrollo de los procesos pedagógicos y el ámbito de los recursos administrativos, incluyendo a las personas que influyen en la eficiencia y eficacia en los procesos pedagógicos.

Indica que los recursos financieros son muy importantes para el desarrollo de la institución educativa porque abastecen de economía para el mantenimiento del mobiliario, de las salas de cómputo, áreas verdes y de las oficinas de gestor burocrático, es por ello la institución debe tener una partida de recursos propios. Según Herrera (2016), el director dentro del centro educativo debe incentivar a la construcción de la cultura colectiva e individual de modo que genere un clima laboral propio de la institución; esta cultura tiene que ser rígida, dinámica y cohesionada, además, se debe promover el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por la institución, ya que esto es importante para la buena gestión educativa, además, indica que las relaciones interpersonales es la construcción de diversos tipos de aprendizajes y ayuda en la construcción de una buena relación interpersonal entre los alumnos y los docentes, que permite el desarrollo de las actividades en un ambiente adecuado; la importancia de las relaciones interpersonales es crear un buen clima de clase, que los miembros se sientan emocionalmente y encuentren la motivación necesaria para sus aprendizajes y desarrollo propio. Las relaciones íntimas o afectivas, grados del afecto, se refiere a la confianza que hay entre los individuos para buscar protección, solidaridad y pertenencia dentro de un grupo

Respecto a la hipótesis específica tres, la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020. La contrastación de la hipótesis específica tres; el coeficiente de correlación es de 0,353, el cual indica que el grado de correlación positiva baja entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio y una significancia bilateral de 0,003 a una significancia del 0.01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde podemos concluir, la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020. Esto coincidió con Cuya (2017) quien mencionó que la buena gestión educativa se obtiene cumpliendo con las metas y objetivos trazados, para ello se debe adaptar una cultura educativa que fomente las relaciones sociales entre los individuos en la institución, este proceso de cambio debe cumplir con las normas establecidas por la institución; el siguiente paso para la buena gestión educativa es tener un plan estratégico a corto y mediano plazo de manera que ayude a observar las metas cumplidas; otro factor importante es la

capacitación de los docentes y directivos para tener una buena gestión, además, mencionó que la gestión pedagógica constituye un factor importante en la enseñanza porque fomenta la participación de los padres de familia, autoridades locales y regionales; en la gestión educativa, es un acto de interacción entre los padres de familia y el director con la finalidad de tomar decisiones acertadas para cumplir con las diferentes necesidades que hay en la institución. El mismo Echaiz (2018) mencionó que la calidad de servicio se identifica en la entidad y se puede evidenciar en los estudiantes y docentes donde se aprecia su propia cultura y el valor de la institución, además, se debe fomentar la gestión de la formación humana que relaciona la calidad de servicio con la formación basada en valores y diferentes ámbitos personales, también la relación con la sociedad, asimismo, la gestión pedagógica es un proceso de la institución educativa que involucra a la sociedad y a los docentes enmarcando la relación de enseñanza y aprendizaje, para ello las instituciones educativas analizan la diversificación curricular de los niveles institucionales y realizan programaciones para el proyecto institucional, dentro de la gestión pedagógica se ponen estrategias metodológicas y didácticas, como también las evaluaciones de aprendizaje y recursos didácticos. Dentro de la gestión pedagógica, está enfatizada la labor de los docentes, sus experiencias pedagógicas y estrategias didácticas, también se observa los estilos de enseñanza. Quillama (2017) mencionó que la gestión educativa debe formar un plan estratégico institucional que lo relacione con la calidad del servicio educativo, tanto en los niveles del sector primario y secundario, asimismo, la institución debe promover estrategias pedagógicas para mejorar el nivel instructivo de los docentes y fomentar la calidad de su desempeño, se puede indicar también que la gestión institucional se encarga de velar por la parte administrativa, pedagógica y estructural. Además, revela que el personal administrativo dentro de las instituciones educativas, el personal encargado debe ser competente en la optimización y coordinación de los recursos propios de la institución y de aquellos que le son otorgados por el Ministerio de educación; estos recursos deben ser usados de forma eficiente, generando productividad y competitividad en el desarrollo de propuestas educativas. El área administrativa además debe generar la cooperación de los docentes y realizar grupos de coordinación para incentivar la capacitación de ellos y fomentar el desarrollo de la tecnología dentro de las instituciones educativas.

determina que la administración educativa debe promover la actitud de productividad y las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos, es por ello que se debe incentivar la actitud del estudiante con motivación y el nivel de desarrollo educativo con tareas dentro del foro institucional, además, se debe garantizar el aprendizaje y enseñanza de los alumnos y de los docentes, para ello es necesario que los docentes estén capacitados y a su vez evaluados constantemente para garantizar su formación profesional. Figueroa (2021) indicó que la gestión educativa regional tiene una relación con la orientación y participación de los docentes y esto se puede observar en los receptores de la coordinación educativa, donde se obtuvo que los procesos de enseñanza, evaluación del aprendizaje, y las practicas pedagógicas no son eficientes y por otro lado la gestión de recursos materiales no cumple de forma eficiente con la promoción de proyectos educativos sociales entre el centro educativo y la sociedad.

.

.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una correlación positiva alta entre la gestión educativa y la calidad de servicio docente con un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,775 y una significancia bilateral  $\alpha = 0,000$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se demuestra que la mejora de la gestión educativa aumenta la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**Segunda:** Existe una correlación positiva baja entre la gestión institucional y la calidad de servicio con un coeficiente de correlación de Rho Spearman ,371 y una significancia bilateral  $\alpha = 0,002$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se demuestra que la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**Tercera:** Existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,533 y una significancia bilateral  $\alpha = 0,00$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se demuestra que mejorar la gestión administrativa ayuda a mejorar la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán del año 2020.

**Cuarta:** Existe una correlación positiva baja entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio con un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,353 y una significancia bilateral  $\alpha = 0,00$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se demuestra que la mejora de la gestión pedagógica ayuda a mejorar la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.

## VII.- RECOMENDACIONES

Luego de haber presentado, analizado los objetivos y las hipótesis de la investigación recomendamos:

**Primera:** El ministerio de educación y la UGEL 06, deben promover un conjunto de procesos administrativo, estrategias de liderazgo y formación docente dentro de las instituciones educativas con la finalidad de mejorar la gestión educativa y la calidad de servicio de los docentes.

**Segunda:** Las instituciones educativas deben evaluar las estrategias de la gestión institucional, para ello los directivos deben mejorar la programación de las áreas académicas, la evaluación de los docentes y la rendición de cuentas de los recursos humanos y así mejorar la calidad de servicio.

**Tercera:** La UGEL 06 y las instituciones educativas deben tener un cronograma de actividades donde los directivos promuevan un clima laboral entre los docentes, fomenten el liderazgo, motivación y la comunicación entre sus componentes y así mejorar la calidad de servicio.

**Cuarta:** El ministerio de educación y la UGEL 06; deben promover dentro de las instituciones educativas la gestión pedagógica y la calidad de servicio docente, asimismo fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje; esto involucra la capacitación de directivos y docentes, talleres de actualización en herramientas tecnológicas, mejorar la infraestructura institucional y los mobiliarios.

## REFERENCIAS

- Aguilar Villanueva, L. F., & e-libro, C. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Arellano, G. (2017). *Gestión educativa (primera)*. Impresos Minipres C.A.
- Arias Coello, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid.
- Avante Juárez, R. A. (2017). *Reforma laboral (Primera edición)*. Fondo de Cultura Económica.
- Barbosa, E. F., Moura, D. G., & Manzano Bernárdez, P. (2013a). *Proyectos educativos y sociales: Planificación, gestión, seguimiento y evaluación*.
- Barbosa, E. F., Moura, D. G., & Manzano Bernárdez, P. (2013b). *Proyectos educativos y sociales: Planificación, gestión, seguimiento y evaluación*.
- Bastidas Espinosa, V. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Bonilla Castillo, J. A. (2014). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. <http://site.ebrary.com/id/10877010>
- Bordas Martínez, M.(2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Carrasco Díaz, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*.
- Cerró Guerrero, S. (2014). *Elegir la excelencia en la gestión de un centro educativo*. Narcea.
- Chiavenato, I., & Villamizar, G. A. ; T. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S., & González García, M. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Cruz Vásquez, M. (2018). *La reforma laboral y sus desafíos*. Miguel Ángel Porrúa.
- Cuya Barreda, D. E. (2017). *El Planeamiento Estratégico y la Gestión Educativa en la Institución Educativa N° 115-28 «Niño Jesús de San Ignacio» del Distrito*

- de San Juan de Lurigancho, 2015. Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Deza Santillán, E. L. (2020). *Comportamiento organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes en la institución educativa Manuel Tobías García cerrón – puente piedra-2019*. Universidad nacional Federico Villarreal.
- Dorantes Chávez, L. F., & Gómez Marín, M. E. (2014). *Derecho fiscal*. <http://site.ebrary.com/id/11013788>
- Echaiz Rodas, C. A. (2018). *Los procesos de gestión y la calidad del servicio en la institución educativa privada foyer de Charité*. Universidad San Martin De Porras.
- Feito, R. (2011). *Los retos de la participación escolar: Elección, control y gestión de los centros educativos*. <http://www.digitaliapublishing.com/a/24096/>
- Figuroa Sánchez, armando. (2020). *Gestión educativa regional y su relación con la gestión de participación y orientación en la Ugel Huanta – Ayacucho – 2020*. Universidad San Martin De Porras.
- Fontalvo Herrera, T. J. (2005). *La calidad en los servicios ISO 9000:2000. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000*. <http://site.ebrary.com/id/10179610>
- Garay Argandoña, R. A. (2019). *Gestión educativa y calidad de la educación en la universidad científica del sur - cursos básicos, 2018-1*. Universidad San Martin De Porras.
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/70269>
- Gento Palacios, S., Pina Mulas, J., & González Fernández, R. (2011). *Gestión, dirección y supervisión de instituciones y programas de tratamiento educativo de la diversidad*.
- Granados Roldán, O. (2018). *Reforma educativa (Primera edición)*. Fondo de Cultura Económica.
- Guerra Sotillo, A. (2005). *Gerencia pública y economía informal*. Eumed.net. <http://site.ebrary.com/id/10584419>
- Guillen, Raquel. (2017). *Gestión educativa y docencia (1.ª ed.)*. AMAPSI.
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Organizational management*. <http://site.ebrary.com/id/11072369>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Herrera Martínez, F. A. (2016). *Perfil profesional de los equipos directivos de los centros escolares públicos de la comuna de Talca*. Universidad Alcalá.
- López Osorio, M. D. (2018). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Mantilla b, Samuel Alberto. (2018). *Auditoria del control interno (4.ª ed.)*. ecoe - ediciones.
- Marlene Mercedes, Q. A. (2019). *Autoevaluación institucional y gestión de la calidad educativa en las instituciones públicas del mercado de Lima*. Universidad nacional Federico Villarreal.
- Martínez Goikolea, E. (2000). *Formación y orientación laboral*. Macmillan Iberia, S.A.
- Matía, J. (2016). *Gestión TIC de centros educativos*. Bubok Publishing S.L. <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5486368>
- Meléndez Torres, Juan. (2016). *Control interno (1.ª ed.)*. Universidad católica los Ángeles.
- Moeller, L. H., Landry, E. C., & Kinni, T. B. (2011). *The four pillars of profitable marketing: How to maximize creativity and return on investment*. McGraw-Hill.
- Mondy, R. W., & Mondy, J. B. (2010). *Human resources management*. Prentice Hall.
- Pizarro Prieto, P. P. (2019). *Planeamiento Estratégico y Gestión Institucional del Colegio Javier Heraud del Distrito San Juan de Lurigancho, Lima, Perú, 2017*. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Quillama Virto, G. G. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara—Ayacucho*. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Rodríguez Akle, Á. del C., & Sánchez Buitrago, J. O. (2019). *Leadership in the management of school organizations: Paradigmatic transitions of educational management*.

- Rojas Gutiérrez, N. Y. (2018). *Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña luna de la localidad octava de Kennedy*. Universidad libre facultad de ciencias de la educación.
- Santillana Gonzales, Juan Ramón. (2015). *Sistemas de control interno (3.ª ed.)*. Pearson.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2006). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Sito Justiniano, L. M. (2019). *Calidad educativa y el clima institucional en la i.e.i "Stella Maris" 2018*. Universidad San Martín De Porras.
- Triviño Vélez, M. P. (2017). *La gestión educativa en la calidad del clima organizacional en los directivos y docentes. Propuesta: diseño de un manual estratégico en gestión educativa*. Universidad de Guayaquil.
- Tutivén Ortega, S. M. (2018). *La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio "31 de Octubre" del cantón Zamborondón, provincia del Guayas*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vallet-Bellmunt, T., Vallet-Bellmunt, A., & e-libro, C. (2015). *Strategic Marketing Principles. Universitat Jaume I, Servei de Comunicació i Publicacions*.
- Vázquez Cano, E. (2015). *Los procesos relevantes para el funcionamiento y gestión de tres centros educativos de la comuna de calera de tango: estudio de caso en Chile*. Universidad nacional de educación a distancia.
- Vichique De Gasperín, M. A. (2016). *Institutional crisis management: Key strategy in the XXI century*. Editorial UOC.

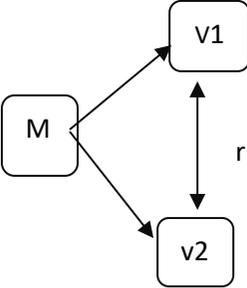
# ANEXO

## ANEXO 1.- MATRIZ DE OPERACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	RANGOS
I.: GESTIÓN EDUCATIVA	I.1.GESTIÓN INSTITUCIONAL	I.1.1. CULTURA ORGANIZACIONAL	1-3	LIKERT	101-150: Alto 51-100: Medio 0-50: Bajo
		1.1.2. GESTIÓN DIRECTIVA	4-6	LIKERT	
		1.1.3. INFRAESTRUTURA	6-10	LIKERT	
	I.2.GESTIÓN ADMINISTRATIVA	I.2.1. NORMATIVA Y SUPERVISIÓN	11-15	LIKERT	
		I.2.2 GESTIÓN FINANCIERA	14-20	LIKERT	
	I.3 GESTIÓN PEDAGÓGICA	I.3.1 CAPACITACIONES	21-25	LIKERT	
		I.3.2 PROCESO DE ENSEÑANZA	26-30	LIKERT	
D.: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	D.1.PERSONAL DOCENTE	D.1.1. LIDERAZGO DIRECTIVO	31-33	LIKERT	101-150: Alto 51-100: Medio 0-50: Bajo
		D.1.2. LIDERAZGO DOCENTE	34-36	LIKERT	
		D.1.3 LIDERAZGO COMUNITARIO	37-43	LIKERT	
	D.2. PERSONAL ADMINISTRATIVO	D.2.1. PRODUCTIVIDAD	43-46	LIKERT	
		D.2.2. RELACIONES INTRAPERSONALES	47-60	LIKERT	

## ANEXO 2.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia								
Título: Gestión educativa y calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.								
Autor: Hurtado Huamán Aída (ORCID: 0000-0003-4047-1264)								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿De qué manera la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020?</p> <p>¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p> <p>Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La gestión educativa sí se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La gestión institucional sí se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p> <p>La gestión administrativa sí se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p>	<b>Variable 1: GESTIÓN EDUCATIVA</b>			<p>101-150: Alto</p> <p>51-100: Medio</p> <p>0-50: Bajo</p>		
			<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
			1.- gestión institucional		cultura organizacional		1-10	Escala de Likert del 5 al 1
					gestión directiva			
					infraestructura			
			2.- gestión administrativa		normativa y supervisión		11-20	
					gestión financiera			
			3.- gestión Pedagógica		Capacitación de los docentes		21-30	
					Formación académica			
			<b>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>					
<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<p>101-150: Alto</p> <p>51-100: Medio</p> <p>0-50: Bajo</p>			
1.- personal docente		liderazgo directivo	1-13	Escala de Likert del 5 al 1				
		liderazgo docente						
		liderazgo comunitario						
2.- personal administrativo		productividad	14-30		5.- Muy de acuerdo.			
				4.- Algo de acuerdo.				
				3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.				

<p>de la comunidad de Huaycán, año 2020?</p> <p>¿De qué manera la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020?</p>	<p>de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p> <p>Determinar de qué manera la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p>	<p>La gestión pedagógica sí se relaciona con la calidad del servicio en tres instituciones educativas de la comunidad de Huaycán, año 2020.</p>		<p>relaciones intrapersonales</p>		<p>2.-Algo en desacuerdo. 1.-Muy en desacuerdo.</p>	
tipo- diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: básico</p> <p>Diseño: no experimental, transversal y correlacional.</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>  <p>Dónde: M : Muestra V1 : Control Interno V2 : Gestión educativa r : Coeficiente de relación</p>	<p>Población:</p> <p>182 docentes conformados de los colegios: 1- JORGE GILES LLANOS N° 1237 2- JOSE CARLOS MARIATEGUI N° 1245 3- 5 DE ABRIL N° 1248</p> <p>Tipo de muestreo: probabilístico Tamaño de muestra: 212 docentes</p> <p>Según Hernández (2018) se refiere a la muestra como un subconjunto de la población que es tomada para la evaluación de las variables, estas deben estar bien alineadas al problema de la investigación para que el estudio que se realiza sea válida.</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN EDUCATIVA</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario 1</p> <p>Autor: VALDIVIEZO MIRANDA SUMILDA Año: 2018 Monitoreo: Aida Hurtado Huamán Ámbito de Aplicación: colegio de la comunidad de Huaycán Forma de Administración: análisis de datos y observación</p>	<p>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario 2</p> <p>Autor: LOPEZ QUILCA FREDY Año: 2016 Monitoreo: Aida Hurtado Huamán Ámbito de Aplicación: colegio de la comunidad de Huaycán Forma de Administración: análisis de datos y observación</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Según (Carrasco Díaz, 2015) generalmente, las personas realizan el uso del análisis descriptivo para analizar los datos e interpretar y así brindar conclusiones fijas de las dimensiones y variables; Sin embargo, es un error ya que este método puede proporcionar información realmente importante sobre la muestra que se está estudiando. El análisis descriptivo proporciona una base de conocimiento que puede ser una base para realizar posteriormente un análisis cuantitativo.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>La constratación de las hipótesis se realizará mediante el estadístico de fiabilidad Rho Spearman, de manera que se pueda indicar la relación que existe entre nuestras variables de estudio, el cual nos permitirá analizar los datos y observar si se toma la hipótesis nula o alterna.</p>			

## ANEXO 3.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO GESTIÓN EDUCATIVA

Estimado(a) docente, el cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión educativa de la institución donde labora, para tal efecto solicitamos tu colaboración en la participación de este cuestionario.

Es importante indicar que sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola de las siguientes alternativas:

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

<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>						
1	El director es líder: motivador y estimulador para el logro de los objetivos estratégicos.	1	2	3	4	5
2	El director formula el plan estratégico oportunamente para alcanzar los objetivos estratégicos en la gestión educativa.	1	2	3	4	5
3	El director tiene principios de autoridad moral y profesionalismo para la conducción de la institución educativa.	1	2	3	4	5
4	El director demuestra capacidad de razonamiento para la toma de decisiones acertadas.	1	2	3	4	5
5	El director pone interés en los mecanismos de coordinación con los agentes que se relacionan con la educación.	1	2	3	4	5
6	El PEI se ha elaborado, aplicado y evaluado con los miembros de la institución educativa.	1	2	3	4	5
7	El desempeño del equipo directivo, en la organización de la institución educativa, aplica los instrumentos de gestión, y normatividad vigente.	1	2	3	4	5
8	El director asume el liderazgo transformacional: seguro de sí, visionario, emprendedor, amable en el desempeño de la organización frente a la sociedad.	1	2	3	4	5
9	La institución educativa es respaldada y aceptada por la comunidad local.	1	2	3	4	5
10	La institución educativa realiza alianzas estratégicas con instituciones públicas y/o privadas.	1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
11	El clima institucional es adecuado.	1	2	3	4	5
12	El director demuestra capacidad para hacer cumplir las funciones administrativas de sus miembros.	1	2	3	4	5

13	El presupuesto de la institución educativa se programa, formula, aprueba, ejecuta y controla conjuntamente con los miembros del CONEI.	1	2	3	4	5
14	El director controla la eficacia y transparencia de los recursos económicos de la I.E.	1	2	3	4	5
15	El director informa con responsabilidad, transparencia, la gestión económica a los miembros de la comunidad.	1	2	3	4	5
16	Se evalúa el Plan Anual de Trabajo para conocer el logro de las acciones y metas propuestas.	1	2	3	4	5
17	Se desarrollan eventos de capacitación docente en forma continua para el personal de la institución educativa.	1	2	3	4	5
18	La administración de los recursos propios de la I.E se aplica de acuerdo a la normatividad vigente.	1	2	3	4	5
19	El Manual de Organización y Funciones es actualizado de acuerdo al cuadro de Asignación de Personal – (CAP) y documentos normativos.	1	2	3	4	5
20	La comunidad educativa conoce el MOF para el cumplimiento de sus deberes y derechos.	1	2	3	4	5
GESTIÓN PEDAGÓGICA						
21	El personal docente y administrativo de la Institución tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo al MOF	1	2	3	4	5
22	En el PEI se ha implementado una propuesta pedagógica innovadora para el nivel inicial.	1	2	3	4	5
23	El PEI responde al desarrollo local, regional y nacional.	1	2	3	4	5
24	Se ha elaborado el PCI y el proceso de diversificación curricular de acuerdo a las necesidades e intereses de los estudiantes.	1	2	3	4	5
25	El director fortalece la gestión de la I.E desarrollando proyectos educativos de manera sostenible.	1	2	3	4	5
26	El director cuenta con un plan de monitoreo, supervisión y evaluación de las actividades pedagógicas.	1	2	3	4	5
27	La institución cuenta con un plan de capacitación para los docentes.	1	2	3	4	5
28	La I.E promueve los procesos de enseñanza y aprendizaje vinculando la teoría con la práctica.	1	2	3	4	5
29	La capacitación continua permite contar con docentes competentes con espíritu emprendedor.	1	2	3	4	5
30	La educación que brinda la institución educativa desarrolla competencias para la formación integral de los niños.	1	2	3	4	5

Fuente: Dra. Valdivieso Miranda Sumilda (2018) en sus tesis: *Caracterización de la gestión educativa y propuesta de un modelo de gestión educativa estratégica para las instituciones de nivel escolar, Sullana – Perú.*

### INSTRUMENTO SERVICIO DE CALIDAD

Estimado(a) docente, el cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión educativa de la institución donde labora, para tal efecto solicitamos tu colaboración en la participación de este cuestionario.

Es importante indicar que sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola de las siguientes alternativas:

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

<b>PERSONAL DOCENTE</b>						
1	Existe estrecha coordinación entre el Jefe de Dpto. Académico y los docentes al momento de planificar la distribución de la carga horaria.	1	2	3	4	5
2	Los docentes planifican de manera adecuada y oportuna los cursos que tienen a su cargo.	1	2	3	4	5
3	La entrega de los sílabos por los docentes se da en la primera semana de clases.	1	2	3	4	5
4	Los docentes de la Institución educativa asisten generalmente a todas sus clases programadas.	1	2	3	4	5
5	Los docentes de la institución educativa llegan puntualmente a sus clases.	1	2	3	4	5
6	Usted se encuentra satisfecho con la explicación de las clases de los docentes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
7	Los docentes de la institución educativa hacen uso racional de los recursos didácticos en sus clases.	1	2	3	4	5
8	El docente fomenta la participación de los estudiantes en el desarrollo de su clase.	1	2	3	4	5
9	Usted se encuentra satisfecho con el dominio del tema de clase de los docentes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
10	Usted se encuentra satisfecho con la solvencia con que responden los docentes a las preguntas formuladas en clases.	1	2	3	4	5
11	Usted se encuentra satisfecho con el reforzamiento de los contenidos de aprendizaje no logrados que realizan los docentes en clase.	1	2	3	4	5
12	Respecto al avance silábico, el docente cumple con la planificación a un 100%.	1	2	3	4	5
13	El docente cumple estrictamente con el avance silábico.	1	2	3	4	5
14	Existe una estrecha coordinación entre el jefe de Dpto. Académico y los docentes al momento de planificar la distribución de la carga horaria.					
15	Los docentes planifican de manera adecuada y oportuna los cursos que tienen a su cargo.					
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>						
14	Usted se encuentra satisfecho respecto a los espacios administrativos (oficinas) con que cuenta la Institución educativa.	1	2	3	4	5

15	Existen los recursos necesarios en la institución educativa para la prestación de los servicios.	1	2	3	4	5
16	Generalmente usted se encuentra satisfecho con el servicio que recibe.	1	2	3	4	5
17	¿Cuando tiene dificultades con los trámites que realiza, el empleado muestra interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
18	Los administrativos de la institución educativa están capacitados para ofrecer el servicio que brindan.	1	2	3	4	5
19	Usted se encuentra satisfecho respecto a los espacios administrativos (oficinas) con que cuenta la institución educativa.	1	2	3	4	5
20	Existen los recursos necesarios en la institución educativa para la prestación de los servicios.	1	2	3	4	5
21	Usted se encuentra satisfecho con el trabajo y comportamiento del empleado, inspirándole confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
22	Los trabajadores administrativos demuestran el trato igualitario con todos los usuarios que atiende.	1	2	3	4	5
23	Usted se encuentra satisfecho con los horarios de atención administrativa de la Institución educativa.	1	2	3	4	5
24	Usted se encuentra satisfecho con la atención que brinda el personal administrativo de la Institución educativa.	1	2	3	4	5
25	Usted se encuentra satisfecho con la atención que brinda el personal directivo de la institución educativa.	1	2	3	4	5
26	Usted se encuentra satisfecho respecto a los espacios administrativos (oficinas) con que cuenta la institución educativa.	1	2	3	4	5
27	Existen los recursos necesarios en la Institución educativa para la prestación de los servicios.	1	2	3	4	5
28	Generalmente usted se encuentra satisfecho con el servicio que recibe.	1	2	3	4	5
29	¿Cuando tiene dificultades con los trámites que realiza, el empleado demuestra interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
30	Los administrativos de la institución educativa están capacitados para ofrecer el servicio que brindan.	1	2	3	4	5

*Fuente: López Quilca Fredy Jesús (2015) en su tesis: Calidad de servicio educativo y la satisfacción de estudiantes Región Junín.*

#### ANEXO 4.- CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

**Muestra:** Hernández (2018) señaló que la muestra es una parte de la población que se analiza para el estudio de las variables, cabe indicar que en un trabajo de investigación la muestra puede ser grande y evaluarlas tomaría un tiempo largo es por ello que se aplican los promedios matemáticos que nos permite dar confianza y viabilidad a los datos que vamos a estudiar.

Según Pérez (2005) mencionó que la muestra se puede calcular con la fórmula de la varianza poblacional y tiene un orden aleatorio simple, mediante la siguiente fórmula:

N: es el valor de la muestra. (va al anexo todas las tablas)

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

z: nivel de confianza 1.96

p: proporción de la población: 0.5

q: 1-p=0.5

e: error máximo de población =0.1

n: tamaño de la población = 221 colaboradores.

Fórmula para calcular la muestra

Fórmula para calcular la muestra:

$$\frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 221}{0.10^2 \cdot (221-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = n = 68$$

Después de hacer los cálculos matemáticos, se pudo interpretar que la muestra para nuestra investigación es de 68 encuestados y estos estuvieron integrados entre docentes y directivos que formaron parte de la investigación.

# ANEXO 5: BASE DE DATOS

GESTION EDUCATIVA																													
GESTION INSTITUCIONAL										GESTION ADMINISTRATIVA										GESTION PEDAGOGICA									
cultura organizacional			gestión directiva			infraestructura				normativa y supervisión					gestión financiera					Capacitación de los docentes				Formación académica					
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
5	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	4	3	4	4	5	2	5	3	2	5	5	1
3	5	4	4	2	2	5	3	5	3	4	4	2	5	2	2	3	3	4	5	4	4	5	2	3	3	4	3	2	4
3	5	3	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	5	5	2	5	5	4	3	5	4	2	4	4	3	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	5	4	5	3	4	2	2	3	5	3	3	4	3	5	4	2	5	5	4	3	3	4	2	4
2	4	4	3	5	3	5	5	3	3	2	2	5	3	5	5	3	5	3	3	4	2	2	3	3	5	3	3	1	2
5	5	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	4	4	5	4	2	2	5	3	4	4	4	4
4	4	3	4	2	2	5	3	4	4	4	5	5	2	5	5	3	3	4	4	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4
5	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	5	5	5	5	2	5	3	4	5	4	4	2	2	5	3	4	3	5	4
3	5	3	4	2	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4
3	5	4	4	5	2	5	3	4	3	4	4	5	2	5	2	3	3	4	5	4	5	2	2	3	3	5	4	3	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	5	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4
5	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	3	4	4	4
3	5	4	4	2	2	5	3	5	3	4	4	2	5	2	2	3	3	4	5	4	4	5	2	5	3	4	3	2	4
3	5	3	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	5	5	2	5	5	4	3	5	4	2	5	3	3	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	5	4	5	3	4	4	5	2	5	2	5	3	4	4	5	4	2	2	3	3	4	3	4	2
2	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	2	5	5	3	3	4	4	5	5	2	5	5	3	4	4	4
5	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	5	5	5	5	2	5	3	4	5	4	4	2	2	5	3	4	3	4	4
3	5	3	4	2	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4
3	5	4	4	5	2	5	3	4	3	4	4	5	2	5	2	3	3	4	5	4	5	2	2	5	5	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	5	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
5	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	2	4
3	5	4	4	2	2	5	3	5	3	4	4	2	5	2	2	3	4	5	4	4	5	2	2	5	3	4	3	2	4
2	4	4	2	2	3	5	4	5	3	4	2	2	3	5	3	3	4	3	5	4	2	5	5	4	3	3	4	2	2
2	4	4	3	5	3	5	5	3	3	2	2	5	3	5	5	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
5	5	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	2	2	5	3	4	4	4	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	4
5	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	5	5	5	5	2	5	3	4	5	4	4	2	2	5	3	4	4	4	4
3	5	3	4	2	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4
3	5	4	4	5	2	5	3	4	3	4	4	5	2	5	2	3	3	4	5	4	5	2	2	3	5	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	5	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
5	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	2	4
3	5	4	4	2	2	5	3	5	3	4	4	2	5	2	2	3	4	5	4	4	5	2	2	3	3	4	3	2	4
3	5	3	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	5	5	2	5	5	4	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	5	4	5	3	4	2	2	3	5	3	3	4	3	5	4	2	5	5	5	4	3	3	4	2
2	4	4	3	5	3	5	5	3	3	2	2	5	3	5	5	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
5	5	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	2	2	5	3	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4
5	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	5	5	5	5	2	5	3	4	5	4	4	2	2	5	3	4	3	4	4
3	5	3	4	2	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4
3	5	4	4	5	2	5	3	4	3	4	4	5	2	5	2	3	3	4	5	4	4	5	2	2	3	5	4	3	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	5	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
5	5	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4
5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	2	4
3	5	4	4	2	2	5	3	5	3	4	4	2	5	2	2	3	4	5	4	4	5	2	2	3	3	4	3	2	4
3	5	3	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	5	5	2	5	5	4	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	5	4	5	3	4	2	2	3	5	3	3	4	3	5	4	2	5	5	5	4	3	3	4	2
2	4	4	3	5	3	5	5	3	3	2	2	5	3	5	5	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2
5	5	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	2	5	3	4	5	4	4	2	2	5	3	4	3	4	4
3	5	3	4	2	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4																			

calidad de servicio																														
personal docente													personal administrativo																	
liderazgo directivo			liderazgo docente				liderazgo comunitario						productividad						relaciones intrapersonales											
p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58	p59	p60	
5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	1	5	1	4	2	2	3	2	2	2	4	3	1	1	1	4	2	2
4	4	4	4	5	2	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	2	5	5	5	5	3	4	4	5	2	4	4	2	2	3	4	3	1	1	3	4	3	4	4	4	4	
3	5	4	4	2	2	3	3	4	5	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	1	4	1	4	3	4	4	4	4	
3	5	5	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	5	5	2	1	1	1	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	2	4	3	3	4	5	4	2	
2	4	4	2	2	3	3	4	3	5	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	
5	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	2	4	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	2	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	1	4	1	1	4	3	4	4	4	
3	5	4	4	2	2	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	1	1	4	4	4	4	
3	5	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	4	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	
5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	1	4	1	1	4	4	2	1	3	1	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	2	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	2	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4
3	5	4	4	2	2	3	3	4	5	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	
5	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	2	4	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	4	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	1	4	4	4	4	3	1	4	4	1	1	4
4	4	4	4	5	2	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	2	2	3	3	4	5	3	4	4	5	2	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	5	4	4	2	2	3	3	4	5	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
2	4	4	2	2	3	3	4	3	5	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	2	4	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
3	5	4	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	5	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	1	4	4	1	1	4
4	4	4	4	5	2	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	5	4	4	2	2	3	3	4	5	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
5	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	2	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	5	4	4	2	2	3	3	4	5	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
5	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	2	4	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	2	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	5	4	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2
5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	2	3	3	4																						

## ANEXO 6.- CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### Certificado de validez de contenido del instrumento gestión educativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D A	M A	M D	D A	M A		
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión Institucional</b>												
1	El director es líder: motivador y estimulador para el logro de los objetivos estratégicos.			X			X			X			
2	El director formula plan estratégico oportunamente para alcanzar los objetivos estratégicos en la gestión educativa.			X			X			X			
3	El director tiene principios de autoridad moral y profesionalismo para la conducción de la institución educativa.			X			X			X			
4	El director demuestra capacidad de razonamiento para la toma de decisiones acertadas.			X			X			X			
5	El director pone interés en los mecanismos de coordinación con los agentes que se relacionan con la educación.			X			X			X			
6	El PEI se ha elaborado, aplicado y evaluado con los miembros de la institución educativa.			X			X			X			
7	El desempeño del equipo directivo, en la organización de la institución educativa, aplica los instrumentos de gestión, y normatividad vigente.			X			X			X			
8	El director asume el liderazgo transformacional: seguro de sí, visionario, emprendedor, amable en el desempeño de la organización frente a la sociedad.			X			X			X			
9	La institución educativa es respaldada y aceptada por la comunidad local.			X			X			X			
10	La institución educativa realiza alianzas estratégicas con instituciones públicas y/o privadas.			X			X			X			
	<b>DIMENSIÓN 2: GESTION ADMINISTRATIVA</b>												
11	El clima institucional es adecuado.			X			X			X			
12	El director demuestra capacidad para hacer cumplir las funciones administrativas de sus miembros.			X			X			X			
13	El presupuesto de la institución educativa se programa, formula, aprueba, ejecuta y controla conjuntamente con los miembros del CONEI.			X			X			X			
14	El director controla la eficacia y transparencia los recursos económicos de la I.E.			X			X			X			
15	El director Informa con responsabilidad, transparencia, la gestión económica a los miembros de la comunidad.			X			X			X			

16	Se evalúa el Plan Anual de Trabajo para conocer el logro de las acciones y metas propuestas.			X			X			X	
17	Se desarrollan eventos de capacitación docente en forma continua para el personal de la institución educativa.			X			X			X	
18	La administración de los recursos propios de la I.E se aplica de acuerdo a la normatividad vigente.			X			X			X	
19	El Manual de Organización y Funciones es actualizado de acuerdo al cuadro de Asignación de Personal – (CAP) y documentos normativos.			X			X			X	
20	La comunidad Educativa conoce el MOF para el cumplimiento de sus deberes y derechos.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 3: GESTION PEDAGOGICA</b>										
21	El personal docente y administrativo de la Institución tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo al MOF			X			X			X	
22	En el PEI se ha implementado una propuesta pedagógica innovadora para el nivel inicial.			X			X			X	
23	El PEI responde al desarrollo local, regional y nacional.			X			X			X	
24	Se ha elaborado el PCI y el proceso de diversificación curricular de acuerdo a las necesidades e intereses de los estudiantes.			X			X			X	
25	El director fortalece la gestión de la I.E desarrollando proyectos educativos de manera sostenible.			X			X			X	
26	El director cuenta con un plan de monitoreo, supervisión y evaluación de la actividades pedagógicas.			X			X			X	
27	La institución cuenta con un plan de capacitación para los docentes.			X			X			X	
28	La I.E promueve los procesos de enseñanza y aprendizaje vinculando la teoría con la práctica.			X			X			X	
29	La capacitación continua permite contar con docentes competentes con espíritu emprendedor.			X			X			X	
30	La educación que brinda la institución educativa desarrolla competencias para la formación integral de los niños.			X			X			X	

Fuente: Dr. Valdivieso Miranda Sumilda (2018) en sus tesis: *caracterización de la gestión educativa y propuesta de un modelo de gestión educativa estratégica para las instituciones de nivel escolar, Sullana – Perú.*

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: PERSONAL DOCENTE</b>														
1	Usted cree que exista una estrecha coordinación entre el Jefe de Dpto. Académico y los docentes al momento de planificar la distribución de la carga horaria.		X			X				X				
2	Usted cree que los docentes planifican de manera adecuada y oportuna los cursos que tienen a su cargo.		X			X				X				
3	La entrega de los sílabos por los docentes se da en la primera semana de clases.		X			X				X				
4	Los docentes de la Facultad asisten generalmente a todas sus clases programadas.		X			X				X				
5	Los docentes de la Facultad llegan puntualmente a sus clases.		X			X				X				
6	Usted se encuentra satisfecho con la explicación de las clases de los docentes de la Facultad.		X			X				X				
7	Los docentes de la Facultad hacen uso racional de los recursos didácticos en sus clases.		X			X				X				
8	El docente fomenta la participación de los estudiantes en el desarrollo de su clase.		X			X				X				
9	Usted se encuentra satisfecho con el dominio del tema de clase de los docentes de la Facultad.		X			X				X				
10	Usted se encuentra satisfecho con la solvencia con que responden los docentes a las preguntas formuladas en clases.		X			X				X				
11	Usted se encuentra satisfecho con el reforzamiento de los contenidos de aprendizaje no logrados que realizan los docentes en clase.		X			X				X				
12	Respecto al avance silábico, el docente cumple con la planificación a un 100%.		X			X				X				
13	El docente entrega los resultados de sus evaluaciones oportunamente.		X			X				X				
14	Usted cree que exista una estrecha coordinación entre el Jefe de Dpto. Académico y los docentes al momento de planificar la distribución de la carga horaria.		X			X				X				
15	Usted cree que los docentes planifican de manera adecuada y oportuna los cursos que tienen a su cargo.		X			X				X				
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>														

16	Usted se encuentra satisfecho respecto a los espacios administrativos (oficinas) con que cuenta la Facultad.		X				X			X		
17	Existen los recursos necesarios en la Facultad para la prestación de los servicios.		X				X			X		
18	Generalmente usted se encuentra satisfecho con el servicio que recibe.		X				X			X		
19	¿Cuándo tiene dificultades con los trámites que realiza, el empleado demuestra interés en solucionarlo?		X				X			X		
20	Los administrativos de la Facultad están capacitados para ofrecer el servicio que brindan.		X				X			X		
21	Usted se encuentra satisfecho con el trabajo y comportamiento del empleado, inspirándole confianza y seguridad.		X				X			X		
22	Los trabajadores administrativos demuestran el trato igualitario con todos los usuarios que atiende.		X				X			X		
23	Usted se encuentra satisfecho con los horarios de atención administrativa de la Facultad.		X				X			X		
24	Usted se encuentra satisfecho con la atención que brinda el personal administrativo de la Facultad.		X				X			X		
25	Usted se encuentra satisfecho con la atención que brinda el personal directivo de la Facultad.		X				X			X		
26	Usted se encuentra satisfecho respecto a los espacios administrativos (oficinas) con que cuenta la Facultad.		X				X			X		
27	Existen los recursos necesarios en la Facultad para la prestación de los servicios.		X				X			X		
28	Generalmente usted se encuentra satisfecho con el servicio que recibe.		X				X			X		
29	¿Cuándo tiene dificultades con los trámites que realiza, el empleado demuestra interés en solucionarlo?		X				X			X		
30	Los administrativos de la Facultad están capacitados para ofrecer el servicio que brindan.		X				X			X		

Fuente: López Quilca Fredy Jesús (2015) en su tesis: calidad de servicio educativo y la satisfacción de estudiantes Región Junín

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Suarez Ymbertis, Percy Jorge**

**DNI: 07260837**

**Especialidad del validador: Mg. Desarrollo empresarial y regional**

**02 de octubre del 2021**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Mg. Bautista Rojas, Renato Josephe      **DNI:** 46341464

**Especialidad del validador:** Mg. Gestión de políticas públicas.

**02 de octubre del 2021**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO**

**DNI: 43297741**

**Especialidad del validador: 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

**15 de octubre del 2021**



Dr. Juan GODOY CASO

Firma del experto informante

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

## ANEXO 7: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y varones  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**Asunto: Autorización para aplicar los cuestionarios de investigación a los docentes de la institución educativa: N° 1248 "5 de abril".**

Lima, 29 de noviembre de 2021

**Señores De La Escuela De Posgrado De La Universidad Cesar Vallejo.**

Yo VLADIMIR ARTURO FUENTES RIVERA QUINTEROS, identificado con N° DNI 05841271 director de la I.E. N° 1248 "5 de Abril", autorizo al docente **AIDA HURTADO HUAMÁN** con DNI: 10598362, estudiante del programa de la maestría en Gestión Pública, aplicar los dos cuestionarios de su trabajo de investigación a los docentes de la institución la cual yo dirijo.

---

Vladimir A. Fuentes Rivera Quinteros  
Director de la I.E. N° 1248  
DNI: 05841271



Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y varones  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**Asunto: Autorización para aplicar los cuestionarios de investigación a los docentes de la institución educativa: N° 1237 "Jorge Giles Llanos".**

Lima, 29 de noviembre de 2021

Señores de la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo.

Yo, Katty Medina Zambrano De Cullanco identificada con N° DNI 07685925 director(a) de la institución educativa N° 1237, autorizo al docente Aída Hurtado Huamán con DNI: 10598362, estudiante del programa de la maestría en Gestión Pública, aplicar los dos cuestionarios de su trabajo de investigación a los docentes de la institución la cual yo dirijo.

Katty Medina Zambrano De Cullanco

.....  
Nombre de la directora

Directora (IE) del colegio

DNI:07685925