



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los
“Planteles de aplicación de una universidad pública” Lurigancho,
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Ramos Mallqui, Yasmin del Carmen (ORCID: 0000-0002-0148-6749)

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Con todo mi cariño dedico esta tesis a mi madre Julia Mallqui, un saludo al cielo y a mi hermosa familia, por su ánimo, comprensión e indesmayable apoyo, para hacer realidad uno de mis mayores sueños, como es la realización y culminación de presente investigación.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador.

A las autoridades de los Planteles de aplicación de la Universidad nacional de Educación y a mis apreciados colegas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación	14
3.2. Variables, operacionalización	14
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.4. Procedimientos	17
3.5. Método de análisis de datos	18
3.6. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados de Juicio de expertos	17
Tabla 2. Distribución por niveles de la variable Coaching educativo	19
Tabla 3. Distribución por niveles de la variable Calidad del servicio educativo	20
Tabla 4. Prueba de normalidad	21
Tabla 5. Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la variable Coaching educativo	21
Tabla 6. Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Modelo cooperativo	22
Tabla 7. Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Participación en el sistema educativo	22
Tabla 8. Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Mediar en situaciones de conflicto	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Porcentaje por niveles de la variable Coaching educativo	19
Figura 2. Porcentaje por niveles de la variable Calidad del servicio educativo	20

Resumen

En la investigación: El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los “Planteles de aplicación de una universidad pública” Lurigancho, 2021, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los “Planteles de aplicación de una universidad pública” Lurigancho, 2021. Se recurrió a una investigación de aspecto básico, así como un diseño correlacional, no experimental de tipo transversal, como un estudio cuantitativo. En cuanto a la muestra, se reunió a 52 profesionales docentes de una institución educativa. Con el fin de conseguir la información, se empleó la encuesta junto a herramientas de recopilación de datos, así también se aplicó dos cuestionarios. El juicio de expertos se ejecutó con la finalidad de validar los instrumentos, de esta manera también se recurrió al uso del alfa de Cronbach para lograr la confiabilidad de estas herramientas, siendo muy alta en ambas variables: ($r= 0,652$) para la variable coaching educativo y ($r=0,689$) para la variable calidad de servicio educativo.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los “Planteles de aplicación de una universidad pública” Lurigancho, 2021, se concluye que hay efectivamente relación altamente significativa entre las variables propuestas. Esto, a su vez, se comprueba con Spearman (sig. bilateral = rho = 0.809**) por lo que se determina que la relación es positiva considerable.

Palabras Clave: coaching educativo, calidad del servicio educativo, mediar en situaciones de conflicto.

Abstract

In the research entitled: Educational coaching and the quality of the educational service in the "Application campuses of a public university" Lurigancho, 2021, the general objective of the research was to determine the relationship between educational coaching and the quality of the educational service in the "application campuses of a public university" Lurigancho, 2021. A basic aspect investigation was used, as well as a correlational, non-experimental cross-sectional design, as a quantitative study. Regarding the sample, 52 teaching professionals from an educational institution were gathered. In order to obtain the information, the survey was used together with data collection tools, as well as two questionnaires. The expert judgment was executed in order to validate the instruments, in this way the use of Cronbach's alpha was also used to achieve the reliability of these tools, being very high in both variables: ($r = 0.652$) for the educational coaching variable and ($r = 0,689$) for the variable quality of educational service.

With reference to the general objective: Determine the relationship that exists between educational coaching and the quality of educational service in the "Application campuses of a public university" Lurigancho, 2021, it is concluded that there is indeed a highly significant relationship between the proposed variables. This, in turn, is checked with Spearman (bilateral sig. = $Rho = 0.809^{**}$), which determines that the relationship is considerable positive.

Keywords: educational coaching, quality of educational service, mediate in conflict situations.

I. INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se considera que en las últimas décadas, la tenacidad de otorgar una mejor condición educativa de servicios en todas sus dimensiones, no solo es misión de las instituciones educativas privadas, también viene a ser una prioridad para las instituciones educativas públicas, el análisis se observa en el aumento de población de estudiantes que prefieren estudiar en una institución privada, ya que les brinda comodidad para el proceso educacional de aprendizaje y enseñanza (Balarin, 2017). Por ello, surge la necesidad de trabajar este enfoque de calidad, la cual insta a los participantes del entorno educativo que puedan ser prestos al cambio y puedan ser orientados a través del coaching educativo con el fin de cambiar el enfoque directivo tradicional por otro que sea cooperativo basado en el proceso de aprender a aprender como bien lo menciona Bou (2013), pero de continuar con deficiencias en la calidad del servicio educativo se podría estar en peligro del aumento de deserción o disminución de estudiantes matriculados en la institución educativa pública corriendo el riesgo de cerrar sus puertas. Por ello, Alvarez et al. (2018), es importante potencializar las capacidades de cada miembro implicado y llevándolos a ejercer su función al límite de forma creativa, bajo los principios del coaching educativo, fomentando así el cambio y la práctica. De esta forma, se podría apostar por una solución concreta al problema planteado.

La ejecución de la presente investigación tiene como propósito fundamental conseguir información que permita conocer el vínculo entre el coaching educativo y la calidad del servicio educativo, a través de la aplicación de instrumentos a la muestra de estudios.

Asimismo, de acuerdo con Alvarado (2019), menciona que la calidad del servicio educativo, de forma general, brinda alternativas y posibilidades para que los estudiantes logren un desenvolvimiento integral, de esta manera se puede lograr la confianza hacia los padres de familia, permitiendo que la labor formativa resulte ser significativa. Por ello, en el contexto educativo, últimamente es uno de los temas con mayor expectativa para la investigación y se vincula con la optimización de la calidad del servicio educativo con el fin de poder otorgar una

mejor calidad de vida a la sociedad y ofrecer mayores oportunidades de desarrollo integral para la persona.

En la realidad nacional en el 2017, el diario *El Comercio* coloca el énfasis nuevamente en las instituciones privadas, pues al reseñar el crecimiento de la demanda de estas instituciones, surgen iniciativas que exponen ideas para el debate en la gestión educativa privada, aunque el Ministerio de Educación (MINEDU) previamente presentó indicadores para mejorar los procesos internos de estas instituciones no fueron consideradas por las autoridades pertinentes (MINEDU, 2019). Por ello, el crecimiento del mercado educativo se ha dado en un contexto donde la capacidad reguladora del Estado ha sido débil, y las decisiones de las familias no han estado respaldadas por información confiable; por todo eso, esto ha contribuido a la segregación educativa que se refleja en el país, pues se considera que existe un alto grado de segregación y ha dependido del poder adquisitivo de los estudiantes exclusivamente, así como de sus familiares quienes apoyan en el transcurso de la carrera (Balarin y Escudero, 2017).

Asimismo se observa que en la institución educativa en estudio, del distrito de Lurigancho presenta algunos aspectos en deficiencia generando incomodidad en los usuarios, el cual este posiblemente relacionado a un bajo coaching educativo y servicio educativo inadecuado, manifestándose en la reputación de la institución educativa, expuestos en los resultados de los servicios que brinda; lo que genera de manera negativa en la satisfacción de los estudiantes e incomodidad de los apoderados, teniendo presente que el centro educativo busca siempre desempeñarse en un servicio de calidad que se proyecte a la retención de estudiantes, por este motivo se debe encontrar la forma de cambiar este contexto mediante estrategias a ejecutar en todos los aspectos que integran la comunidad educativa.

Ante estos desafíos y habiéndose realizado un diagnóstico, es posible considerar que existen ciertas decadencias asociadas a la identidad, involucramiento de la comunidad educativa y teniendo logros como la calidad de aprendizaje, desempeño docente y tener la iniciativa a la adaptabilidad, se espera brindar estrategias que resalten las capacidades de los directores, docentes y administrativos. Ante esto, se propone la presente investigación: “El

coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los planteles de aplicación de una universidad pública- Lurigancho, 2021”, con el cual se pretende efectuar aportes conducentes que solucionen la problemática planteada.

Para realizar la actual investigación se ha propuesto los siguientes problemas: **Problema General:** ¿Qué relación existe entre el coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública, Lurigancho, 2021? Y como problemas específicos (Ver Anexo 1).

Respecto a la justificación teórica, el coaching educativo se vincula con la calidad de servicio, Valero (2019) menciona que existen diferentes usos para los modelos de coaching, pues, según el tipo, su ejecución puede ayudar a desarrollar el comportamiento, a desarrollar al individuo, al proceso o al sistema completo. Por ello, el coaching se puede utilizar como una herramienta para los líderes, que en este caso vendrían a ser los directivos de las instituciones educativas los primeros en ahondar y practicar los principios del coaching. Desde la experiencia se justificará lo evidenciado en la investigación, ya que serán incluidas en las determinaciones del director como parte de su rol de guía institucional educativo. Así también, el argumento metodológico se sostiene en la contribución elaborativa de las herramientas, pues estas se validaron y adecuadamente y lograron obtener la confiabilidad necesaria, su utilidad será esencial en las futuras investigaciones que contemplen el mismo tema abordado aquí (Pedró et al., 2015).

En lo que concierne al **Objetivo General, se consideró** determinar en que medida se relaciona el coaching educativo en la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021 y como objetivos específicos (Ver Anexo 1).

En la presente investigación se consideró como Hipótesis general que el coaching educativo se relaciona significativamente en la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021 y como hipótesis específicas (Ver Anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, se contempló antecedentes **nacionales** tales como el estudio de Martel (2018), quien propuso investigar el nivel de presencia del coaching educativo relacionado con el rendimiento de los docentes en la I.E. del distrito Simón Bolívar-Rancas: Horacio Zevallos y San Andrés – 31775. El diseño fue de tipo correlacional explicativo, no experimental y cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 51 participantes. Los datos de dicha investigación fueron recolectados por medio de la técnica de la encuesta. Según las evidencias, se concluyó una alta incidencia del coaching sobre el rendimiento docente, donde una correlación de 0,517* de acuerdo con el Rho Spearman y un coeficiente de 0.310* de determinación.

Asimismo, Bisalaya (2019), propuso el objetivo de investigar los componentes de la capacitación educativa y las habilidades blandas necesarias en expoproyectos y conocer como interactúan en la muestra de 16 participantes que cursan el V ciclo de la Facultad de Arquitectura en una universidad del distrito de San Juan de Lurigancho. Dicha investigación presentó un diseño mixto; orientado desde el diseño exploratorio secuencial. Los datos fueron recolectados mediante la encuesta y la entrevista. En relación con los hallazgos, se identificó una asociación positiva entre las variables, donde se apreció el crecimiento de los niveles después de la ampliación del segundo instrumento.

Tarrillo (2020), se propuso a comprobar la efectividad aplicativa de un Programa de Coaching en el entorno educativo, el cual se vincularía a la capacidad emocional en estudiantes de educación superior en la ciudad de Lima. Dicha investigación presentó un diseño experimental de tipo pre-test y pos-test ejecutado en un grupo determinado. La muestra estuvo compuesta por 16 participantes y la información se recolectó a través de la técnica de la encuesta. Según los resultados hallados dieron a conocer que el programa PCEB presentó

resultados importantes en el coeficiente emocional, del mismo modo en cada uno de sus componentes.

Quicaña (2018), cuya investigación tuvo como objetivo estudiar la influencia del coaching en el rendimiento de maestros de un centro educativo. Dicha investigación presentó un diseño de nivel aplicado, y de aspecto correlacional. La muestra reunió a 31 participantes. La información necesaria para el análisis se obtuvo por medio de la encuesta. Según los resultados, existió una asociación positiva profunda entre las variables, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis investigada, comprobando el estudio.

Jiménez (2019), propuso como objetivo hallar aquellas variables relacionadas a la calidad percibida y determinar cómo se relacionan con la satisfacción y lealtad de los universitarios. Como parte de una investigación analítica no experimental y de corte transversal, se procedió a recolectar información a través de la encuesta. Según los resultados hallados, el modelo propuesto se ha corroborado, indicando que la dimensión más importante fue la competencia y las actitudes de los profesores, seguido por la eficiencia del servicio. Del mismo modo se pudo asegurar que la lealtad es la consecuencia de la satisfacción que presentan los universitarios y el valor recibido se vinculó ampliamente por la calidad que se percibió entre la muestra de estudio.

De la misma forma tenemos a los antecedentes **internacionales**, Cuero (2019), tuvo como objetivo implementar una propuesta educativa dirigida a estudiantes de bachillerato en educación y defensa infantil de una universidad, así como su formación integral utilizando como estrategia la formación pedagógica. La estrategia global apoyó a la ciudadanía, así como a los profesionales especializados, actualizando conceptos para desarrollar su trabajo de manera eficiente, eficaz y oportuna. De acuerdo con los hallazgos, se buscó brindar herramientas que puedan empoderar a los futuros docentes en los procesos encaminados al desarrollo equilibrado de los estudiantes. Se concluyó que la capacidad de identificar y gestionar los cambios y acciones lograron en los estudiantes la realización de la tarea y gestión educativa.

Camacho y Espinosa (2017), cuya investigación tuvo como objetivo aplicar un modelo de estrategia que insta a optimizar el rendimiento docente a través de la percepción del entorno laboral y directivo de su centro de trabajo educativo. Se basaron en el coaching y el desarrollo socio afectivo. Por eso, en los resultado se destacaron las necesidades actuales en el lugar de trabajo, que existen en la organización en estudio y se encuentran vinculadas con el Estado de Colombia. La metodología fue de la experiencia personal y las entrevistas informales relacionadas con el desinterés de la comunidad educativa por los procesos ambientales y laborales. Se concluyó que existió interés por mejorar el clima laboral escolar y se ha incrementado de manera positiva en los indicadores de gestión de la calidad educativa.

Álvarez y Gallegos (2021), cuya investigación buscó conocer las consecuencias del entrenamiento educativo en el desenvolvimiento de los estudiantes. Dicha investigación presentó un diseño de enfoque cualitativo, con un diseño experimental de estudio de caso, de tipo longitudinal. Se contó con una muestra de estudiantes de bachillerato de años finales a quienes se les aplicó una encuesta. Según los resultados hallados en dicha investigación, se notó una mejora significativa en el comportamiento, llegando al 20%. Se concluyó que esta metodología representó el potencial del estudiante y produjo un cambio positivo en el comportamiento.

Rueda (2017), señaló como objetivo examinar cómo el coaching favorece las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva para desarrollar la capacidad académica en estudiantes. Dicha investigación presentó un diseño cualitativo observacional y descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 10 estudiantes a quienes se les aplicó una encuesta y observación. De acuerdo con los resultados encontrados evidenciaron que el análisis realizado sobre el coaching como herramienta pedagógica adoptó la promoción del aprendizaje de los estudiantes. Por eso, se concluyó que existió deseo de aprender y fue reforzado por el proceso de investigación, siendo supervisado por el uso sistemático de las herramientas académicas.

Pérez (2018), cuya investigación tuvo como objetivo ver el coaching como una habilidad sistemática que fomentó las más elevadas capacidades de las personas y ayudó a los educandos. De acuerdo con los hallazgos encontrados en este estudio, la estrategia fue concebida como un hilo conductor en torno al desarrollo de habilidades interpersonales y de las relaciones interpersonales, así como la realización de evaluación de procesos y motivación social y profesional.

En el contexto académico, de acuerdo con Bou (2013), el coaching es un proceso de aprendizaje basado en la confianza que tiene lugar entre el coach y el destinatario del coaching. Por lo tanto, un modelo de coaching se basa en el desarrollo del ser humano o del proceso, esto se realiza a través de un encuadre abierto y relevante de preguntas que deben basarse en la situación y los objetivos. Además, Valero (2019) menciona que existen diferentes usos para los modelos de coaching, pues, según el tipo, su ejecución puede ayudar a desarrollar el comportamiento, a desarrollar al individuo, al proceso o al sistema completo. Por ello, el coaching se puede utilizar como una herramienta para los líderes.

Así también Bisquerra (2008) apunta que el coaching en el ámbito educacional se enfoca al desarrollo profesional y para ello adopta diversas formas de estrategia. Por esta razón, Ponce et al. (2017) han evidenciado un crecimiento en el número de personajes que asumen el rol de coachees en el entorno laboral y, por consecuencia, un número creciente de centros educativos recurrieron a la estrategia de asignar un personal para el entrenamiento interno. Junto a ello, Widagdo et al. (2020), precisa que la estrategia del coaching educativo genera un aumento en el número de programas de desarrollo profesional continuo que integran el entrenamiento en la oferta para los participantes, tanto los profesores como líderes escolares.

Los estudios sobre el coaching han sugerido que es una forma exitosa de desarrollo profesional que tiene un impacto en los resultados de los estudiantes y ofrece buenas oportunidades para el desarrollo profesional. Respecto a Ramos et al. (2019), se señala que, en un estudio de coaching de liderazgo, también se incluyen numerosas condiciones contextuales como factores importantes, estos

se presentan como el tiempo disponible, el compromiso y la integración del coaching, estas se perciben como críticas por parte de los participantes.

Armson et al. (2019) sostiene que los roles tradicionales de las autoridades educativas locales, las estrategias nacionales dirigidas por el gobierno y las universidades han disminuido a favor de un sistema de auto mejoramiento dirigido por la propia institución. Esto se debe a que el coaching es parte de esta tendencia que promueve el fortalecimiento de la condición del docente calificado, como también de la realización de programas y talleres para formar líderes en la educación (Domínguez et al., 2018).

Para Alvarez et al. (2018), el coaching puede, entonces, ser visto como un **trabajo colaborativo** entre profesionales y, como tal, podría extender el concepto de desarrollo de la eficacia colectiva. Para precisar, Stahl (2017) especifica la creencia colectiva de los docentes en su capacidad para afectar positivamente a los estudiantes, asimismo, se reconoce la posibilidad de desarrollar un aprendizaje óptimo a través de mejores estructuras y protocolos de aprendizaje profesional.

Es importante entender que en una educación adecuadamente dirigida necesita que sus profesionales trabajadores se apoyen mutuamente para desarrollar estrategias valiosas, pues todos los profesores se consideran personas influyentes para los estudiantes, ya que estos son receptores de coaching y podrían ser evaluadores neutrales de los beneficios derivados de los coachees y profesores en general (Olivo y Soto, 2017).

En cuanto a Resende (2016), el coaching es un modelo para ayudar a las personas a tener éxito. A través de preguntas, sugerencias alternativas y retroalimentación, el entrenador ayuda al entrenado a desarrollar sus propios talentos y alcanzar sus metas. Por su parte, Bécart y Ramírez (2016) plantea que el objetivo del entrenador es crear conciencia, sentido de responsabilidad y autoestima en el entrenador. Para lograr resultados con el coaching, se debe alentar y ayudar al individuo a expandir su repertorio de pensamientos, repertorio

de acción, repertorio de aprendizaje y repertorio emocional (Saphier y West, 2010).

Según Miller-Kuhaneck y Watling (2018), el coaching tiende a prosperar en entornos donde se cultiva el enfoque en la mejora continua y el logro de los mejores resultados. Actualmente, debido a varios cambios políticos y económicos, las universidades e institutos son supervisadas con mayor énfasis con la finalidad de tener éxito en varios frentes relacionados, es decir, la experiencia de los estudiantes, la excelencia en la investigación y la viabilidad financiera. Esta puede ser una de las razones por las que se le da luz verde al coaching en el ingreso a las instituciones educativas.

Sin embargo, Alarcón y Martínez (2015), indican que se debe considerarse que la subcontratación excesiva puede generar la expansión de las disparidades en un coaching menos educativo. Para ello es necesario considerar un grado apropiado de subcontratación, en particular, una cooperación adecuada de los profesores externos. Por lo tanto, el coaching promueve la participación y el apoyo entre los profesionales como parte de un entorno laboral interactivo.

En cuanto a Bou (2013), describe que el coaching de carácter cooperativo es un proceso que aprovecha la conciencia, conexión, competencia, contribución y creatividad de los profesores. Es así como se sugiere que cada docente posee el potencial para desarrollar la autoeficacia a partir de la interacción constante entre ellos, esto en el sentido de que los maestros perciban su capacidad de desarrollar efectivamente las prácticas debido al soporte brindado por sus compañeros, quienes cuentan con mayor experiencia o poseen otras habilidades. De este modo se pueden asegurar las mejoras ejecuciones estratégicas consideradas deseables (Klees, 2018; Barrera y Patrinos, 2012).

Desde la perspectiva de Bisquerra (2008), el coaching de modelo cooperativo implica que la participación de los maestros promueva la participación de los entrenadores externos. Así, las perspectivas de los profesores revelan una serie de beneficios para ellos y los estudiantes, en el uso

de entrenadores externos. Así también, Karmali et al. (2019) indica que el uso de coachees externos es considerado un método eficaz para reducir la carga de trabajo y mejorar el conocimiento y las habilidades de coaching de los profesores.

De acuerdo con Bou (2013), **la participación dentro de un sistema educativo** es la capacidad de permanecer en constante actividad para intervenir en innovaciones y estrategias pedagógicas de una determinada institución educativa. Esto se debe a que el coaching puede verse como un trabajo colaborativo entre profesionales y, como tal, podría ampliar el concepto de desarrollo de la eficacia colectiva, como en la creencia colectiva de que los profesores, con su capacidad de afectar positivamente a los estudiantes.

Bajo esta lógica, Bisquerra (2008), detalla que la participación de los profesores en la institución promueve que estén aptos para observar la enseñanza en el aula y compartir reflexiones sobre las lecciones con otros profesores. Así, se desarrollará un entorno colaborativo a nivel laboral formado por los esfuerzos de ayudar a los maestros a participar en la gestión educativa (Newman et al., 2016). Además, esta modalidad está basada en aquello que necesita cada docente, pues tanto la tutoría y el entrenamiento son formas efectivas de satisfacer las necesidades particulares de cada docente, ya que esto genera mayor apoyo personalizado (Bernárdez-Gómez y Belmonte, 2020).

Señala Bou (2013). que **la mediación** es un método del coaching que insta al manejo de conflictos en donde un mediador facilita una solución o acuerdo: el mediador debe facilitar que aquellas partes que no logran ponerse de acuerdo lo consigan por sus propios medios. Además, el mediador sirve como oyente, dador de sugerencias, el formulador de acuerdos finales a los que ambas partes han contribuido.

En cuanto a Bisquerra (2008), el conflicto permea inconscientemente la vida de los adolescentes. Estas situaciones de conflicto en la escuela se demuestran con conductas inadecuadas; chismes y rumores, propiedad robada o dañada; y problemas de citas o amistades. Para ello, la mediación es una

actitud que promueve el crecimiento personal, provoca el entendimiento mutuo, además de que perfecciona la personalidad y los valores individuales.

Para Palominos-Belmar et al. (2016), **la calidad del servicio** en la educación superior se describe como una medida capaz de precisar qué tan bien las universidades e institutos se ajustan a las necesidades y expectativas de sus clientes. Asimismo, Gaion et al. (2018) admiten que el objetivo final de brindar un servicio de calidad es garantizar que los clientes estén satisfechos con la experiencia del servicio y el proveedor del servicio.

Según Alayoubi et al. (2020), la satisfacción como el sentir de los clientes en relación con el servicio prestado, o una respuesta emotiva en una comparación entre aquello que se esperaba y lo que se obtuvo. Por ello, para Pimentel y Rodríguez (2016) es importante contemplar que los clientes en las universidades incluyen a padres, estudiantes, personal, comunidad, agencias de financiación y empleadores.

A partir de aquí, se puede afirmar que el punto de vista de los estudiantes y trabajadores sobre la calidad del servicio estudiantil podría mejorarse comunicando mejor a los empleadores cuáles son los beneficios obtenidos y el valor que los estudiantes pueden agregar a la institución. En términos de Daza et al. (2019), las universidades deben construir y mantener continuamente relaciones más sólidas con los estudiantes brindándoles un servicio educativo de calidad y entornos de aprendizaje constructivos. Junto a esta posición Sandoval y López (2017) insta a que las universidades deben interesarse por la consideración que los estudiantes le dan a la calidad del servicio recibido en lo que respecta a su satisfacción y desarrollo de capital humano.

Asimismo, Galeeva (2016), apunta que enfatizan la necesidad de que las universidades presten atención a la calidad del servicio educativo en el objetivo de tener beneficios sostenibles en el ambiente de aprendizaje para los estudiantes, cumplir con las expectativas de otros actores, demostrar efectividad institucional y ganar ventaja competitiva.

Ante ello, es posible aseverar que es importante tener en consideración la calidad del servicio administrativo, la calidad de las prácticas de instrucción, el aprendizaje percibido, la calidad de las instalaciones de enseñanza, la calidad de los profesores, la provisión de servicios de Internet, la confiabilidad de los exámenes universitarios y la disponibilidad, esto con la finalidad de garantizar la satisfacción del usuario por lo adquirido (Balarin, 2015).

En función a Palominos-Belmar et al. (2016), **la reputación** es una cualidad que se obtiene a partir del resultado en la preferencia de los clientes acerca de un servicio. Además, se asocia con el nivel de empleabilidad de los estudiantes en el programa estratégico, el cual aumenta efectivamente esta capacidad en la institución educativa, es decir, es una característica que se construye a lo largo de los años. Esto permite a la escuela reclutar estudiantes de mayor calibre y en mayores volúmenes, pues la idoneidad de los servicios brindados que cumplan con los parámetros operativos y de recursos (Arancibia et al., 2018).

Por su parte Daza et al. (2019), la reputación de la institución es consecuencia de distintos factores, de antecedentes interdependientes, lo que significa que un recurso puede ser aprovechado por la presencia de otros recursos para generar “ambigüedad causal, rareza e intangibilidad”, que es difícil de imitar. Asimismo, Alayoubi et al. (2020) sostienen que la reputación de la institución se refiere a una representación perceptual agregada específica de un tema relativamente estable de las acciones pasadas de una empresa y las perspectivas futuras en comparación con algún estándar y debe entenderse como conceptualmente diferente a la imagen corporativa.

De acuerdo con Palominos-Belmar et al. (2016), el **involucramiento** es la asociación directa que establece cada usuario con respecto al servicio que percibe. Por medio de esta actitud que adquiere el usuario, se observa un reconocimiento subjetivo ante los beneficios que obtuvo en el desarrollo del servicio contratado. Por lo tanto, la necesidad de gestionar las expectativas de los clientes es fundamental para quienes diseñan y gestionan campañas publicitarias, materiales promocionales y sitios web.

En términos de Daza et al. (2019), el involucramiento del usuario se comprende como una responsabilidad asumida con intensidad que hace posible adquirir nuevamente el producto de manera reiterada, sin importar factores externos o estrategias de venta orientadas a influir en la decisión de las personas. Esto se refuerza al señalar una cantidad considerable de literatura sobre gestión de servicios que ha demostrado la estrecha relación entre la satisfacción del cliente y el involucramiento del cliente.

Para Palominos-Belmar et al. (2016), el **resultado del servicio** es el reflejo final de la realización del servicio, se trata de la impresión final que observa la institución en su clientela a modo de conclusión y con la cual podrá determinar el nivel de calidad que está brindando sus servicios. Para ello, es importante considerar que, tanto la calidad del servicio técnico como funcional, tienen impactos positivos en la felicidad del consumidor.

Daza et al. (2019), plantea que el impacto de la calidad del servicio se refleja en la satisfacción y la fidelización del cliente. Esto se debe a que la satisfacción se refiere al sentir grato o disconforme del cliente en relación con el producto. Se trata, entonces, de una percepción acumulada de conceptualizaciones diferentes a partir de la satisfacción del cliente.

III. METODOLOGÍA

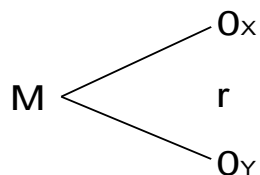
3.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación se codujo por una ruta cuantitativa, las variables se miden numéricamente, y también se desarrolla de manera sistemática, partiendo del problema hasta conceptualizaciones teóricas, definiendo el plan, la investigación y la recolección de datos. Construyendo resultados y comparando hipótesis (Sánchez, 2019).

Este tipo de investigación es muy importante, la razón de su existencia es dar respuesta a problemas básicos que se presentan en la práctica, y por tal motivo está encaminada a describir y explicar hechos (Sánchez et al., 2018).

De acuerdo con el propósito del estudio, el diseño es correlacional y su objetivo es vincular dos variables en un mismo contexto (Hernandez, 2016).

Finalmente, tuvo un diseño no experimental; con la finalidad que las variables de coaching educativo y calidad del servicio educativo de manera deliberada y premeditada no fueron alteradas (Carrasco, 2019).



M = Muestra

O x = Coaching educativo

O y = calidad del servicio educativo

r = Relación de variables

3.2. Variables, operacionalización

Este acápite desarrolla a detalle las variables del estudio:

Variable X: Coaching educativo.

Para Bou (2013) el coaching es un proceso de aprendizaje basado en la confianza que tiene lugar entre el coach y el destinatario del coaching. Por lo

tanto, un modelo de coaching se basa en el desarrollo del ser humano o del proceso, esto se realiza a través de un encuadre abierto y relevante de preguntas que deben basarse en la situación y los objetivos, el dimensiona en 3 aspectos: Modelo cooperativo, participación en el sistema educativo y mediar en situaciones de conflictos.

Variable Y: Calidad del servicio educativo.

la calidad del servicio educativo, de acuerdo con Astete (2018), en su investigación realizada habla que la calidad es la satisfacción que siente el cliente por el servicio, que ofrece, donde es demostrado por la lealtad de este, llegando a ser una prioridad fundamental de la mayoría de las instituciones, sus dimensiones son 3 las que a continuación mencionaremos: Reputación de la institución, involucramiento del usuario y el resultado del servicio.

Matriz de operacionalización (Ver Anexo 2).

Población, muestra y muestreo.

Sostiene Soto (2016) que es un componente del universo formado por un grupo de personas o elementos, relacionados al estudio, estos deben presentar y manifestar una particularidad o propiedad similar para generar la atención del sujeto hacia el investigador. Con base en este enfoque, la población estuvo conformada por 77 docentes de los planteles de aplicación de la universidad pública, Lurigancho.

Criterios de inclusión

Fueron incluidos todos los docentes contratados o nombrados; esto permitió la proximidad al área y cooperó en la recopilación de datos.

Criterios de exclusión

Fueron excluidos el personal administrativo, de mantenimiento y padres de familia.

Para Hernández (2016) la muestra corresponde a un segmento de la población, que permite entender los rasgos de la población analizada. El diseño motivó un muestreo no probabilístico, de acuerdo con Hernández et al. (2010) se efectúa

considerando únicamente la experiencia del investigador. Por lo tanto, se consideró que la muestra debieron ser 52 docentes de los Planteles de Aplicación de una universidad Pública de Lurigancho.

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

Técnicas:

Se utilizó como técnica a la encuesta para el recojo de datos de las variables coaching educativo y la calidad de servicio educativo. Sostiene Soto (2016), que se denomina a la fuente que brindará e informará, y esto se realizará respondiendo un conjunto de interrogantes lógicamente distribuidas, en el que los participantes expresen sus opiniones respecto a las propiedades que caracterizan el contexto a estudiar.

El instrumento empleado fue el cuestionario, según Soto (2016), es la herramienta con la que se obtienen las respuestas mediante los documentos físicos; por ende, es el insumo en donde se reproduce la información recopilada de acuerdo con las repuestas a los cuestionamientos realizados en un documento físico, donde se relacionó el ítem con el hecho problemático propuesto. En esta encuesta, cada cuestionario sobre apoyo educativo y calidad del servicio educativo tuvo un total de 20 preguntas.

Al ser elaborados los instrumentos debieron pasar una serie de pruebas las cuales fueron denominadas validez y confiabilidad. Sostiene Valderrama (2015), confirmó que este procedimiento para verificar resaltó las habilidades que demostraron la capacidad de la herramienta para medir de manera adecuada las dimensiones y características del coaching educativo y la calidad de los servicios educativos.

Tabla 1.

Resultados de Juicio de expertos

Expertos	Grado	Suficiente	Aplicabilidad
Freddy Ochoa Tataje	Doctor	Sí	Si es aplicable
Alejandro Menacho Rivera	Doctor	Sí	Si es aplicable
Helga Majo Marrufo	Doctora	Sí	Si es aplicable

La confiabilidad de los dispositivos se probó empíricamente y luego utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, se determinó el nivel de confianza; Hidalgo (2016) señaló que la confianza es la cantidad de certeza o seguridad que se brinda en los resultados debe contar con los siguientes aspectos principales: razonabilidad y consistencia.

La confiabilidad del cuestionario de 40 ítems (20 preguntas para cada variable en estudio) fueron empleadas en una prueba piloto a 10 docentes, haciendo uso del indicador de coherencia y consistencia interna conocido como Alfa de Cronbach, que obtuvo un valor de (0,652) para la variable coaching educativo y (0,689) para calidad del servicio educativo, ello demostró una confiabilidad buena (ver Anexo 2).

3.4. Procedimientos

Previamente al uso de los cuestionarios se buscó la autorización formal del director de los Planteles de Aplicación de la Universidad de Educación, se explicó el propósito del estudio y se garantizó el anonimato a los docentes que participaron en la encuesta, y se notificó a los docentes vía correo electrónico para que puedan responder en su totalidad a las preguntas formuladas en la encuesta. Teniendo en conocimiento que cuando se efectuó el estudio, el país estuvo experimentando un aislamiento social causado por la epidemia de Covid-19, por lo que las herramientas estuvieron implementadas a través de Google Forms, y el enlace correspondiente fue para los docentes que realizaron la encuesta. En la fase final de la investigación se empleó el programa SPSSv.26.

3.5. Método de análisis de datos

El estudio utilizó estadísticas relacionadas con el tipo descriptivo de inferencia. Con base en estadísticas descriptivas, se han desarrollado tablas y gráficos de frecuencia y contingencia que brindarán una explicación de las tendencias en la formación educativa y la calidad del servicio educativo. Asimismo, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables estudiadas y averiguar si las hipótesis alternas de la encuesta eran verdaderas o falsas.

3.6. Aspectos éticos

La información presentada fue veraz, indiscutible y confidencial. Además, se siguieron los principios de honestidad, integridad y transparencia. Por ello, se respetó la investigación basada en el estilo y normas consignadas en el manual APA, en la que se utilizó en la investigación la autoría de libros, tesis y artículos, entre otros. Lo más importante es que no hay plagio en la información o los datos proporcionados. Por otro lado, se preservó en el anonimato la identidad de los docentes participantes en la encuesta, y también se acreditó el correspondiente permiso de las autoridades de la Universidad de Educación para realizar la aplicación de la encuesta (Asociación Médica Mundial, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Coaching educativo

Tabla 2.

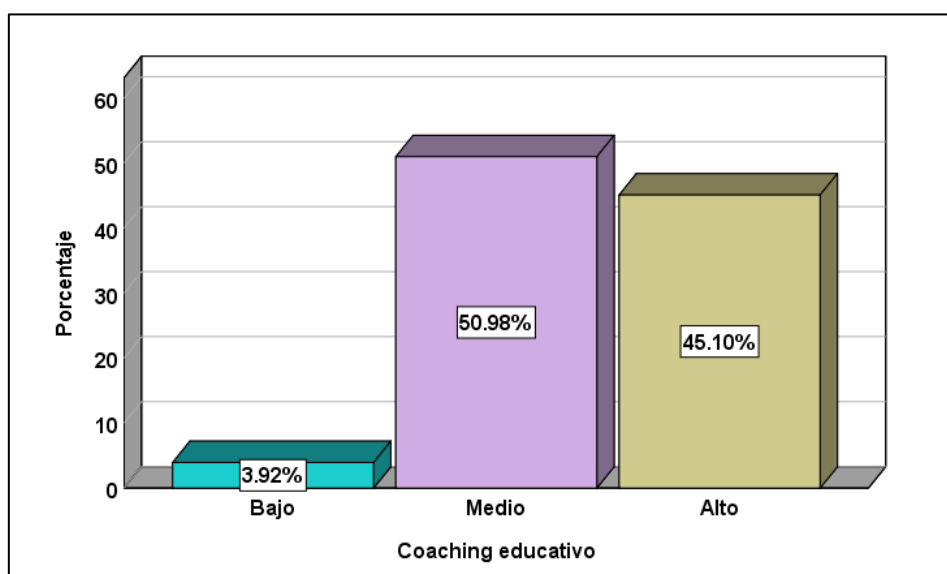
Distribución por niveles de la variable Coaching educativo

Coaching educativo		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3.8
Medio	26	50.0
Alto	23	44.2
Total	52	100.0

Nota: Base de datos del SPSS v.26.

Figura 1.

Porcentaje por niveles de la variable Coaching educativo



Nota: Base de datos del SPSS v.26.

En la Tabla 2 y en la Figura 1 son presentados los resultados de la opinión de 52 docentes en los planteles de aplicación de una universidad pública en el distrito de Lurigancho. Estos datos evidenciaron que en relación con la variable "Coaching educativo", el 3.8% consideró que hay bajo coaching, un 50% que existió un coaching medio y el 44.2% percibió un coaching alto.

4.1.2. Calidad del Servicio educativo

Tabla 3.

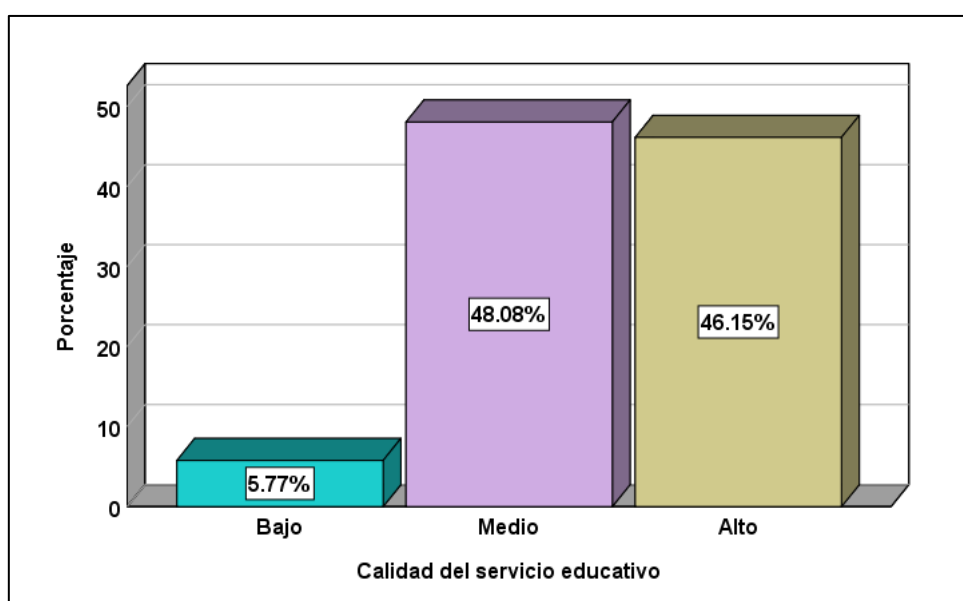
Distribución por niveles de la variable Calidad del servicio educativo

Calidad del servicio educativo			
	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	3	5.8	
Medio	25	48.1	
Alto	24	46.2	
Total	52	100.0	

Nota: Base de datos del SPSS v.26.

Figura 2.

Porcentaje por niveles de la variable Calidad del servicio educativo



Nota: Base de datos del SPSS v.26.

En la Tabla 3 y en la Figura 2 son presentados los resultados de la opinión de 52 docentes en los planteles de aplicación de una universidad pública en el distrito de Lurigancho. Estos datos evidenciaron que en relación con la variable “Calidad del servicio educativo”, el 5.8% consideró que hay baja calidad, un 48.1% que existió una calidad media y el 46.2% percibió una calidad alta.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 4.

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COACH	.142	52	.010	.919	52	.002
CAL	.208	52	.000	.895	52	.000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Con el objetivo de determinar el tipo de prueba estadística a utilizar, en la Tabla 4 se empleó una prueba de normalidad. Mediante este análisis pudo establecerse el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 5.

Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la variable Coaching educativo

				Coaching educativo
Rho de Spearman	de	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	.809**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	52

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

En la Tabla 5 se muestra lo obtenido con la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general propuesta. Se observa que $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$, no se acepta la hipótesis nula o sea hay relación altamente significativa entre la variable Coaching educativo y la variable Calidad del servicio educativo. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.809^{**}$ por lo que se determina que la relación es positiva considerable.

Tabla 6.

Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Modelo cooperativo

				Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	de	Modelo cooperativo	Coeficiente de correlación	.719**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	52

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

En la Tabla 6 se muestra lo obtenido con la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica 1 propuesta. Se observa que $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$, no se acepta la hipótesis nula o sea hay relación altamente significativa entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Modelo cooperativo. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.719^{**}$ por lo que se determina que la relación es positiva considerable.

Tabla 7.

Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Participación en el sistema educativo

				Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	de	Participación en el sistema educativo	Coeficiente de correlación	.540**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	52

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

En la Tabla 7 se muestra lo obtenido con la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica 2 propuesta. Se observa que $p \text{ valor} = 0.000 < 0.01$, no se acepta la hipótesis nula o sea hay

relación altamente significativa entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Participación en el sistema educativo. Asimismo, el coeficiente rho = 0.540** por lo que se determina que la relación es positiva media.

Tabla 8.

Correlación entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Mediar en situaciones de conflicto

				Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	de Mediar en situaciones de conflicto	en de	Coeficiente de correlación	de	.613**
			Sig. (bilateral)		.000
			N		52

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

En la Tabla 8 se muestra lo obtenido con la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica 3 propuesta. Se observa que p valor = 0.000 < 0.01, no se acepta la hipótesis nula o sea hay relación altamente significativa entre la variable Calidad del servicio educativo y la dimensión Mediar en situaciones de conflicto. Asimismo, el coeficiente rho = 0.613** por lo que se determina que la relación es positiva media.

V. DISCUSIÓN

En esta situación Galeva (2016), apunta que se debe enfatizar la necesidad de que las universidades presten atención a la calidad del servicio educativo con el fin de mejorar continuamente el ambiente de aprendizaje para los estudiantes, cumplir con las expectativas de otros actores, demostrar efectividad institucional y ganar ventaja competitiva. Junto a ello, Bisquerra (2008) apunta a que el coaching en el ámbito educacional se enfoca al desarrollo profesional y, por eso, se deben adoptar diversas estrategias. Por esta razón, se deben asumir distintos roles en el entorno laboral y, por consecuencia, se debe recurrir a la estrategia de asignar un personal para el entrenamiento interno en una institución o universidad.

Respecto al objetivo general se determinó que la relación entre el coaching educativo en la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública en Lurigancho durante el periodo 2021 fue positiva considerable ($r=0.719^*$); además, según los resultados descriptivos, lo que opinan los docentes de esta institución pública, la variable "Coaching educativo", el 3.8% consideró que existió bajo coaching, un 50% indicó un coaching medio y el 44.2% percibió un coaching alto, mientras con la variable "Calidad del servicio educativo", el 5.8% consideró que existió baja calidad, un 48.1% que existió una calidad media y el 46.2% percibió una calidad alta, concluyendo que el coaching educativo y el valor de los servicios en educación fueron consideradas como de niveles medios por estos docentes que trabajan en los Planteles de aplicación de una universidad pública en Lurigancho.

Dichos hallazgos se relacionan con lo obtenido en la investigación de Martel (2018), cuya investigación buscó estudiar los efectos coaching educativo en el desempeño docente en las instituciones educativas, donde se determinó que existe un alto grado de incidencia del coaching educativo en el desempeño docente; ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.517^* que indicó que el coaching educativo influyó en 31% en el desempeño docente. Además, Bisalaya (2019) cuya investigación tuvo como

objetivo estudiar y diagnosticar los componentes del coaching educativo presentó una relación favorable, directa y positiva del coaching educativo en el fortalecimiento de las habilidades en una universidad privada de San Juan de Lurigancho.

También Quicaña (2018), cuya investigación tuvo como objetivo estudiar la influencia del coaching sobre el desempeño docente en los docentes, donde evidenció que resultados hallados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis, cuyo coeficiente de correlación fue 0.890 y el p valor 0.000. Por lo tanto, se considera que el coaching educativo se relaciona con la calidad del servicio educativa; ya que como se ha evidenciado el coeficiente apoya lo indicado, así como el nivel de significancia.

Asimismo, Bou (2013), señala que el coaching es un proceso de aprendizaje basado en la confianza que tiene lugar entre el coach y el destinatario del coaching. Según Miller-Kuhaneck y Watling (2018), el coaching tiende a prosperar en entornos donde se cultiva el enfoque en la mejora continua y el logro de los mejores resultados. Esta puede ser una de las razones por las que se admita al coaching en el ingreso a las instituciones educativas. Por lo tanto, un modelo de coaching se basa en el desarrollo del ser humano o del proceso, esto se realiza a través de un encuadre abierto y relevante de preguntas que deben basarse en la situación y los objetivos. Por ello, el coaching se puede utilizar como una herramienta en distintos contextos.

Respecto a la participación dentro del sistema educativo se entiende como la capacidad de permanecer en constante actividad para intervenir en innovaciones y estrategias pedagógicas de una determinada institución educativa. Esto se debe a que el coaching puede verse como un trabajo colaborativo entre profesionales y, como tal, podría ampliar el concepto de desarrollo de la eficacia colectiva (Bou, 2013).

También respecto a los resultados descriptivos, Bisalaya (2019), halló un valor final de 79.2 % para el coaching educativo en un grupo A y un valor de 51.5 % de coaching educativo para B como grupo control. Además, Álvarez

y Gallegos (2021) observaron una optimización en la conducta en un 20%. Por ello, se explicita que el nivel del coaching educativo (50%) y la calidad del servicio educativo (48.1%) fueron media en ambos casos entre los docentes que trabajan en los Planteles de aplicación de una universidad pública en Lurigancho.

Según el primer objetivo específico, se determinó que la relación de modelo cooperativo en la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación durante el periodo 2021 fue positiva considerable. En este contexto, la investigación que realizó Cuero (2019) tuvo como objetivo implementar una propuesta didáctica, es decir, un modelo en complemento de su formación integral a través del coaching como estrategia de acompañamiento. Por eso, en los resultados se encontró que la formación integral y la madurez en todos los aspectos pueden abordar al coaching, así como la aplicación de los elementos y herramientas que permitan brindar un acompañamiento adecuado.

Asimismo, el estudio de Camacho y Espinosa (2017), propuso implementar una propuesta que sugiere una mejora entre los docentes y directivos basada en el coaching, cuyos resultados evidenciaron las necesidades actuales en la institución educativa en muchas situaciones problemáticas en cuanto al posible desinterés por parte de la comunidad educativa y su efecto en el incentivo, el trabajo colaborativo y el liderazgo del profesorado.

A esto Bisquerra (2008), explica que el coaching de modelo cooperativo implica que la participación de los docentes promueva la participación de los estudiantes. Las perspectivas de los docentes revelan una serie de beneficios para ellos y los estudiantes. Así también, el uso de coaches externos es considerado un método eficaz para reducir la carga de trabajo y mejorar el conocimiento y las habilidades de coaching de los profesores. Por lo tanto, el coaching bajo un modelo cooperativo se promueve en situaciones en las que tanto los coaches externos como los profesores deben participar y apoyarse entre sí como parte de un entorno laboral interactivo.

Por eso, el desarrollo de las competencias se realiza como una integración de calidad para su valoración y se deben progresar con las propuestas y consolidar este modelo; ya que permitirá que se puedan adquirir las competencias para un futuro sociolaboral, donde será eficaz para identificar y gestionar los cambios y acciones durante el quehacer pedagógico.

Asimismo, en acorde con el objetivo específico segundo, se determinó que el vínculo entre la participación en el sistema educativo en el adecuado acondicionamiento del servicio educacional en los Planteles de aplicación durante el periodo 2021 fue positiva media. En este contexto, la investigación que realizó Jiménez (2019) delimitó las variables intervinientes en la calidad, la cual genera la asociación con la satisfacción y la fidelidad hacia una institución superior pública y otra privada. Así, los resultados hallados indicaron que el modelo propuesto ha corroborado que la dimensión más importante que explica la calidad del servicio es la competencia y las actitudes de los profesores.

Así, Armson et al. (2019), sostiene que los roles tradicionales de las autoridades educativas locales generan participación en el sistema educativo, cuyas estrategias están dirigidas por el gobierno y las universidades que han disminuido a favor de un sistema de auto mejoramiento dirigido por la propia institución. Esto debe hacer que el coaching promueva el fortalecimiento de la condición del docente, y la ejecución de estrategias que preparen líderes en la educación.

En consecuencia, Daza et al. (2019), indica que las universidades deben construir y mantener continuamente relaciones más sólidas con los estudiantes brindándoles un servicio educativo de calidad y entornos de aprendizaje constructivos. Esta posición insta a que las universidades deben preocuparse por la forma en cómo percibe el alumnado los servicios otorgados, en lo que respecta a su satisfacción y desarrollo de capital humano.

Por ende, la participación que tienen los estudiantes durante clases se liga a la lealtad que puede ser alcanzada en el resultado de la satisfacción y, sobre todo, del valor percibido que está relacionado significativamente.

Por último, el tercer objetivo específico instó a determinar el vínculo entre la mediación en situaciones de conflicto y el desempeño servicial educativo en los Planteles de aplicación durante el periodo 2021 fue positiva media. En este contexto, la investigación que realizó Tarrillo (2020) es efectiva para evidenciar que el PCEB es un programa productivo para el manejo emocional, además de fortalecer las actitudes interpersonales y el reconocimiento del estado anímico ante el desempeño capaz de aspecto emocional.

Además, la investigación de Pérez (2018), consideró a la preparación de maestros como una técnica que permite mejorar las habilidades de competencia en el alumnado. También Rueda (2017) tuvo como objetivo estudiar la forma en la que el direccionamiento de los maestros puede ocasionar una mejora de las habilidades interpersonales para desempeñarse socialmente de modo asertivo y que este se un soporte en el aprendizaje. Este análisis se potencia dentro del proceso de instrucción estudiantil; así, es posible evidenciar en detalle que el deseo de aprender se ve potenciado y mitigado por el empleo sistemático de los mecanismos de formación internas y externas.

Así, señala Bou (2013), que la mediación es un mecanismo para el manejo de situaciones problemáticas a fin de llegar a una solución o acuerdo: el mediador debe facilitar que se lleguen a consensos. Además, el mediador sirve como oyente, dador de sugerencias, el formulador de acuerdos finales a los que ambas partes han contribuido. Además, en función a Palominos-Belmar et al. (2016), se considera que la reputación es una cualidad que está involucrada en la medicación de situaciones de conflicto, que es una característica que se construye a lo largo de los años.

En términos de Daza et al. (2019), las universidades deben construir y mantener continuamente relaciones más sólidas fortaleciendo la competencia de aspecto metodológico que brinda una mejora considerable del potencial humano; por ello, el alumnado debe recibir un servicio educativo de calidad y en contornos de aprendizaje constructivos. Junto a esta posición Sandoval y López (2017), instan a que las universidades deben preocuparse por lo que opinan los estudiantes en relación con el valor del servicio educativo en lo que respecta a su satisfacción y desarrollo de capital humano.

Finalmente, para Palominos-Belmar et al. (2016), la calidad del servicio en la educación de tipo superior se describe como una medida capaz de precisar qué tan bien los centros de educación en el alcance superior se ajustan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se demostró que el coaching educativo se relaciona altamente, fuerte y significativa ($r = .809^*$ y $\text{sig} = .000 < .01$) con la calidad del servicio educativo, en los Planteles de aplicación de una universidad pública, Lurigancho en el periodo 2021. En ese sentido, si la institución cuenta con un coaching educativo eficiente, el servicio educativo será de calidad.

Segunda: Se demostró que el modelo cooperativo se relaciona de manera directa, fuerte y significativa ($r = .719^*$ y $\text{sig} = .000 < .01$) con la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública, Lurigancho en el periodo 2021. Así, una institución con un modelo cooperativo eficiente contará con servicios educativos de calidad.

Tercera: Se demostró que la participación se relaciona de manera directa, moderada y significativa ($r = .540^{***}$ y $\text{sig} = .000 < .01$) con la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública, Lurigancho en el periodo 2021. Por lo tanto, cuando la institución cuente con participación en el sistema educativo eficiente, se podrá contar con una buena calidad de servicio educativo.

Cuarta: Se demostró que el mediar en situaciones de conflicto se relaciona de manera directa, moderada y significativa ($r = .613^{**}$ y $\text{sig} = .000 < .01$) con la calidad de servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública, Lurigancho en el periodo 2021. Asimismo, la institución que cuente con una mediación en situaciones de conflicto eficiente contará con un servicio educativo de buena calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos de los Planteles de aplicación de la universidad pública de Lurigancho, implementar y efectuar permanentemente círculos de formación en el desarrollo del coaching educativo con asistencia técnica especializada, con el propósito mejorar las dimensiones la reputación, involucramiento y resultado de los servicios que brinda a los estudiantes y poder ofrecer una mejor calidad de servicio educativo.

Segunda: A los directivos de los Planteles de aplicación de la universidad pública de Lurigancho, implementar programas de coaching educativo para promover la práctica del modelo cooperativo que se encuentra directamente relacionada a la eficiencia de poder brindar una mejor reputación educativa e incrementar la calidad de servicio en el entorno educativo.

Tercera: A los directivos de los Planteles de aplicación de la universidad pública de Lurigancho, incentivar y fomentar en los docentes la práctica y desarrollo donde se fundamente la importancia de una cultura de coaching educativo, en el cual se fortalezca la participación y constante en el sistema educativo y generar se esa manera mayor involucramiento con los usuarios.

Cuarta: A los directivos de los Planteles de aplicación de la universidad pública de Lurigancho, se recomienda realizar seminarios dirigidos a potenciar lo colegiado con el propósito de que los docentes y administrativos sean dotados y puedan mediar en situaciones de conflicto a base de estrategias positivas generadas por el coaching educativo para el logro de una buena calidad de servicio educativo.

REFERENCIAS

- Alarcón, F., & Martínez, J. (2015). Undisclosed Effects of Privatization : School Choice and out of School Educational Investments in Urban Peru. *ESP Working Paper Series*(71), 1-52. <http://disde.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4318>
- Alayoubi, M., Al Shobaki, M., & Abu-Naser, S. (2020). Strategic Leadership for Effectiveness of Quality Managers in Medical Sciences Universities: What Skills Is Necessary. *International Journal of Business Marketing and Management*, 5(3), 11-26. <http://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>
- Alvarado, R. (2019). *Shifting Locus of Control to Improve School Satisfaction*. [Tesis de maestría, State University].
- Álvarez, L., & Gallegos, J. (2021). Coaching Educativo: Transformación conductual en estudiantes de bachillerato. *Podium*(39), 71-82. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.5>
- Alvarez, L., Gudiño, L., Macías, M., & Izquierdo, H. (2018). Coaching educativo: desarrollo de competencias en el educando de nivel superior. *Innova Research Journal*, 3(11), 169-182. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n11.2018.804>
- Arancibia, V., Lissi, M., & Narea, M. (2018). Impact in the school system of a strategy for identifying and selecting academically talented students: the experience of Program PENTA-UC. *High Ability Studies*, 19(1), 53-65. <https://doi.org/10.1080/13598130801980331>
- Armson, H., Lockyer, J., Zetkolic, M., Könings, K., & Sargeant, J. (2019). Identifying coaching skills to improve feedback use in postgraduate medical education. *Medical Education*, 53(5), 477-493. <https://doi.org/10.1111/medu.13818>
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33993>
- Balarin, M. (2015). The Default Privatization of Peruvian Education and the Rise of Low-fee Private Schools: Better or Worse Opportunities for the Poor? *PRIDI. ESP Working Paper Series*(65). <http://www.grade.org.pe/publicaciones/the-default-privatization-of-peruvian-education-and-the-rise-of-low-fee-private-schools-better-or-worse-opportunities-for-the-poor/>
- Balarin, M. (2017). *La trayectoria reciente y situación actual de la educación privada en el Perú*. Ministerio de Educación del Perú. <http://www.grade.org.pe/forge/descargas/LA%20TRAYECTORIA%20RECIENTE%20Y%20SITUACION%20ACTUAL%20DE%20LA%20>

DUCACI%C3%93N%20PRIVADA%20EN%20EL%20PER%C3%9A-%20MARIA%20BALARIN%20(1).pdf

- Balarin, M., & Escudero, A. (2018). The ungoverned education market and the deepening of socio-economic school segregation in Peru. En X. Bonal, & C. Bellei, *Understanding school segregation: patterns, causes and consequences of spatial inequalities in Education* (págs. 179-200). Bloomsbury Academic. <https://www.grade.org.pe/publicaciones/the-ungoverned-education-market-and-the-deepening-of-socio-economic-school-segregation-in-peru/>
- Barrera, F., & Patrinos, H. (2012). *The Role and Impact of Public-Private Partnerships in Education*. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/2612>
- Batt, E. (2010). Cognitive coaching: A critical phase in professional development to implement sheltered instruction. *Teaching and Teacher Education*, 26(4), 997-1005. <https://eric.ed.gov/?id=EJ876623>
- Bécart, A., y Ramírez Garrido, J. (2016). Fundamentos del coaching educativo: caracterización, aplicaciones y beneficios desde los cuatro pilares del saber. *Plumilla Educativa*, 18(2), 344-362. <https://doi.org/10.30554/plumillaedu.18.1973.2016>
- Bernárdez, A., y Belmonte, M. (2020). Coaching educativo, una aproximación a sus ejes conceptuales. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*(73), 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7745714>
- Bisalaya, J. (2019). *Favorecimiento del coaching educativo en las habilidades blandas de estudiantes del V ciclo de Arquitectura en una universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2253>
- Bisquerra, R. (2008). Coaching: un reto para los orientadores. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19(2), 163-170. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.19.num.2.2008.11423>
- Bou, J. (2013). *Coaching educativo*. LID Editorial Colombia.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Cuero, Y. (2019). *El coaching educativo: una propuesta didáctica en la formación de Licenciados en Educación Infantil de la Universidad San Buenaventura de Cali*. [Tesis de maestría, Universidad Piloto de Colombia]. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/5644>
- Daza, A., Vilorio, J., y Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40(44), 1-10. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>

- Domínguez, R., Cruz, A., y Ferrando, M. L. (2018). Implementando el coaching educativo en la universidad virtual, una herramienta de desarrollo personal. *Innoeduca: international journal of technology and educational innovation*, 4(2), 150-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6697284>
- Gaion, P., Milistetd, M., Santo, F., Contreira, A., Arantes, L., & Caruzzo, N. (2018). Coaching Positive Youth Development in Brazil: Recommendations for Coach Education Programs. *International Sport Coaching Journal*, 7(1), 82-88. <https://doi.org/10.1123/iscj.2018-0106>
- Galeeva, R. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 329-348. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2015-0024>
- Hernandez, R. (2016). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hil. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hidalgo, L. (2006). Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cuantitativa y cualitativa. *Paradigma*, 27, 7-33. <http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>
- Jiménez, R. (2019). *La calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción y la lealtad desde la percepción de los estudiantes en una universidad pública y en una universidad privada en la ciudad de Piura, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2468>
- Karmali, S., Battram, D., Burke, S., Morrow, D., Pearson, E., & Tucker, P. (2019). Coaching and/or education intervention for parents with overweight/obesity and their children: study protocol of a single-centre randomized controlled trial. *BMC Public Health*, 19(345), 345. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6640-5>
- Klees, S. (2018). A quarter century of neoliberal thinking in education: misleading analyses and failed policies. *Globalisation, Societies and Education*, 6(4), 311-348. <https://doi.org/10.1080/14767720802506672>
- Martel, S. (2018). *Coaching educativo y su incidencia en el desempeño docente en instituciones educativas, Pasco*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19570>
- Miller, H., & Watling, R. (2018). Parental or Teacher Education and Coaching to Support Function and Participation of Children and Youth With Sensory Processing and Sensory Integration Challenges: A Systematic Review. *The American Journal of Occupational Therapy*, 72(1), 1-11. <https://doi.org/10.5014/ajot.2018.029017>
- MINEDU. (2019). *Norma que regula los instrumentos de la gestión de las instituciones educativas*. Ministerio de Educación.

<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6246/Norma%20que%20regula%20los%20instrumentos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20las%20instituciones%20educativas%20y%20programas%20de%20educaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Newman, T., Ortega, R., Lower, L., & Paluta, L. (2016). Informing priorities for coaching education: Perspectives from youth sport leaders. *International Journal of Sports Science and Coaching*, 11(3), 436-445. <https://doi.org/10.1177/1747954116645207>
- Olivo, S., y Soto, E. (2017). *Influencia del coaching educativo en el fomento de la inteligencia emocional en estudiantes de III semestre del programa de Pedagogía Infantil de la Universidad de La Guajira*. [Tesis de maestría, Universidad de La Guajira]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/264>
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J., y Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2016.18.180>
- Pedró, F., Leroux, G., & Watanabe, M. (2015). *The privatisation of education in developing countries*. UNESCO. https://europa.eu/capacity4dev/file/31996/download?token=_uTMdT22
- Pérez, L. (2018). Coaching educativo e investigación universitaria. *Redieluz*, 8(2), 115-119. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/redieluz/article/view/31612/32792>
- Pimentel, L., y Rodríguez, A. (2016). El coaching educativo para mejorar la motivación de los docentes. *Edunovatic 2016. I Congreso Virtual internacional de Educación, Innovación y TIC*, (págs. 324-333).
- Ponce, D., Pupo, A., González, S., y Pupo, R. (2017). El coaching y la transposición sociocultural como herramientas de acción pedagógica para la formación profesional. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 1(1), 23-41. <https://doi.org/10.18779/csye.v1i1.249>
- Quicaña, M. (2018). *Influencia del coaching sobre desempeño docente en los maestros de la Institución Educativa Agropecuaria Mixta Faustino B. Franco, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7817>
- Ramos, E., Sierra, B., y Rocas, C. (2019). Ámbitos de aplicación del Coaching educativo: una revisión bibliográfica del periodo 2013-17. *Educatio Siglo XXI*, 37(2), 223-244. <https://doi.org/10.6018/educatio.387091>
- Resende, R., Sequeira, P., & Sarmento, H. (2016). Coaching and Coach Education in Portugal. *International Sport Coaching Journal*, 3(2), 178-183. <https://doi.org/10.1123/iscj.2016-0038>

- Rueda, L. (2017). *El coaching, una estrategia pedagógica para impactar la práctica en el aula*. [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle>
- Sánchez, B., y Boronat, J. (2014). Coaching Educativo: Modelo para el Desarrollo de Competencias Intra e Interpersonales. *Educación*, 17(1), 221-242. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70629509010.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa. *Revista Digital de Investigación en Docencia*, 13(1), 102-122. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Sandoval, C., y López, O. (2017). Educación, psicología y coaching: un entramado positivo. *Educatio Siglo XXI*, 35(1), 145-164. <https://doi.org/10.6018/j/286261>
- Saphier, J., & West, L. (2010). How coaches can maximize student learning. *Phi Delta Kappan*, 91(4), 46-50. https://www.rbteach.com/sites/default/files/jons_lwest_coaching_kappan_dec2009-jan2010.pdf
- Soto, O. (2016). *Fundamentos conceptuales de estadística*. Universidad de Colombia.
- Stahl, G. (2017). Developing pre-service teachers' confidence: real-time coaching in teacher education. *International and Multidisciplinary Perspectives*, 17(6), 724-738. <https://doi.org/10.1080/14623943.2016.1206882>
- Tarrillo, R. (2020). *Programa de Coaching educativo y su efecto en la inteligencia emocional de los ingresantes en Administración Industrial de una institución superior tecnológica en Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8933>
- Teemant, A., Wink, J., & Tira, S. (2011). Effects of coaching on teacher use of sociocultural instructional practices. *Teaching and Teacher Education*, 27(4), 683-693. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2010.11.006>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cualitativa, cuantitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Valero, A. (2019). Coaching educativo: ¿Qué identidad docente nos revela esta nueva corriente? *Foro de Educación*, 17(27), 271-287. <https://www.forodeeducacion.com/ojs/index.php/fde/article/view/657>
- Whitmore, J. (2013). *Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas*. Paidós.
- Widagdo, W., Nurdyansyah, N., & Faujiyah, Y. (2020). Implementation of Character Education Through Coaching Discipline of Students. *Proceedings of The ICECRS*, 5. doi:10.21070/ICECRS2020407

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública- Lurigancho, 2021							
Auto: Ramos Mallqui, Yasmín del Carmen							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre el coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre el modelo cooperativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre el nivel de participación en el sistema educativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre el modelo cooperativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la participación en el sistema educativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021</p>	<p>Hipótesis general El coaching educativo se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación entre el modelo cooperativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación entre la participación en el sistema educativo y la calidad del servicio educativo en los Planteles de aplicación de una universidad pública Lurigancho, 2021</p>	<p>Variable 1: coaching educativo Bou (2013) declara, el coaching educativo aborda tres grandes áreas de interés: Establecer una nueva metodología en el aula que fortalezca contextos de aprendizaje más asociativos y colaborativos entre alumnos; capacitar a las personas que intervienen en el sistema educativo para que puedan obtener lo mejor de sí mismos y alcancen las metas académicas, personales o profesionales que se han propuesto; mediar en los conflictos entre distintos actores del sistema educativo, ya sean profesores, alumnos, padres o Fase</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Modelo cooperativo	Crear conocimiento Crear personas integras	1,2,3,4 ,5,6,7, 8	Si (3) A veces (2) No (1)	Alto (34-40)
			Participación en el sistema educativo	Desarrollo de las personas que participan. Recursos y herramientas para el desarrollo.	10,11, 12,13, 14,15		Medio (27-33)
Mediar en situaciones de conflicto.	Desarrollar consensos. Posiciones coach y coachee	16,17, 18,19, 20	Bajo (20-26)				
		<p>Variable 2: Calidad del Servicio educativo Astete (2018), menciona en su estudio variedad de características del servicio educativo, que hace posible que la institución educativa pueda satisfacer las expectativas de los padres de familia que deciden matricular a sus hijos. En el caso de la investigación, está dado por los indicadores agrupados en las dimensiones.</p>					

Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Reputación de la institución	- Imagen institucional - Experiencias - Valores organizacionales	1,2,3,4,5	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (74-100) Medio (47-73) Bajo (20 -46)
			Involucramiento del usuario	- Participación - Desempeño - Actitud	6,7,8,9		
			Resultado del servicio	- Logro de objetivos - Desarrollo personal del estudiante	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA			
ALCANCE: Correlacional. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No – Experimental. ENFOQUE Cuantitativo.	POBLACIÓN: 77 docentes. TAMAÑO DE MUESTRA: 52 docentes $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta.		Descriptiva: Medidas de frecuencia Inferencial: Correlación Rho Spearman			

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Dimensiones	indicadores	ítems	Escalas	Niveles y rangos
Modelo cooperativo	- Crear conocimiento	1,2,3,4,5,6	(3) Si (2) A veces (1) Nu	(1) Alto (34-40) (2) Medio (27-33) (3) Bajo (20-26)
	- Crear personas integras	7 y 8		
Participación en el sistema educativo	- Desarrollo de las personas que participan.	10,11,12,13		
	- Recursos y herramientas para el desarrollo	14 y 15		
Mediar en situaciones de conflicto	- Desarrollar consensos	16,17 ,18		
	- Posiciones coach y coachee	19,20,21		
Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Reputación de la institución	- Imagen institucional	1	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Alto (74-100) (2) Medio (47-73) (3) Bajo (20 -46)
	- Experiencias	2		
	- Valores	3		
	- Principios organizacionales	4 y 5		
Involucramiento del usuario	- Participación	6,7		
	- Desempeño	8		
	- Actitud	9		
Resultado del servicio	- Logro de objetivos	10,11,12,13,14 y 15		
	- Desarrollo personal del estudiante	16,17,18,19,20		

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO COACHING EDUCATIVO

Estimado Docente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al estado del coaching educativo en los Planteles de aplicación de la universidad de educación” La cantuta” (inicial, primaria y secundaria) para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas este instrumento que sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales. Agradecemos su colaboración y honestidad al responder.

a. Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y elija la opción que más se acerque al estado del coaching educativo que Ud. percibe, marcando con un X. Gracias, por su colaboración

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Si	3
AV	A veces	2
N	No	1

VARIABLE 1: COACHING EDUCATIVO				
	DIMENSIÓN: MODELO COOPERATIVO	S	AV	N
1	Observa en sus colegas una actitud de cooperación entre ellos.			
2	Percibe en sus colegas el acto de aprender a aprender.			
3	Cree usted que sus colegas generan desarrollo de conocimientos en sus áreas.			
4	Observa en sus colegas transformaciones en sus costumbres afectivas			
5	Observa en sus colegas transformaciones en su hábito de pensar			
6	Percibe en sus colegas la capacidad de seguir creciendo profesionalmente.			
7	Observa que sus colegas aprenden sólo por tener resultados académicos.			

8	Siente que sus colegas aprenden nuevos conocimientos por motivación propia.			
	DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA EDUCATIVO	S	AV	N
9	Observa que sus colegas, participan activamente en el sistema educativo.			
10	Percibe en los estudiantes, su participación en el sistema educativo.			
11	Observa que los padres de familia, participan en el sistema educativo.			
12	Siente que los directivos, participan activamente en el sistema educativo.			
13	Se facilita a docentes y estudiantes, recursos de desarrollo.			
14	Se facilita a docentes y estudiantes herramientas de trabajo específicos			
	DIMENSIÓN: MEDIAR EN SITUACIONES DE CONFLICTO	S	AV	N
15	El coaching educativo media en situaciones de conflicto			
16	El coaching educativo aporta herramientas para la toma de decisiones.			
17	El coaching educativo permite respetar acuerdos entre las partes en conflicto.			
18	El coaching educativo permite a los orientadores a actuar sabiamente			
19	El coaching educativo permite alzar el rendimiento de los coachees			
20	El coaching educativo permite potenciar las capacidades de la comunidad educativa			

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado docente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **calidad del servicio educativo** que brinda los planteles de aplicación de la universidad nacional de educación, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Satisfacción del usuario**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO						
	DIMENSIÓN 1 REPUTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	S	CS	AV	CN	N
1	Observa algún tipo de aviso publicitario, gigantografía, volantes, etc que promueven la imagen institucional de la institución educativa.					
2	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la institución educativa.					
3	Ha observado algún tipo de acontecimiento negativo de violencia dentro de la institución educativa.					
4	La institución educativa tiene políticas de reconocimientos a estudiantes o docentes destacados.					
5	Siente usted que la institución educativa involucra valores y principios institucionales					
	DIMENSIÓN 2 INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO	S	CS	AV	CN	N
6	La institución educativa toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones (encuesta y/o entrevistas)					
7	Permite como docente la participación del estudiante durante las sesiones de clases					
8	La institución educativa permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y no académicas (deportes, cultura, responsabilidad social)					
9	El docente mantiene comunicación fluida con el estudiante					
	DIMENSIÓN 3 Resultado del servicio	S	CS	AV	CN	N
10	Siente que existe una organización adecuada dentro de la institución educativa.					
11	Siente que la institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.					

12	Ha observado que la Institución educativa realiza un informe sobre la cantidad de estudiantes que ingresan a universidades y/o institutos.					
13	Normalmente la Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
14	Cree usted que la institución educativa es reconocida a nivel distrital					
15	Cree usted que la institución educativa se preocupa por el bienestar psicológico de sus estudiantes.					
16	Cree usted que los estudiantes se sienten a gustos con los servicios que brinda la institución educativa					
17	La institución educativa brinda refuerzos académicos para lograr los propósitos establecidos académicamente.					
18	La institución educativa cuenta con los servicios académicos (Biblioteca, secretaria, sala de cómputo) necesarias para la satisfacción del estudiante.					
19	Ha observado satisfacción en los estudiantes con la Institución educativa					
20	Ha percibido satisfacción por parte de los padres de familia con los servicios que brinda la institución educativa.					

¡Muchas gracias!

Anexo 5

Base de datos de la prueba piloto

Variable 1: Coaching educativo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
5	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	3	1
6	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3

Variable 2: Calidad del servicio educativo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	4
2	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	3	1	2	4	2	5	2	2	3	4	3	2	5	2	5	2	5	2	5
4	2	5	1	3	2	5	2	2	5	4	5	1	5	2	5	2	3	2	2	4
5	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	5	4	4	2	2	1	4
6	2	3	1	2	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	2
7	4	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4
8	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	2	1	5	2	4	2	2	3	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

10	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Anexo 06

Data Coaching educativo																				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
5	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	3	1
6	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
11	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2
12	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
13	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
16	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
20	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3
24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
28	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
29	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
30	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
32	3	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
35	3	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
38	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3
39	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
43	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
47	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
49	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
50	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
51	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3
52	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Data de calidad del servicio educativo

	P21	P22	P3	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	4
2	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	3	1	2	4	2	5	2	2	3	4	3	2	5	2	5	2	5	2	5
4	2	5	1	3	2	5	2	2	5	4	5	1	5	2	5	2	3	2	2	4
5	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	5	4	4	2	2	1	4
6	2	3	1	2	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	2
7	4	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4
8	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	2	1	5	2	4	2	2	3	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
11	3	1	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	1	2	2	2
12	1	5	4	5	5	2	4	2	5	1	5	1	5	2	2	2	5	4	4	4
13	5	1	1	2	1	2	5	1	5	3	4	3	1	5	3	1	5	5	5	5
14	2	5	1	3	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	3	2	4	4
15	2	5	4	2	3	3	5	4	5	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4
16	2	4	1	4	5	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4
17	3	5	1	3	5	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	5	5	1	3
18	2	4	2	4	2	1	4	3	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4
19	2	4	1	4	5	2	5	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	5	3
20	2	2	1	3	1	2	4	3	4	4	5	2	2	3	3	3	2	5	2	1
21	2	4	1	4	5	2	4	3	4	4	5	2	4	2	3	4	5	5	5	3
22	3	5	2	4	5	1	4	3	4	4	3	1	4	2	3	4	4	5	5	2
23	2	4	1	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4
24	3	3	1	4	5	2	5	3	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	4
25	2	4	1	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3
26	2	4	1	5	5	1	4	3	4	4	5	2	4	3	3	3	5	5	5	2
27	2	4	2	4	5	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	5	5	1
28	2	5	1	4	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3
29	3	4	1	4	4	2	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	5	4	4
30	2	4	1	5	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	5	5	5	1
31	2	3	1	4	5	1	5	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	5	4
32	2	4	1	4	4	2	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4
33	2	4	1	3	5	2	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	1
34	2	4	1	4	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4
35	2	4	1	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	5	5	5	3
36	4	4	1	5	5	2	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	5	1

37	2	4	1	4	5	1	4	3	4	4	5	2	4	3	3	4	5	5	5	4
38	2	5	1	4	5	2	5	2	5	3	2	2	4	3	3	4	5	5	5	1
39	3	4	1	5	5	2	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	5	5	5	1
40	2	4	1	4	4	2	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5
41	2	4	1	5	5	2	4	3	4	4	3	5	4	2	3	4	5	5	5	5
42	3	5	1	4	5	1	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	1
43	2	3	1	4	4	2	5	3	3	4	3	2	4	3	5	3	5	5	5	3
44	2	3	1	5	4	2	5	3	4	4	5	3	3	2	3	4	5	5	5	4
45	2	4	2	4	5	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	3
46	4	3	1	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	5	5	5	4
47	2	4	1	5	5	1	5	3	5	4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5
48	2	5	1	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5
49	3	4	1	4	5	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	4	5	5	2	5
50	2	4	2	4	4	1	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	1	5	5	4
51	3	5	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	4	1	5	1	5
52	3	4	1	4	5	2	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr: Menacho Rivera, Alejandro

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de la educación de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestro (a).

El título nombre del proyecto de investigación es: El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los planteles de aplicación de una universidad pública- Lurigancho, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Ramos Mallqui, Yasmin

D.N.I: 45633081

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: [con su respectivo autor, año y página]

Según Bou (2013) en sus estudios declara, que el coaching educativo aborda tres grandes áreas de interés: Establecer una nueva metodología en el aula que fortalezca contextos de aprendizaje más asociativos y colaborativos entre alumnos; capacitar a las personas que intervienen en el sistema educativo para que puedan obtener lo mejor de sí mismos y alcancen las metas académicas, personales o profesionales que se han propuesto; mediar en los conflictos entre distintos actores del sistema educativo, ya sean profesores, alumnos, padres o fase,

Dimensiones de las variables: [con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Modelo cooperativo: Según Bou (2013) menciona que debe ser directivo, si no basado en los procesos de aprender a aprender, en el que los estudiantes hacen algo más que acumular información, llevan a cabo cambios en profundidad, transformaciones que afectan tanto a las costumbres emocionales y a los hábitos del pensamiento, como a la capacidad para continuar creciendo.

Dimensión 2

Participación en el sistema educativo: Según Bou (2013) consiste en el desarrollo de las personas que participan en el sistema educativo, sobre todo profesores, alumnos, padres y directivos, facilitándoles unos recursos y herramientas de trabajo específicas que les permitieran mejorar el desempeño en aquellas áreas que demanden.

Dimensión 3

Mediar en situaciones de conflicto: Según Bou (2013), el coaching educativo ayuda a mediar en las situaciones de conflicto entre los distintos actores del sistema educativo aportando herramientas que facilitan la toma de decisiones y los acuerdos entre ambas partes.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Coaching educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Modelo cooperativo	- Crear conocimiento	1,2,3,4,5,6	Alto Medio Bajo
	- Crear personas integraas	7 y 8	
Participación en el sistema educativo	- Desarrollo de las personas que participan.	10,11,12,13	Alto Medio Bajo
	- Recursos y herramientas para el desarrollo	14 y 15	
Mediar en situaciones de conflicto	- Desarrollar consensos	16,17 ,18	Alto Medio Bajo
	- Posiciones coach y coachee	19,20,21	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COACHING EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 MODELO COOPERATIVO							
1	Observa en sus colegas una actitud de cooperación entre ellos.	X		X		X		
2	Percibe en sus colegas el acto de aprender a aprender.	X		X		X		
3	Cree usted que sus colegas generan desarrollo de conocimientos en sus áreas.	X		X		X		
4	Observa en sus colegas transformaciones en sus costumbres afectivas	X		X		X		
5	Observa en sus colegas transformaciones en su hábito de pensar	X		X		X		
6	Percibe en sus colegas la capacidad de seguir creciendo profesionalmente.	X		X		X		
7	Observa que sus colegas aprenden sólo por tener resultados académicos.	X		X		X		
8	Siente que sus colegas aprenden nuevos conocimientos por motivación propia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA EDUCATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Observa que sus colegas, participan activamente en el sistema educativo.	X		X		X		
10	Percibe en los estudiantes, su participación en el sistema educativo.	X		X		X		

11	Observa que los padres de familia, participan en el sistema educativo.	X		X		X		
12	Siente que los directivos, participan activamente en el sistema educativo.	X		X		X		
13	Se facilita a docentes y estudiantes, recursos de desarrollo.	X		X		X		
14	Se facilita a docentes y estudiantes herramientas de trabajo específicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 MEDIAR EN SITUACIONES DE CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El coaching educativo media en situaciones de conflicto	X		X		X		
16	El coaching educativo aporta herramientas para la toma de decisiones.	X		X		X		
17	El coaching educativo permite respetar acuerdos entre las partes en conflicto.	X		X		X		
18	El coaching educativo permite a los orientadores a actuar sabiamente	X		X		X		
19	El coaching educativo permite alzar el rendimiento de los coachees	X		X		X		
20	El coaching educativo permite potenciar las capacidades de la comunidad educativa	X		X		X		

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: [con su respectivo autor, año y página]

Según Astete (2018) en su investigación detalla que la calidad del servicio educativo involucra tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad por ello plantea las siguientes dimensiones abordadas en su instrumento el cual fue adaptado en este estudio.

Dimensiones de las variables: [con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Reputación de la institución: Astete (2018) Actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio, dentro de ello predomina los valores y principios organizacionales que pueda estar recibiendo, esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la institución entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio e imagen institucional de la casa de estudios.

Dimensión 2

Involucramiento del usuario: Astete (2018) El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

Dimensión 3

Resultados del servicio: Astete (2018) Se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de los objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Calidad del servicio educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Reputación de la institución	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen institucional - Experiencias - Valores - Principios organizacionales 	1 2 3 4 y 5	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Involucramiento del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Participación - Desempeño - Actitud 	6,7 8 9	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Resultado del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos - Desarrollo personal del estudiante 	10,11,12,13,14 y 15 16,17,18,19,20	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Fuente: Elaboración propia.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Reputación de la institución							
1	Observa algún tipo de aviso publicitario, gigantografía, volantes, etc que promueven la imagen institucional de la institución educativa.	X		X		X		
2	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la institución educativa.	X		X		X		
3	Ha observado algún tipo de acontecimiento negativo de violencia dentro de la institución educativa.	X		X		X		
4	La institución educativa tiene políticas de reconocimientos a estudiantes o docentes destacados.	X		X		X		
5	Siente usted que la institución educativa involucra valores y principios institucionales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución educativa toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones (encuesta y/o entrevistas)	X		X		X		
7	Permite como docente la participación del estudiante durante las sesiones de clases	X		X		X		
8	La institución educativa permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y no académicas (deportes, cultura, responsabilidad social)	X		X		X		
9	El docente mantiene comunicación fluida con el estudiante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Resultado del servicio	Si	No	X	No	Si	No	

10	Siente que existe una organización adecuada dentro de la institución educativa.	X		X		X		
11	Siente que la institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.	X		X		X		
12	Ha observado que la Institución educativa realiza un informe sobre la cantidad de estudiantes que ingresan a universidades y/o institutos.	X		X		X		
13	Normalmente la Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
14	Cree usted que la institución educativa es reconocida a nivel distrital	X		X		X		
15	Cree usted que la institución educativa se preocupa por el bienestar psicológico de sus estudiantes.	X		X		X		
16	Cree usted que los estudiantes se sienten a gustos con los servicios que brinda la institución educativa	X		X		X		
17	La institución educativa brinda refuerzos académicos para lograr los propósitos establecidos académicamente.	X		X		X		
18	La institución educativa cuenta con los servicios académicos (Biblioteca, secretaria, sala de cómputo) necesarias para la satisfacción del estudiante.	X		X		X		
19	Ha observado satisfacción en los estudiantes con la Institución educativa	X		X		X		
20	Ha percibido satisfacción por parte de los padres de familia con los servicios que brinda la institución educativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

.....de.....del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cod. SUNEdu: A 01536756
 Cod. Reg. LICV N° 3 FL: 247 PC N°
 Firma del Encargado Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr: Ochoa Tataje Freddy

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de la educación de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestro (a).

El título nombre del proyecto de investigación es: El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los planteles de aplicación de una universidad pública- Lurigancho, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Ramos Mallqui, Yasmin

D.N.I: 45633081

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: [con su respectivo autor, año y página]

Según Bou (2013) en sus estudios declara, que el coaching educativo aborda tres grandes áreas de interés: Establecer una nueva metodología en el aula que fortalezca contextos de aprendizaje más asociativos y colaborativos entre alumnos; capacitar a las personas que intervienen en el sistema educativo para que puedan obtener lo mejor de sí mismos y alcancen las metas académicas, personales o profesionales que se han propuesto; mediar en los conflictos entre distintos actores del sistema educativo, ya sean profesores, alumnos, padres o fase,

Dimensiones de las variables: [con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Modelo cooperativo: Según Bou (2013) menciona que debe ser directivo, si no basado en los procesos de aprender a aprender, en el que los estudiantes hacen algo más que acumular información, llevan a cabo cambios en profundidad, transformaciones que afectan tanto a las costumbres emocionales y a los hábitos del pensamiento, como a la capacidad para continuar creciendo.

Dimensión 2

Participación en el sistema educativo: Según Bou (2013) consiste en el desarrollo de las personas que participan en el sistema educativo, sobre todo profesores, alumnos, padres y directivos, facilitándoles unos recursos y herramientas de trabajo específicas que les permitieran mejorar el desempeño en aquellas áreas que demanden.

Dimensión 3

Mediar en situaciones de conflicto: Según Bou (2013) el coaching educativo ayuda a mediar en las situaciones de conflicto entre los distintos actores del sistema educativo aportando herramientas que facilitan la toma de decisiones y los acuerdos entre ambas partes.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Coaching educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Modelo cooperativo	- Crear conocimiento	1,2,3,4,5,6	Alto Medio Bajo
	- Crear personas integrares	7 y 8	
Participación en el sistema educativo	- Desarrollo de las personas que participan.	10,11,12,13	Alto Medio Bajo
	- Recursos y herramientas para el desarrollo	14 y 15	
Mediar en situaciones de conflicto	- Desarrollar consensos	16,17 ,18	Alto Medio Bajo
	- Posiciones coach y coachee	19,20,21	

Fuente: Elaboración propia.

+CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COACHING EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 MODELO COOPERATIVO							
1	Observa en sus colegas una actitud de cooperación entre ellos.	X		X		X		
2	Percibe en sus colegas el acto de aprender a aprender.	X		X		X		
3	Cree usted que sus colegas generan desarrollo de conocimientos en sus áreas.	X		X		X		
4	Observa en sus colegas transformaciones en sus costumbres afectivas	X		X		X		
5	Observa en sus colegas transformaciones en su hábito de pensar	X		X		X		
6	Percibe en sus colegas la capacidad de seguir creciendo profesionalmente.	X		X		X		
7	Observa que sus colegas aprenden sólo por tener resultados académicos.	X		X		X		
8	Siente que sus colegas aprenden nuevos conocimientos por motivación propia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA EDUCATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Observa que sus colegas, participan activamente en el sistema educativo.	X		X		X		
10	Percibe en los estudiantes, su participación en el sistema educativo.	X		X		X		

11	Observa que los padres de familia participan en el sistema educativo.	X		X		X		
12	Siente que los directivos, participan activamente en el sistema educativo.	X		X		X		
13	Se facilita a docentes y estudiantes, recursos de desarrollo.	X		X		X		
14	Se facilita a docentes y estudiantes herramientas de trabajo específicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 MEDIAR EN SITUACIONES DE CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El coaching educativo media en situaciones de conflicto	X		X		X		
16	El coaching educativo aporta herramientas para la toma de decisiones.	X		X		X		
17	El coaching educativo permite respetar acuerdos entre las partes en conflicto.	X		X		X		
18	El coaching educativo permite a los orientadores a actuar sabiamente	X		X		X		
19	El coaching educativo permite alzar el rendimiento de los coachees	X		X		X		
20	El coaching educativo permite potenciar las capacidades de la comunidad educativa	X		X		X		

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: [con su respectivo autor, año y página]

Según Astete (2018) en su investigación detalla que la calidad del servicio educativo involucra tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad por ello plantea las siguientes dimensiones abordadas en su instrumento el cual fue adaptado en este estudio.

Dimensiones de las variables: [con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Reputación de la institución: Astete (2018) Actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio, dentro de ello predomina los valores y principios organizacionales que pueda estar recibiendo, esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la institución entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio e imagen institucional de la casa de estudios.

Dimensión 2

Involucramiento del usuario: Astete (2018) El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

Dimensión 3

Resultados del servicio: Astete (2018) Se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de los objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad del servicio educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Reputación de la institución	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen institucional - Experiencias - Valores - Principios organizacionales 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4 y 5</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
Involucramiento del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Participación - Desempeño - Actitud 	<p>6,7</p> <p>8</p> <p>9</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
Resultado del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos - Desarrollo personal del estudiante 	<p>10,11,12,13,14 y 15</p> <p>16,17,18,19,20</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>

Fuente: Elaboración propia.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Reputación de la institución							
1	Observa algún tipo de aviso publicitario, gigantografía, volantes, etc que promueven la imagen institucional de la institución educativa.	X		X		X		
2	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la institución educativa.	X		X		X		
3	Ha observado algún tipo de acontecimiento negativo de violencia dentro de la institución educativa.	X		X		X		
4	La institución educativa tiene políticas de reconocimientos a estudiantes o docentes destacados.	X		X		X		
5	Siente usted que la institución educativa involucra valores y principios institucionales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución educativa toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones (encuesta y/o entrevistas)	X		X		X		
7	Permite como docente la participación del estudiante durante las sesiones de clases	X		X		X		
8	La institución educativa permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y no académicas (deportes, cultura, responsabilidad social)	X		X		X		
9	El docente mantiene comunicación fluida con el estudiante	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Resultado del servicio	Si	No	X	No	Si	No	

10	Siente que existe una organización adecuada dentro de la institución educativa.	X		X		X		
11	Siente que la institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.	X		X		X		
12	Ha observado que la Institución educativa realiza un informe sobre la cantidad de estudiantes que ingresan a universidades y/o institutos.	X		X		X		
13	Normalmente la Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
14	Cree usted que la institución educativa es reconocida a nivel distrital	X		X		X		
15	Cree usted que la institución educativa se preocupa por el bienestar psicológico de sus estudiantes.	X		X		X		
16	Cree usted que los estudiantes se sienten a gustos con los servicios que brinda la institución educativa	X		X		X		
17	La institución educativa brinda refuerzos académicos para lograr los propósitos establecidos académicamente.	X		X		X		
18	La institución educativa cuenta con los servicios académicos (Biblioteca, secretaria, sala de cómputo) necesarias para la satisfacción del estudiante.	X		X		X		
19	Ha observado satisfacción en los estudiantes con la Institución educativa	X		X		X		
20	Ha percibido satisfacción por parte de los padres de familia con los servicios que brinda la institución educativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. Q. CHRA. TATAYE, FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr: Majo Marrufo, Helga

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de la educación de la UCV - Ate, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestro (a).

El título nombre del proyecto de investigación es: El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los planteles de aplicación de una universidad pública- Lurigancho, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Ramos Mallqui, Yasmin

D.N.I: 45633081

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: [con su respectivo autor, año y página]

Según Bou (2013) en sus estudios declara, que el coaching educativo aborda tres grandes áreas de interés: Establecer una nueva metodología en el aula que fortalezca contextos de aprendizaje más asociativos y colaborativos entre alumnos; capacitar a las personas que intervienen en el sistema educativo para que puedan obtener lo mejor de sí mismos y alcancen las metas académicas, personales o profesionales que se han propuesto; mediar en los conflictos entre distintos actores del sistema educativo, ya sean profesores, alumnos, padres o fase,

Dimensiones de las variables: [con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Modelo cooperativo: Según Bou (2013) menciona que debe ser directivo, si no basado en los procesos de aprender a aprender, en el que los estudiantes hacen algo más que acumular información, llevan a cabo cambios en profundidad, transformaciones que afectan tanto a las costumbres emocionales y a los hábitos del pensamiento, como a la capacidad para continuar creciendo.

Dimensión 2

Participación en el sistema educativo: Según Bou (2013) consiste en el desarrollo de las personas que participan en el sistema educativo, sobre todo profesores, alumnos, padres y directivos, facilitándoles unos recursos y herramientas de trabajo específicas que les permitieran mejorar el desempeño en aquellas áreas que demanden.

Dimensión 3

Mediar en situaciones de conflicto: Según Bou (2013) el coaching educativo ayuda a mediar en las situaciones de conflicto entre los distintos actores del sistema educativo aportando herramientas que facilitan la toma de decisiones y los acuerdos entre ambas partes.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Coaching educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Modelo cooperativo	- Crear conocimiento	1,2,3,4,5,6	Alto Medio Bajo
	- Crear personas integraas	7 y 8	
Participación en el sistema educativo	- Desarrollo de las personas que participan.	10,11,12,13	Alto Medio Bajo
	- Recursos y herramientas para el desarrollo	14 y 15	
Mediar en situaciones de conflicto	- Desarrollar consensos	16,17 ,18	Alto Medio Bajo
	- Posiciones coach y coachee	19,20,21	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COACHING EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 MODELO COOPERATIVO							
1	Observa en sus colegas una actitud de cooperación entre ellos.	X		X		X		
2	Percibe en sus colegas el acto de aprender a aprender.	X		X		X		
3	Cree usted que sus colegas generan desarrollo de conocimientos en sus áreas.	X		X		X		
4	Observa en sus colegas transformaciones en sus costumbres afectivas	X		X		X		
5	Observa en sus colegas transformaciones en su hábito de pensar	X		X		X		
6	Percibe en sus colegas la capacidad de seguir creciendo profesionalmente.	X		X		X		
7	Observa que sus colegas aprenden sólo por tener resultados académicos.	X		X		X		
8	Siente que sus colegas aprenden nuevos conocimientos por motivación propia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA EDUCATIVO							
9	Observa que sus colegas, participan activamente en el sistema educativo.	X		X		X		
10	Percibe en los estudiantes, su participación en el sistema educativo.	X		X		X		

11	Observa que los padres de familia participan en el sistema educativo.	X		X		X		
12	Siente que los directivos, participan activamente en el sistema educativo.	X		X		X		
13	Se facilita a docentes y estudiantes, recursos de desarrollo.	X		X		X		
14	Se facilita a docentes y estudiantes herramientas de trabajo específicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 MEDIAR EN SITUACIONES DE CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El coaching educativo media en situaciones de conflicto	X		X		X		
16	El coaching educativo aporta herramientas para la toma de decisiones.	X		X		X		
17	El coaching educativo permite respetar acuerdos entre las partes en conflicto.	X		X		X		
18	El coaching educativo permite a los orientadores a actuar sabiamente	X		X		X		
19	El coaching educativo permite alzar el rendimiento de los coachees	X		X		X		
20	El coaching educativo permite potenciar las capacidades de la comunidad educativa	X		X		X		

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: [con su respectivo autor, año y página]

Según Astete (2018) en su investigación detalla que la calidad del servicio educativo involucra tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad por ello plantea las siguientes dimensiones abordadas en su instrumento el cual fue adaptado en este estudio.

Dimensiones de las variables: [con su respectivo autor, año y página]

Dimensión 1

Reputación de la institución: Astete (2018) Actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio, dentro de ello predomina los valores y principios organizacionales que pueda estar recibiendo, esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la institución entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio e imagen institucional de la casa de estudios.

Dimensión 2

Involucramiento del usuario: Astete (2018) El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

Dimensión 3

Resultados del servicio: Astete (2018) Se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de los objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Calidad del servicio educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Reputación de la institución	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen institucional - Experiencias - Valores - Principios organizacionales 	1 2 3 4 y 5	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Involucramiento del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Participación - Desempeño - Actitud 	6,7 8 9	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Resultado del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos - Desarrollo personal del estudiante 	10,11,12,13,14 y 15 16,17,18,19,20	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Fuente: Elaboración propia.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Reputación de la institución							
1	Observa algún tipo de aviso publicitario, gigantografía, volantes, etc. que promueven la imagen institucional de la institución educativa.	X		X		X		
2	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la institución educativa.	X		X		X		
3	Ha observado algún tipo de acontecimiento negativo de violencia dentro de la institución educativa.	X		X		X		
4	La institución educativa tiene políticas de reconocimientos a estudiantes o docentes destacados.	X		X		X		
5	Siente usted que la institución educativa involucra valores y principios institucionales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO							
6	La institución educativa toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones (encuesta y/o entrevistas)	X		X		X		
7	Permite como docente la participación del estudiante durante las sesiones de clases	X		X		X		
8	La institución educativa permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y no académicas (deportes, cultura, responsabilidad social)	X		X		X		
9	El docente mantiene comunicación fluida con el estudiante	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3 Resultado del servicio	Si	No	X	No	Si	No	
10	Siente que existe una organización adecuada dentro de la institución educativa.	X		X		X		
11	Siente que la institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.	X		X		X		
12	Ha observado que la Institución educativa realiza un informe sobre la cantidad de estudiantes que ingresan a universidades y/o institutos.	X		X		X		
13	Normalmente la Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	X		X		X		
14	Cree usted que la institución educativa es reconocida a nivel distrital	X		X		X		
15	Cree usted que la institución educativa se preocupa por el bienestar psicológico de sus estudiantes.	X		X		X		
16	Cree usted que los estudiantes se sienten a gustos con los servicios que brinda la institución educativa	X		X		X		
17	La institución educativa brinda refuerzos académicos para lograr los propósitos establecidos académicamente.	X		X		X		
18	La institución educativa cuenta con los servicios académicos (Biblioteca, secretaria, sala de cómputo) necesarias para la satisfacción del estudiante.	X		X		X		
19	Ha observado satisfacción en los estudiantes con la Institución educativa	X		X		X		
20	Ha percibido satisfacción por parte de los padres de familia con los servicios que brinda la institución educativa.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Helga Ruth Majo Marrufo

DNI: 18008452

Especialidad del validador: Lengua y Literatura

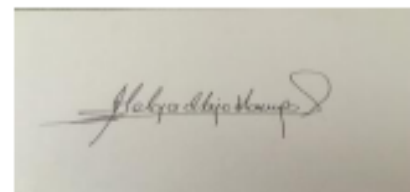
04 de noviembre 2021

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

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

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

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

A rectangular photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read 'Helga Ruth Majo Marrufo'.

Firma del Experto Informante.

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

Lima, 15 de Diciembre del 2021

Carta de Presentación N° 217 – 2021 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Lic. Jesús Arauco Lazarte

"Planteles de aplicación de la universidad nacional de educación"

Director

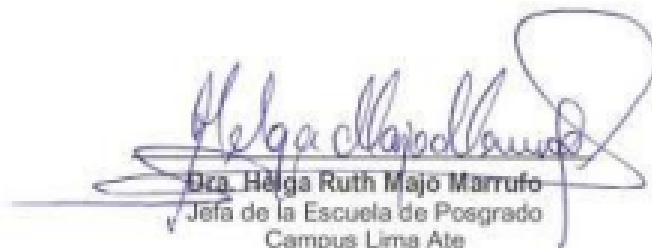
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Ramos Mallqui, Yasmin del Camen N° DNI N° 45633081** y código de matrícula **N°7002515929**, estudiante del programa de **Maestría en Administración de la Educación Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los "Planteles de aplicación de una universidad pública- Lurigancho, 2021

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.



Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
COLEGIO EXPERIMENTAL DE APLICACIÓN
I.E. por Convenio UNE-MED, según R.M. N° 045 -2001-ED
"JORNADA ESCOLAR COMPLETA - JEC"
DIRECCIÓN

Av. Enrique Guzmán y Valle 519 - La Cantuta - Chicla

3120700 - Anexo 202

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



AUTORIZACIÓN

El Director del Colegio Experimental de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"; Autoriza a la estudiante **RAMOS MALLQUI, YASMIN DEL CAMEN** N° DNI N° 45633081 del programa de Maestría de Administración de la Educación Pública, para que pueda aplicar sus instrumentos de investigación a los docentes de nuestra I.E.

La Cantuta, 27 de diciembre de 2021.




Lic. Jesús Manuel Arzuero Lozano -
DIRECTOR CEAPHE