



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa
Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021

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

AUTORA:

Rojas Marchan, Miriam Elizabeth (ORCID: 0000-0001-6384-6706)

ASESOR:

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (ORCID: 0000-0002-2366-6724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con mucho anhelo y esfuerzo
a mis padres, Nila y Mauro por su
apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios porque me permitió seguir adelante con este propósito de lograr un peldaño más en mi vida profesional,

A mi alma mater por el apoyo desinteresado en la formación profesional.

A mi asesor por brindarme sus conocimientos y guiarme en el logro de realizar mi trabajo de tesis.

Al director y docentes de la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión, por la contribución con el presente trabajo.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional para salir adelante.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
<i>Índice de Tablas</i>	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de Tablas

	<i>Pág.</i>
Tabla 1	Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos 20
Tabla 2	Frecuencias y porcentaje de la variable gestión educativa 22
Tabla 3	Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión educativa 22
Tabla 4	Frecuencias y porcentaje de la variable calidad de servicio 23
Tabla 5	Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable calidad del servicio 24
Tabla 6	Prueba de normalidad de los valores para las variables 25
Tabla 7	Prueba de correlación y para las variables 26
Tabla 8	Prueba de correlación entre las dimensiones y la variable calidad de servicio 27

Índice de gráficos y figuras

- Figura 1 Frecuencias y porcentaje de la variable gestión educativa
- Figura 2 Frecuencias y porcentaje de la variable calidad de servicio

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021. Para ello se aplicó una investigación de tipo no experimental, de diseño correlacional, se contó con la participación de 80 docentes y estudiantes, quienes respondieron a un cuestionario como instrumento para recoger los datos para cada variable establecida dentro de este estudio. De la misma manera se empleo la prueba de normalidad Kolmogorov–Smirnov por tratarse de una muestra mayor de 50 participantes, lo que determinó una distribución de datos no paramétricos y por correspondencia la prueba de Rho de Spearman, concluyendo con alcanzar una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de sig. = $0,000 < \rho = 0,890$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Palabras clave: Calidad educativa, competencias, currículo, gestión educativa, pedagogía y servicio.

Abstract

The objective of this research study was to determine the relationship between educational management and quality of service in the Emblematic Educational Institution Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021. For this, a non-experimental investigation of correlational design was applied, it was counted with the participation of 80 teachers and students, who responded to a questionnaire as an instrument to collect data for each variable established within this study. In the same way, the Kolmogorov –Smirnov normality test was used because it was a sample of more than 50 participants, which determined a distribution of non-parametric data and, by correspondence, the Spearman Rho test, concluding with reaching a high positive correlation between our study variables, in the same way observing that the value of $\text{sig.} = 0.000 < \rho = 0.890$; The statistical difference between these values is established, which leads to rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis, for which it is concluded that there is a relationship between educational management and the quality of service of the emblematic educational institution Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021 .

Keywords: Educational quality, competences, curriculum, educational management, pedagogy and service.

I. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la realidad problemática en el campo educativo hoy en día se encuentra en constante cambio, han venido dando nuevas propuestas de gestión educativa, considerando la realidad social, económica y geográfica que cada país posee, por ello han implementado diversas formas de gestionar los centros educativos.

En el ámbito nacional, los padres de familia se están inclinando más por las instituciones educativas privadas por las deficiencias que ofrecen las entidades educativas públicas en el servicio educativo. Asimismo (Martínez, 2015) manifiesta que la como todo proceso que busca fomenta fortalecer los procesos educativos en concordancia con los asuntos comunitarios, a nivel administrativo y pedagógico; así mismo Marconi (2016) busca la eficacia de la acción administrativa para el logro de objetivos de manera planificada.

También “la gestión dentro del aspecto educativo es parte de un sistema bien estructurado, donde se interconectan varios elementos organizativos, tanto a nivel administrativo, de manera institucional, que involucra la comunidad y el sistema pedagógico” (Martínez, 2012).

Las nuevas propuestas que se han presentado durante el siglo XXI están ligados exclusivamente a reformar los entornos de vida y de la educación, porque se están promoviendo valores que tiene que ver con la integridad de las personas dentro de un espacio democrático que ayude a mejorar las condiciones humanas de la persona dentro de su comunidad. Según el autor Cueva (2010) menciona a Tovar; al observar que la educación estaba dividida por intereses de clase que no buscaban el desarrollo global de las personas, para poder mejorar a las condiciones educativas de nuestra región. Así mismo Botero (2009), busca tomar iniciativas para mejorar los aspectos pedagógicos, implementarlos y darle valor.

Tenido en cuenta que siempre se ha tomado como caballito de batalla la expresión de buscar la calidad educativa, no se ha definió de manera contundente este concepto y muchos menos en su aspecto práctico, así mismo se ha tomado como referente el actuar de los docentes como el principal protagonista que debe de encargarse de cumplir con esta tarea frente a sus estudiantes, lo que demanda el acto de enseñar en base a la calidad y lo que involucra que los estudiantes adquieran una baja calidad educativa, a esto s e

suma los contenidos de la enseñanza dentro de las instituciones educativas que en muchos casos no están a la altura de las expectativas de los padres o la comunidad.

De la misma óptica común, se puede establecer como calidad el producto laboral que se pueda alcanzar por parte de los estudiantes, lo que se limita a expectativas que no son tan estrechamente ligados con el acceso a las universidades ya que los estudiantes son preparados exclusivamente a situaciones de otra índole y no a poder rendir exámenes de accesos a los centros educativos superiores.

Precisando que dentro de los conceptos que puedan tomarse acerca de nuestro tema de interés Cueva (2010) propone que hablar sobre calidad educativa está vinculado con varios elementos que están vinculados de manera directa, su funcionamiento es dinámico y que está en constante cambio, lo que determina su condición de calidad dentro del campo educativo. También menciona Valdez (2009) que una institución busca mejorar mediante el aprendizaje para poder avanzar (p.95).

A nivel local, dentro de la Institución Educativa de Pasco, se pueden apreciar situaciones comprometedoras entorno a la gestión educativa, donde no se cumplen a cabalidad las acciones de gestión, por lo que en muchos casos el liderazgo del director lo asume como autocrático, donde el trabajo de gestión se limita a la administración directa de forma económica de la institución, por lo que existen muchas situaciones que desarrollan la verdadera función de gestión del director y su equipo administrativo, donde también las consideraciones pedagógicas toman mayor énfasis, lo que dificulta un verdadero trabajo de gestión que involucre los objetivos administrativos, dentro de la institución. Esto básicamente promueve una imagen totalmente contradictoria a los fines de gestión que se puedan producir dentro de la institución, lo que también dificulta el trabajo administrativo, y conllevan a una mala calidad del servicio educativo, que simplemente se enmarca en el desarrollo de las clases de manera tradicionalista o en varios casos a cumplir con un horario que no es productivo.

Por tanto, se pueden verificar las escasas de calidad de servicio en las instituciones públicas para promover el desarrollo educativo, político, económico y social. Asimismo, una falta de compromiso en las instituciones educativas públicas en las dimensiones tanto administrativo, pedagógico,

institucional y comunitaria. Por lo que buscamos alcanzar un servicio óptimo de confiabilidad hacia la comunidad de parte de la institución educativa en todas sus áreas.

Considerando lo narrado se ha planteado el problema General ¿Qué relación existe entre Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021?, considerando también como Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre gestión institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021?

De lo abordado este tema tiene dos variables las cuales han sido relevantes para el presente y futuro. Por un lado, desde el punto de vista de la gestión, la educación es parte de una estructura bien definida y por otro lado calidad de servicio es el acondicionamiento entre la necesidad y la satisfacción del padre de familia al recibir una adecuada confiabilidad por anhelar un servicio óptimo. En la parte práctica de nuestra gestión fortaleceremos nuestras capacidades y habilidades proponiendo formas de gestión que ayuden a un cambio de acciones equivocadas como también al acompañamiento en el desarrollo pedagógico de los docentes y promoviendo las aulas abiertas hacia la comunidad educativa.

Metodológicamente se han seguido fases de la investigación científica desde el enfoque cuantitativo, es relevante este método porque nos relaciona con la cualidad o con la calidad de algo.

Por tal sentido, se ha planteado el objetivo general determinar la relación que existe entre gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021. De la misma manera se presenta los objetivos específicos, determinar la relación que existe entre gestión educativa institucional, gestión educativa administrativa, gestión educativa pedagógica, comunitaria y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Se ha planteado la hipótesis general existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa, y se ha planteado en las hipótesis específicas, que existe relación entre las dimensiones la gestión educativa administrativa, institucional, pedagógica y comunitaria.

II. MARCO TEÓRICO

Al realizar los antecedentes de estudio de las variables en el contexto internacional encontramos, del estudio emprendido por Senol (2017) en Turquía, el objetivo de esta investigación fue tomar la opinión de docentes y directores para determinar las formas de mejorar la calidad del servicio en las escuelas secundarias con el fin de mejorar los estudiantes satisfacción. Este estudio trató de aumentar la conciencia de maestros y directores sobre la calidad en la educación y para brindar su contribución a la creación de una cultura de calidad en escuelas. En este estudio, se empleó un método de muestreo intencional se ejecutó entrevistas con 22 maestros que daban conferencias en escuelas secundarias y 10 escuelas directores. Los datos se analizaron mediante análisis de contenido. Muestran que los maestros enfatizaron las necesidades de capacitación en servicio de los maestros y directores de escuela y deberes principales de los servicios de orientación y asesoramiento escolar, mientras que los directores de escuela destacaron la importancia del uso por parte de los profesores de métodos de enseñanza eficaces; relaciones entre estudiantes y directores, y relaciones entre servicios de orientación y asesoramiento y profesores.

Pineda et al. (2019) realizaron un artículo sobre la calidad en la educación mediante un análisis factorial, el estudio fue evaluar la calidad del servicio, con el fin de determinar la eficacia de la asistencia educativa, el método de la investigación cuantitativo, instrumento utilizado fue la encuestas, muestra fueron estudiantes de cinco carrera de UNITEC, para obtener los resultados utilizaron técnicas estadísticas primordiales, como los análisis descriptivo, factorial y varianza, las conclusiones abordadas fue que los alumnos evaluaron el servicio educativo que reciben como muy satisfactorio, quienes destacaron como factor ponderado lo tangible, existiendo un aspecto significativo que no existen diferencias en las apreciaciones de los estudiantes.

Según Enriquez (2016) El fin de la tesis fue establecer el nivel de correlación de la Gestión educativa y calidad del servicio educativo en los profesores del Colegio Nacional Ambato. Tungurahua. 2015, realizado en Ecuador, la metodología aplicada el enfoque utilizado fue cuantitativo, con un método hipotético -deductivo con una muestra probabilística conformada por los

profesores diseño no experimental, la muestra fue probabilística dirigido a los profesores de distintos cursos, quienes respondieron un cuestionario llegando a concluir, que obtenido los valores de relación entre las variables en un nivel alto además, de encontrar la seguridad para fundamentar que existe un nivel de similitud ponderado y verdadero de 0,783, explicativo entre el espacio misión didáctica pedagógica y la eficacia del servicio educativo.

Rojas y Gonzales (2015) realizaron estudios en Colombia donde se propuso el objeto de estudio de delinear y realizar la estrategia de gestión educativa, para el desarrollo del trabajo se contó con 25 alumnos quienes participaron en la investigación, siendo de últimos los cuatro grados de la institución y otros 7 participantes no integrantes de la institución, con las mismas condiciones, aplicando el método de investigación mixta, involucrando para la recolección de datos y sus respectivos análisis un proceso de recolección, análisis en el enfoques de investigación mixta porque se utilizaron los dos enfoques, y de tipo descriptiva, aplica el modelo inductivo – deductivo, para lo cual se realizaron encuestas a los estudiantes, obteniendo como conclusión originar un impacto dentro de los educandos que han elaborado sus propio proyecto de vida y la convivencia.

Concerniente a las referencias de trabajos previos revisados a nivel nacional sobre la variable Gestión Educativa.

Hurtado (2021) El estudio asumió la finalidad de relacionar la primera variable que se tiene en investigación y la segunda que los estilos de liderazgo directivo en docentes de un colegio estatal de la Capital del Perú, el esquema aplicado fue no experimental, transaccional y correlacional, la muestra utilizada fue no probabilístico, la segmentación de estudio consistió en 120 docentes de ambos sexos de los ciclos III, IV y V , con edades entre 26 y 58 años, la herramienta utilizada fue el cuestionario, obteniendo que hay una correlación directa y significativa con gran amplitud entre la gestión educativa y los estilos del liderazgo directivo. Estas son las conclusiones que llegó a obtener el investigador.

Flores (2020) tuvo, como objetivo establecer la existencia de las variables planteadas que es la gestión educativa y el compromiso organizacional de los

maestros en las instituciones del estado en la Ugel 06, el enfoque utilizado fue cuantitativa, la metodología utilizada fue el hipotético deductivo, de tipo básico con el diseño no experimental, siendo correlacional de corte transversal, de acuerdo a la muestra. Dentro de las conclusiones pudo obtener y afirma que existe una reciprocidad significativa entre las variables, al haber aplicado el valor de Rho de Spearman.

Chaparro (2019) En su trabajo de tesis su objetivo fue efectuar un laboratorio donde los docentes demostrarían su desempeño en su práctica pedagógica, alcanzando el resultado que existe reciprocidad demostrativa y gestión educativa con práctica docente, para hallar el resultado se utilizó al estadista Pearson mediante el programa SPSS, hallando 0.828 como la similitud demostrativa de, la significancia es $p = 0.000 < 0.05$ se impugna la conjetura nula y aceptando la conjetura general, afirmando un nivel de relación demostrativa y verdadera dinámica entre las dos variables, la muestra que se considero fue de 91 docentes, al cual se le considera como no probabilística, utilizando como técnica la encuesta para las dos variables el instrumento utilizado fue el cuestionario, el método científico y el tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental.

Por otro lado Deza (2017) Busca determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo la a investigación realizada fue cuantitativo, diseño correlacional, y una muestra de 113 docentes, 52 de primaria y 61 de secundaria obteniendo como resultado de significancia de $p=0,000$, que es menor de 0, 05, que significa que la institución educativa viene haciendo los esfuerzos necesarios tanto para que la comunidad educativa en su conjunto Así como, el de la mejora continua de la calidad a través del desarrollo de planes y proyectos que favorezcan la eficiencia y eficacia del servicio.

Manes (2019), Su estudio que realizo fue crear la correspondencia entre los estilos de liderazgo directivo y la gestión pedagógica de los docentes. Aplicando el diseño descriptivo correlacional, la muestra no probabilístico censal constituida por 105 sujetos. El instrumento que realizo le sirvió para aplicar las preguntas de la gestión pedagógica docente. Llegando a la conclusión con el valor de 0.714 como correlación, existiendo una extensión buena entre las dos

variables que se han hallado un valor correlacional de 0,577 que corresponde a un nivel moderado, lo que implica el valor del liderazgo transformacional e un 0,595 de magnitud moderada en correspondencia a la gestión pedagógica; lo que en ese sentido de medidas se ha encontrado un valor de 0,643 del líder transaccional lo que se ha determinado como un valor bueno y para concluir el valor de 0,615 con el líder laissez faire que determina una buena magnitud.

Sosa (2017), en la indagación relacionada con la gestión educativa y el desempeño docente en una entidad educativa pública, asumió como propósito comprobar una influencia asociando ambas variables indicadas, para ello utilizó como muchos otros investigadores el método deductivo, inductivo y descriptivo, diseño no experimental, asimismo, la población fue integrada por 1,260 profesores y la muestra se estableció en 294 personas, el instrumento utilizado fue el cuestionario que contó de 14 preguntas para marcar. Llegando a la conclusión permite mejorar e influir plenamente en un sin número de actividades que ejerce el docente dentro de sus diversas dimensiones.

Raya (2017) formuló como objetivo disponer las argumentaciones en la Gestión Educativa entre las Instituciones Educativas públicas del nivel básico regular de la Red N° 26, UGEL N°01, 2017", estableciendo utilizar los métodos deductivo, hipotético y analógico, con un enfoque cuantitativo usando la recopilación y los datos para dar respuesta a los ítems de investigación y validar conjeturas a través de la estadística, llegando a la conclusión donde demuestra que el estudio de KruskalWallis, que la importancia asintótica para la variable no observa oposiciones, en las dimensiones de la primera variable, dando a conocer en los tres niveles de básica regular, no hay diferencia en la primera variable.

Flores (2016), realizó un estudio sobre la gestión educativa y el desempeño docente de Educación secundaria de la institución educativa Augusto B. Leguía, El objetivo fue relacionar ambas variables en mención. Se trata de un diseño no experimental correlacional, con una muestra intencionada que fue conformada por la comunidad educativa considerando a los papas y estudiantes de últimos años. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Lo que dio como resultado un valor de 0,837 que corresponde a una correlación positiva alta entre las variables, lo que a denotado la importancia de mejorar las

condiciones de la gestión educativa para poder alcanzar niveles satisfactorios del desempeño de los docentes.

Trejo (2016), en su tesis “en su indagación sobre la gestión formativa y el deleite profesional en los pedagogos de secundaria en los centros educativos de Aucallama - Huaral, 2015”, pensó la intención asemejar la correspondencia de la variable sobre la gestión formativa y el deleite profesional en los pedagogos. El estudio lo realizó por medio del diseño no experimental y fue descriptivo correlacional; para formar la relación entre las variables se valió del método hipotético deductivo. Los antecedentes estuvieron probados utilizando el instrumento de Spearman. Se comprobó que su primera variable guarda una correspondencia de manera positiva con la segunda variable en los educadores en los colegios estimadas en la monografía. Confirmando que existe una fuerte relación entre ambas variables, confirmando que cuanto mejor hay sido la gestión educativa mejores resultado se encontraran en el campo laboral

Garcés (2016) El estudio era comprobar la similitud de la tarea formadora y eficiencia de ayuda en la entidad pedagógica, el nivel similitud, haciendo uso del diseño no empírico, cuantitativo y de procedimiento hipotético-deductivo. Se utilizó un cuestionario, que fue realizado a 83 pedagogos de todas las especialidades de la entidad, para determinar la presencia de la correlación con gran amplitud entre la gestión educativa y los estilos del liderazgo directivo. Llegando a los resultados donde hay una aceptación favorable del $\rho=0,804$ que es mayor al valor de crítico. Asimismo, dando a conocer que existe una moderada aceptación y favorable moderado en sus extensiones de su primera variable. El estudio propone la jerarquía los pasos para ejecutar la tarea formadora y empleada.

Cano (2016) propone como fin del estudio de su tesis fue explicar la relación entre la gestión educativa y la calidad educativa en el Colegio Emblemático Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016, realizando una investigación de tipo básico, con diseño no experimental, descriptivo correlacional, hipotético-deductivo considerando una muestra de 103 maestros de diferentes áreas y niveles, utilizando una encuesta, mediante un conjunto de preguntas para ambas variables, los datos recibidos quedaron procesados y aclarados mediante las tablas estadísticas. Obteniendo un valor $r = 0,925$, p-valor el resultado de la

inferencia de las hipótesis, Llegando al resultado que hay una correspondencia entre ambas variables utilizando el Rho Spearman.

Por otro lado encontramos a Cahuana (2016) cuyo objetivo de investigación fue es determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción, en los estudiantes la investigación realizada fue correlacional, y el diseño no experimental, su población fue de 27,718 estudiantes, constituyendo finalmente la muestra por 288 estudiantes, el instrumentos fue de calidad de los servicios y satisfacción. En el resultado encontró que un 0,871 de relación de nivel positivo se siente satisfecho con la calidad de servicio que se presta en favor de los estudiantes, un 0,817 se muestra con una satisfacción frente al servicio que presta en el área de investigación, lo que nos lleva a concluir que en un 0,607 los servicios que se brindan dentro del ares académica es de alta dentro de las expectativas de los estudiantes.

Según los propósitos de la investigación, a continuación, se describen de manera teórica la variable gestión educativa, de acuerdo al autor Brandstadter (2007). Gestión se deriva del latín gestio y onis, que significa: acción de llevar a cabo, que a su vez deriva de gerere, que significa: llevar, conducir, llevar a cabo, mostrar, a su vez es relacionado con la palabra gesto o gestus, que significa actitud del cuerpo. En este sentido según Ledesma (2013) la gestión ayuda a mejorar la problemática que se presentan dentro de una institución, buscando un desarrollo integro, con mucha responsabilidad y para promover las capacidades. Carrillo (2002). Considera que mejora las condiciones administrativas dentro de los procesos internos pedagógicos en busca de la integridad social.

Otro concepto presentado sobre la gestión, Según Hurtado (2021), define de la siguiente manera: “Son procesos operativos que se utiliza para lograr objetivos buscando la eficiencia en una acción empresarial” (p.23). De la misma manera, teniendo en cuenta la propuesta de menciona como una serie de estrategias que se planifican para poder obtener fines o metas trazadas a nivel público o también privada (p.40). Otra concepción de Quinn (1995), dice que la gestión se encuentra en constante evolución acorde a los cambios de valor de la sociedad, en busca de eficacia. Toda estructura de gestión tiene que ver con unidades a nivel físico y de manera abstracta, como planes, perfiles, currículo y

otros que tiene que estar ligados a objetivos de índole nacional. Por tanto, todo gestione está ligada a aspectos de planificación que Alvarado (1998) propone como la actividad que se hace de manera racional y de forma sistemática para poder desarrollar actividades de tal manera que puedan destinarse recursos que ayuden al logro de los fines educativos.

Relacionado a gestión educativa Raya (2017) indica que: “Los autores son docentes que brindan saberes y los estudiantes quienes reciben los conocimientos brindados. Asimismo, a las entidades educativas y los integrantes, establecer los principios frecuentes y flexibles, para ser trabajados con capacidad en diferentes situaciones y contextos” (p.76). Martí, (2018) Busca concertar los instrumentos administrativos, así como políticos y económicos para poder lograr fines dentro de un plan educativo (p.14). Tapia (2003) esto generara que una institución encuentre la transformación de los aprendizajes en lo pedagógico, para ello se hará necesario buscar nuevas estrategias que mejoren las condiciones de aprendizaje. Carrillo (2002), también pone en propuesta la forma más adecuada de orientar las acciones funcionales para poder mejorar e integrara los aspectos administrativos y pedagógicos para alcanzar el desarrollo pleno de los educandos para integrarlos a la sociedad.

Desde la perspectiva institucional, Ipeba (2011) presente a la gestión como la capacidad de poder ordenar, orientar los procesos entorno a la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes (p.11). Sineace (2020) busca mejorar las condiciones para la hallar la calidad educativa mediante las acciones que ayuden a mejorar las debilidades identificadas mediante las evaluaciones. Para alcanzar estos fines institucionales, es importante reconocer que Hopkins y Reynolds (2006) orienten las acciones que fomente un modelo de organización que integre el funcionamiento para lograr resultados de manera óptima.

Marconi, (2016) citando a Frigerio, (1992) define la gestión educativa “dentro de la organización que las instituciones del orden educativo deben de propiciar como parte de sus condiciones de innovación y desarrollo, para ello su principal prioridad es mejorar los procesos internos que orienten esta visión en busca de la calidad” (p.6); así mismo, la Dimensión administrativa. Fullan (2000) propone que los aspectos técnicos son importantes para que pueda funcionar una institución y su elaboración correspondiente para brindar el rendimiento de

las cuentas al gobierno que buscan cumplir con cubrir las principales falencias que se presentan constantemente. De la misma manera, como lo plantea Frigerio, (1992) él nos da a conocer que la administración busca promover la buena decisión que se debe de propiciar para alcanzar los objetivos que se habían trazado, de tal manera que cumplan con los requerimientos técnicos y que faciliten los procesos propios del sistema administrativo evitando los actos burocráticos que se presentan dentro de este sistema; es así que para Casares (2003) cumplir con estos objetivos es importante que se puedan viabilizar de manera transparente, mejorando la atención en los servicios, la organización interna, lo que ha de conformar un proceso adecuado donde la administración cumpla con su debido fin, la de planificar estrategias que ayuden gestionar de manera adecuada todos los recursos y el tiempo que son vitales para el desarrollo social. El ministerio de educación también menciona Minedu (2011) que son las acciones que están compuestas de estrategias para poder manejar y controlar los recursos asignados y esto implica el cumplimiento de acciones normativas para poder organizarse de tal manera que se vinculó los aspectos individuales e institucionales.

En ese sentido y considerando los aspectos educativos, Perez (1996) las instituciones de naturaleza pública son financiados en sus recursos por el estado, por lo que tiene que generar acciones de gestión promovidas por sus directivos para poder administrarlos y de esta manera sacarle en mejor de los provechos en favor de su comunidad educativa. Para Elliot (2017) considera que son un conjunto de actividades que se promueven como la planificación, el manejo de los recursos las acciones y su control, la información entre otros.

De igual forma podemos encontrar en Cruz, et al. (2010) Nos señala que la Gestión educativa es refiriendonos a la dimension comunitaria, se puede entender como las acciones promovidas por todos lo que conforman la comunidad educativa que muestran interes en Generar, preservar y mantener los recursos con que cumentan las intsituciones, de esta manera se nota su imprtante actuacion como elementos que velan por la prteccion de estos recursos y puedan fiscalzarlos en favor de la educacion de los estudiantes. Frigerio, (1992) menciona tambien que “es importante que la organización de la educación se involucre con acciones de articulación con la comunidad para

poder solucionar problemas” (p.5). Por lo que, siempre el vínculo comunidad y educación estará presente en el desarrollo de la educación. Cabrero (1994) Promueve la participación de los actores que están inmersos en la comunidad educativa en busca de un bienestar en común, Torres (2002) para esto se hace importante cubrir con las necesidades básicas que se puedan presentar dentro de la institución, así como todas las acciones que generen el fortalecimiento que se debe de propiciar mediante la solución de problemas, los niveles de participación de la comunidad educativa, si como las relaciones internas de convivencia que se generan dentro y fuera de las instituciones. Menciona Sorados (2010) que se presenta como una serie de actividades que facilitan el logro de la toma de decisiones dentro de las instituciones educativas. Alvarez et al. (2013) De otra manera como la unidad cultural que se presentan entre la comunidad y la institución (p.152).

Del concepto de dimensión institucional, Calle (2018) tiene que ver con la manera de poder direccionar las actividades escolares en beneficio de la formación educativa, mantener un debido clima en favor del desarrollo institucional, así como la calidad del desempeño de los docentes, por lo que los directivos están en el deber de monitorear las actividades escolares y educativas que se puedan propiciar dentro de la institución, con ello favoreciendo a controlar y evaluar las condiciones de enseñanza que se imparten Según Frigerio, (1992) “para poder darle valor a los aspectos de las capacidades de las personas y en sus colectividad para poder encaminar la organización y la estructura con fines educativos” (p.4). En ese sentido está Delgado (2002) está consolidado por la práctica y asimilación de las experiencias que se puedan obtener durante el proceso educativo, lo que genera dentro de la estructura organizativa la práctica de actividades que ayudan a reconocer las verdaderas actividades que les corresponde a cada uno de ellos en base a la responsabilidad y los compromisos asumidos para poder mejorar las condiciones educativas de la futuras generaciones.

Otra propuesta sobre gestión institucional, menciona que “La gestión institucional, implica tanto a los directivos, como a los profesores, trabajadores funcionarios, estudiantes padres de familia asumir con responsabilidad para iniciar, el avance de las destrezas, capacidades en forma personal y conjunta de

una forma justa, que se amolde a las labores que ejecutan cada uno de los actores” (Raya. 2017, p. 40).

Vásquez, (2010) Afirma que: “Son proceso para el manejo de las estrategias pedagógicas, administración de personal y recursos en la acción educativa, lograr objetivos institucionales, diseña y rediseña estrategias de mejorar los procesos de gestión” (p.47). A nivel del ámbito institucional, Ruiz (2000) se define como el espacio donde se practica de las normas, valores y reglas que se puedan cumplir dentro del comportamiento del personal dentro de la institución Posner (2002) todas las acciones que interactúan entre si y que están propiciados y dirigidos por una dirección en busca de desarrollar acciones pedagógicas a favor de los educandos.

Dimensión pedagógica. Batista (2007) Son actividades que se desarrollan dentro de las instituciones con el único fin de promover la enseñanza y aprendizaje, mediante estrategias educativas que garanticen el desenvolvimiento de los estudiantes para poder adquirir conocimientos por parte de sus docentes, considerando como eje primordial el desarrollo curricular teniendo en cuenta las acciones evaluativas que demuestren los progresos de aprendizaje de los estudiantes. Sánchez (2013) Todas las orientaciones que se pueden desenvolver dentro y fuera de las instituciones tienen que ver con las orientaciones que se encuentran en el currículo, para poder orientar el trabajo educativo a los estudiantes por ser parte de la gestión educativa se establece en políticas los que garantizan un buen desarrollo de las instituciones educativas. Saccutti (2006) Desde aquí se ha definido como el acto que busca propiciar el desarrollo curricular que se puedan generar a favor de los aprendizajes que los estudiantes puedan alcanzar, de la misma manera el currículo nos brinda las orientaciones que mejoren las condiciones educativas solucionando los problemas que se presenta dentro del ámbito educativo, donde los actores educativos toman mayor preponderancia para alcanzar los objetivos propios de la educación. La gestión pedagógica manifiesta Raya (2017) acerca de esta dimensión es lo siguiente: “esto depende básicamente por la capacidad de gestión de los directores, quienes tiene que propiciar las condiciones educativas para mejorar la calidad de aprendizaje de la mano de constantes monitorios evaluativos que se desprenden del currículo y que se debe de propiciar las

capacitaciones la personal” (p. 42). Por lo tanto, la dirección tiene el deber de fomentar y garantizar que se alcance un nivel adecuado de aprendizajes, teniendo en cuenta la buena gestión que involucre la toma de decisiones a nivel de los actores educativos, lo que fortalecerá los vínculos de gestión y pondrá en marcha las alianzas estratégicas que busca mejorar las condiciones educativas en busca de la calidad que tanto se espera obtener.

Por otro lado, en cuanto a la Variable Gestión Educativa, la Unesco (2011) nos menciona que son nuevas concepciones dentro de nuestro entender social. Es en los años sesenta se empieza hablar en Estados Unidos, y del mismo tema en el Reino Unido en los años, y en América Latina en los años ochenta; la gestión educativa busca promover que se practiquen las actividades que se emanan del que hacer educativo, por considerarse una disciplina que debe efectuarse de manera práctica, por tal motivo es importante reconocer que la tarea que se debe de realizar entorno a o actos de la gestión están vinculados con los aspectos pedagógicos, administrativos y de aprendizaje que se deben de propiciar de manera uniforme asimismo, esto se compone de cuatro dimensiones, institucional, administrativo, pedagógico y comunitaria. (p.26).

La dimensión gestión institucional, UNESCO (2011), ayuda a nos brinda información sobre el actuar de los miembros de la comunidad educativa en bienestar de las instituciones, da a conocer los aspectos más fundamentales para poder comprender los aspectos estructurales de las instituciones que tienen que ver con las funciones que se presenta dentro de estas. Muchos de estas acciones están vinculados con la búsqueda del desarrollo de destrezas y capacidades dentro de los aspectos sociales y culturales.

Dimensión gestión pedagógica UNESCO (2011) son los procesos que están direccionados a mejorar las actividades educativas para poder promover de manera efectiva la enseñanza y aprendizaje, teniendo en cuenta los instrumentos pedagógicos como que corresponde al proceso educativo.

La Dimensión de la gestión comunitaria UNESCO (2011) menciona “modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria” (p.37).

Para la variable calidad de servicio, se ha podido establecer la teoría que ha fundamentado nuestra investigación considerada los siguientes aspectos dimensionales. Del autor Camisón (2006) busca propiciar niveles de excelencia que de garanta de la búsqueda de la calidad y de ser aceptado por la comunidad con un producto que satisface las necesidades de las personas para poder darle un valor agregado que identifique la calidad del servicio que se ha tomado. Así mismo, se considera como calidad al servicio que se brinda sin ninguna falla de origen o que se establezca dentro del proceso de adquisición de un servicio, para alcanzar este alto nivel de calidad es importante cumplir con ciertas normas que propicien el control, asegurar y gestionar la calidad , para Iglesias (2014) “el control de la calidad se considera una actividad dedicada a detectar si se han alcanzado los niveles de calidad, en caso de no cumplirse con las especificaciones estándares, tomar las acciones correctoras” (p.3).

Considerando estos conceptos básicos, es importante reconocer que, conseguir la calidad educativa es según, Simón (2010) que en estos nuevos tiempos se ha toma demanda en organizar los recursos humanos con actitudes positivas y empáticas que busquen la innovación las condiciones de emprendimiento en beneficio de una organización. Simón (2010) para este autor los aspectos curriculares son muy necesarios, que nos dan a conocer que la formación profesional tiene que ver con los aspectos de competitividad, capacidades y los valores que se han generado a lo largo de la experiencia profesional acumulada en entornos laborales donde se han desenvuelto.

Una garantía de mejorar la calidad es ser competitivos dentro del área de trabajo y en favor de la producción, esto se mide con los resultados que se optimen de manera eficiente, según Fainholc (2012). En estos tiempos, nuestra educación está enfocada en la búsqueda integral de la socialización de las personas, buscando cada día más personas que puedan integrarse de manera humana y compartir nuestro espacio de vida de manera proactiva, donde nuestras costumbres, valores, normas de vida, tienen que estar unidos con nuestro mejor actuar como especie para mejorar nuestro entorno social y natural.

Al ubicarnos en el paradigma de la Calidad Total según Salas y Lucín (2013) definen a la educación “como la promoción intencional realizada de modo participativa que brinda valor integral de todas las dimensiones del ser humano

para atender su satisfacción personal” (10). Por tanto, satisface a las personas con quienes conviven en un determinado contexto y entorno. Una concepción integral de la educación debe incluir la formación.

Asímismo, Carrión (2014) nos menciona que la calidad del servicio educativo se puede gestionar a base de la filosofía de calidad total “cuyos principios fundamentales son la organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relación de mutuo beneficio con los proveedores, enfoque de sistemas por la gerencia” (p.67). Por lo tanto, desde este patrón de orientación, se nos indica que la calidad se encuentra al mejorar las condiciones educativas que se pueden definirse en los siguientes enfoques. citando a Pérez et al. (2000) Conociendo estos conceptos previos a la identificación conceptual de nuestras dimensiones que son el motivo directo de nuestra investigación proponemos al autor (Parasuraman et al., 1991, citado en Requena y serrano, 2007) “la extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los consumidores y) sus percepciones” (p.23).

La dimensión fiabilidad o Confiabilidad: la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta. (López, 2010, citado en Gonzales y Huanca 2020) se puede denotar que esta definición tiene que ver con las acciones que el hombre despliega para poder considerado como una ser confiable y que de garantía de sus actos en torno a un grupo social o dentro de una organización (p.21). Según (Guillermo, 2019, citado en Gonzales y Huanca 2020) se conoce desde hace mucho tiempo la confiabilidad dentro de los productos que se procesan de manera sistemática, brindando garantía de su elaboración y su durabilidad que al mismo tiempo brinde niveles de satisfacción y que traigan beneficio a las instituciones u organizaciones donde se produce. (p.22). la confiabilidad demanda que los aspectos de calidad se sobre pongan a otros aspectos de la producción o de los servicios que se prestan, esto asegura los niveles de confianza que se pueden propiciar entre el productor y el consumidor, lo que traerá consigo el logro de la eficacia que se puede alcanzar.

De la dimensión Tangibilidad o Recursos tangibles: son los aspectos de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación. Según Medina & González (2016) nos da a conocer que estos recursos tangibles esta

vinculados con el valor valores que se presentan en el producto o el servicio que se brinda para poder fortalecer las expectativas del consumidor y que promueva un espacio competitivo que impulsa la innovación. En consistencia a estas propuestas se hace importante que el producto generado nos brinda mayor posibilidad de satisfacción y que pueda ser consumido de manera adecuada. En cambio según Castilón & Cochachi (2014) presenta como parte de su ideal nos presenta que la tangibilidad son aspectos subjetivos que no son palpables y que guardan significado dentro de sus aspectos comunicativos, o son parte de los productos mas no un todo.

Y la dimensión Empatía: la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa. Según (Balart, 2018, propuesto en Gonzales y Huanca 2020) como lo explica, se menciona que es la acción de sentirse en el lugar de la otra persona, siendo los niveles de concomiendo el elemento que puede ser compartido hacia otras personas (p.30). Esto involucra los aspectos emocionales de cada persona, que comprende acciones que están unidos por una comunicación efectiva, con compórtatenos sutiles que dan a conocer la actitud pasiva de la persona. En este mismo concepto, se puede definir la empatía como la expresión de las emociones que las personas transmiten frente a otras, de esto se puede percibir el momento o condición que atraviesa, ya sea de tristeza, alegría u otra condición emocional; lo que se puede a llegar a comprender con el solo hecho de observarlos o de entenderlos por otras personas que lo aprecian. Según Chauvie (2015) Se puede definir como el espejo que una persona aprecia en otra sin considerar las actitudes negativas, lo que faculta a identificar las condiciones de empatía que posee la persona, mostrándose accesible a poder negociar de manera eficiente ante alguna eventualidad.

III. METODOLOGÍA.

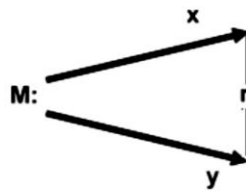
3.1. Tipo y diseño de investigación.

De acuerdo a las peculiaridades corresponde a la investigación básica, en vista a la opinión de Tam et al. (2008) “busca optimizar los conocimientos para poder proponer nuevos resultados” (p.146).

El diseño empleado será correlacional, de acuerdo con Abreu, (2012) “busca medir las variables para encontrar la existencia de relaciones entre ellas” (p.3)

Hernández et al (2010), establecieron que "Dos o más conceptos, categorías, variables o contextos específicos en la muestra (calidad de la educación y los servicios)” (p.46).

Para responder al siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra

X : Variable Gestión Educativa

Y : Variable Calidad de servicio

r : Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Se ha podido identificar la variable gestión educativa considerando la propuesta conceptual de la UNESCO (2011) define gestión educativa busca promover que se practiquen las actividades que se emanan del que hacer educativo, por considerarse una disciplina que debe de efectuarse de manera práctica, por tal motivo es importante reconocer que la tarea que se debe de realizar entorno a o actos de la gestión están vinculados con los aspectos pedagógicos , administrativos y de aprendizaje que se deben de propiciar de manera uniforme asimismo, esto se compone de cuatro dimensiones, institucional, administrativo, pedagógico y comunitaria. (p.26).

Operacionalmente esta variable está constituida por cuatro dimensiones, siendo estas la gestión pedagógica, institucional, administrativa y comunal, con un total de 13 indicadores y 20 ítems por cuestionario.

Otra variable que compone esta investigación es la calidad de servicio, de los autores (Parasuraman et al., 1991), citado en Requena y serrano, 2007) “la extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los consumidores y) sus percepciones” (p.23). “

En esta operacionalización se ha tomado en cuenta, tres dimensiones Confiabilidad, tangibilidad o recursos tangibles y empatía con 10 indicadores y 20 ítems que constituyen cuestionario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se considera la población según Sanchez et al. (2002), “como el conjunto unidades comunes que se identifican por tener cierto rasgos similares” (p. 102). Para nuestro caso se trata de la participación de 101 docentes de la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión.

La muestra según Sanchez et al. (2002), es “el conjunto de sujetos extraídos de una población”(p.93). por lo que el numero de docentes participantes en nuestro caso fue en base a la formula en un numero de 80 de la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión.

El muestreo se ha considerado como el aleatorio simple donde, se ha considerado a todos los paritciantes teniendo la misma posibiidad de ser elegidos.

$$n = \frac{N \times Z \frac{2}{\alpha} \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z \frac{2}{\alpha} \times + \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de población

Z = parámetro estadístico que depende el Nivel de confianza (NC) (50 – 0.05%)

e = Error de estimación máximo aceptado (5%) 0.5%

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) (50% =0.05%)

q = (1 - p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{(101) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(101- 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = \frac{101 * 3,84 * 0,25}{[(69) * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$

$$n = \frac{96,96}{0.25 + 0.96}$$

$$n = \frac{96,96}{1.21}$$

$$n = 80$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante el desarrollo de este estudio, se utilizaron técnicas de investigación para recopilar datos la técnica de la encuesta.

Para Hernández et al. (2014) definen: “La encuesta, como la herramienta más utilizada para la recopilación de datos, consta de una serie de preguntas relacionadas con una o más variables que se miden cada vez que consulta a un profesor miembro sobre una pregunta” (p.170).

La técnica o método de investigación y el instrumento son el medio o método de recopilación de información que un investigador utiliza para medir el comportamiento o propiedad de una variable y de diversas formas o métodos para recopilar información se ha utilizado como herramienta. Existe un cuestionario compuesto por 40 ítems distribuidos según las variables de 20 ítems de gestión pedagógica y 20 ítems de calidad de servicio.

Tabla 1

Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos

N°	Grado académico	Expertos	Resultado
1	Doctor	Pérez Saavedra Segundo Sigifredo	Aplicable
2	Doctor	Lombardi Palomino Luis Fidel	Aplicable
3	Magíster	Muñoz Cornejo Luz Del Carmen	Aplicable

3.5. Procedimientos

Dentro de los procesos para poder desarrollar la investigación se ha dado inicio con la validación de los instrumentos, previamente determinados su confiabilidad, luego se ha procedido a solicitar los permisos correspondientes al personal directivo de la institución educativa para coordinar la aplicación de los instrumentos a los docentes mediante el Google Form y el WhatsApp, debido a las condiciones de salud que vivimos en la actualidad producto del COVID 19, para poder posteriormente ser tabulados en la sabana de datos y ser aplicados al software Spss v25.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para poder hallar los resultados obtenidos por los cuestionarios, se ha tenido en cuenta la distribución de los datos acorde al planteamiento de las hipótesis, donde se presentan los valores descriptivos que nos muestran las frecuencias y porcentajes alcanzados por las variables y dimensiones de manera individual, para luego ser procesados mediante la estadística inferencial para la prueba de las hipótesis con el Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se ha guardado con sumo hermetismo la confidencia y anonimato de los participantes en esta investigación, considerando para ello los medios formales para poder ser asistidos con los permisos respectivos para poder aplicar los instrumentos en la institución educativa por parte de los directivos y docentes. De la misma manera, se ha tomado en cuenta las sugerencias de orientación presente en la guía de elaboración de tesis de la UCV y finalmente se ha tenido en cuenta las sugerencias del uso bibliográfico que se promueven en el APA 7 séptima edición y se ha utilizado el turniting para evitar el plagio.

IV. RESULTADOS

Para poder interpretar los datos obtenidos durante la aplicación de los instrumentos, se han utilizado la estadística descriptiva para dar a conocer las frecuencias y porcentajes por cada variable y sus dimensiones respectivas, así como la estadística inferencial para interpretar la prueba de hipótesis entorno a las hipótesis planteadas.

Valores descriptivos

Tabla 2

Frecuencias y porcentaje de la variable gestión educativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	1.3
	Regular	34	42.5
	Eficiente	45	56.3
	Total	80	100.0

Descripción.

Teniendo en cuenta los resultados encontrados en la tabla 2; se observa que de acuerdo a las categorías de valor se ha hallado un 1,3% de docentes que muestran un deficiente concomimiento de la gestión educativa; un 42,5% muestra un nivel regular y un 56,3% muestra un eficiente nivel de conocimientos en la gestión educativa.

Frecuencias y porcentaje de la variable gestión educativa

Tabla 3

Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión educativa

Niveles	Gestión institucional		Gestión pedagógica		Gestión administrativa		Gestión comunitaria	
	F	%	f	%	f	%	2	2.5
	Deficiente	1	1.3	1	1.3	3	3.8	39
Regular	36	45.0	28	35.0	41	51.3	39	48.8
Eficiente	43	53.8	51	63.8	36	45.0	80	100.0
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0		33,8

Descripción

Establecido los resultados de las dimensiones que corresponden a la variable gestión educativa de la tabla 3, podemos observar que un 1,3% de los docentes encuestados demuestran un nivel de práctica deficiente de la gestión institucional, un 45% demuestra un nivel regular y un 53,8% ha mostrado un nivel eficiente en la práctica y conocimiento de la gestión institucional. De la misma manera considerando la gestión pedagógica, se observa que un 1,3% demuestra un nivel deficiente, un 35% demuestra un nivel regular y un 63,8% ha obtenido como nivel eficiente dentro del conocimiento de esta dimensión. En consideración con la gestión administrativa, el valor del nivel alcanzado es de un 3,8% de nivel deficiente, un 51,3% a encontrado un nivel regular y el 45% a alcanzado el nivel eficiente y para la dimensión gestión comunitaria, se observa que un 2,5% se encuentra dentro del nivel deficiente, un 48,8 se ubica dentro del nivel regular y el 48,8% también se puede conformar que se encuentra en el nivel eficiente.

Tabla 4

Frecuencias y porcentaje de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	1.3
	Regular	28	35.0
	Eficiente	51	63.8
	Total	80	100.0

Descripción.

Teniendo en cuenta los resultados encontrados en la tabla 4; se observa que de acuerdo a las categorías de valor se ha hallado un 1,3% de los encuestados considera entorno a la calidad de servicio que se brinda es deficiente; un 35% muestra un nivel regular y un 63,8% considera que los servicios que se brinda dentro de la institución son eficientes.

Tabla 5

Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Niveles	Confiabilidad		Tangibilidad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	1	1.3	1	1.3	1	1.3
Regular	30	37.5	36	45.0	31	38.8
Eficiente	49	61.3	43	53.8	48	60.0
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Descripción

Hallados los resultados de las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicio de la tabla 5, se puede observar que un 1,3% de los encuestados demuestran un nivel deficiente en la dimensión confiabilidad, un 37,5% se ubica dentro del nivel regular y un 61,3% considera que el nivel es eficiente y confiable. En tal sentido, la tangibilidad de los recursos, se observa que un 1,3% demuestra un nivel deficiente, un 45% demuestra un nivel regular y un 53,8% ha considerado que el uso adecuado de los recursos es muy importante. En consideración con la empatía, el valor del nivel alcanzado es de un 1,3% considera que alcanza un nivel deficiente, un 38,8% considera como un nivel regular y el 60% a tiene la percepción de que se practica la empatía en un nivel eficiente.

Valores inferenciales

Para poder desarrollar la prueba de hipótesis es importante reconocer la condiciones que la estadística propone de manera formal, en tal sentido se ha de considerar el nivel de confianza en un 95% con un margen de error de 0,05 (5%) y la prueba de normalidad de distribución de los datos obtenidos, que se enmarca dentro de los parámetros de nuestra investigación.

Tabla 6*Prueba de normalidad de los valores para las variables*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestion_educativa	,154	80	,020*	,895	80	,034
Calidad_de_servicio	,144	80	,030*	,717	80	,025

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Descripción.

Del valor obtenido en la prueba de normalidad para cada variables, se observa que por tratarse de una muestra mayor de 50 participantes ($80 > 50$), se ha encontrado los valores de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable gestión educativa sig. =0,020 y la variable calidad de servicios sig.=0,030, lo que se deduce que son menores al margen de error (0,05) por lo que se ha aceptado la ejecución dela prueba de correlación Spearman (Rho), por tratarse de un distribución de datos no paramétricos.

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis nula H_0

No existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Hipótesis alterna H_1

Existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Tabla 7
Prueba de correlación y para las variables.

			Gestion_educ ativa	Calidad_de_s ervicio
Rho de Spearman	Gestion_educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	20
	Calidad_de_servicio	Coefficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Descripción.

Considerando que se ha hallado un valor de correlación de rho= 0,890 en las variables de estudio y teniendo en cuenta los valores de correlación según Martínez y Campos (2015), podemos observar que se ha hallado un na correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de sig. = 0,000 < rho= 0,890; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Prueba de la hipótesis específica

Hipótesis nula H₀

No existe relación entre las dimensiones de gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Hipótesis alterna H₁

Existe relación entre las dimensiones de gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Tabla 8

Prueba de correlación entre las dimensiones y la variable calidad de servicio

	Dimensiones	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	.771
		Sig. (bilateral)	.072
		N	80
	Gestión Pedagógica	Coefficiente de correlación	.725
		Sig. (bilateral)	.103
		N	80
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.949
		Sig. (bilateral)	.051
		N	80
	Gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	.800
		Sig. (bilateral)	.200
		N	80

Descripción.

Considerando que se ha hallado un valor de correlación de $\rho = 0,771$ en la variable y la dimensión gestión institucional, teniendo en cuenta los valores de correlación podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,072 < \rho = 0,771$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptarla la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión institucional de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Así mismo, se ha hallado un valor de correlación de $\rho = 0,725$ en la variable y la dimensión gestión pedagógica, teniendo en cuenta los valores de correlación podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,103 < \rho = 0,725$; se establece

la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión pedagógica de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Otra consideración da un valor de correlación de $\rho = 0,949$ en la variable y la dimensión gestión administrativa, teniendo en cuenta los valores de correlación podemos observar que se ha hallado un na correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,051 < \rho = 0,949$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Y finalmente se ha hallado un valor de correlación de $\rho = 0,800$ en la variable y la dimensión gestión comunitaria, teniendo en cuenta los valores de correlación podemos observar que se ha hallado un na correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,200 < \rho = 0,800$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión comunitaria de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

V. DISCUSIÓN

Obtenido los resultados que se han podido presentar en la estadística descriptiva e inferencial, aplicado a los docentes y personal administrativo de nuestra institución que han mostrado sus opiniones en torno a nuestra variables de estudio, se ha podido establecer que la variable de gestión educativa ha obtenido. Teniendo en cuenta los resultados encontrados en la tabla 2; se observa que de acuerdo a las categorías de valor se ha hallado un 1,3% de docentes que muestran un deficiente concomimiento de la gestión educativa; un 42,5% muestra un nivel regular y un 56,3% muestra un eficiente nivel de conocimientos en la gestión educativa.

Establecido los resultados de las dimensiones que corresponden a la variable gestión educativa de la tabla 3, podemos observar que un 1,3% de los docentes encuestados demuestran un nivel de práctica deficiente de la gestión institucional, un 45% demuestra un nivel regular y un 53,8% ha mostrado un nivel eficiente en la práctica y conocimiento de la gestión institucional. De la misma manera considerando la gestión pedagógica, se observa que un 1,3% demuestra un nivel deficiente, un 35% demuestra un nivel regular y un 63,8% ha obtenido como nivel eficiente dentro del conocimiento de esta dimensión. En consideración con la gestión administrativa, el valor del nivel alcanzado es de un 3,8% de nivel deficiente, un 51,3% a encontrado un nivel regular y el 45% a alcanzado el nivel eficiente y para la dimensión gestión comunitaria, se observa que un 2,5% se encuentra dentro del nivel deficiente, un 48,8 se ubica dentro del nivel regular y el 48,8% también se puede conformar que se encuentra en el nivel eficiente.

Teniendo en cuenta los resultados encontrados en la tabla 4; se observa que de acuerdo a las categorías de valor se ha hallado un 1,3% de los encuestados considera entorno a la calidad de servicio que se brinda es deficiente; un 35% muestra un nivel regular y un 63,8% considera que los servicios que se brinda dentro de la institución son eficientes.

Hallados los resultados de las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicio de la tabla 5, se puede observar que un 1,3% de los encuestados demuestran un nivel deficiente en la dimensión confiabilidad, un 37,5% se ubica dentro del nivel regular y un 61,3% considera que el nivel es

eficiente y confiable. En tal sentido, la tangibilidad de los recursos, se observa que un 1,3% demuestra un nivel deficiente, un 45% demuestra un nivel regular y un 53,8% ha considerado que el uso adecuado de los recursos es muy importante. En consideración con la empatía, el valor del nivel alcanzado es de un 1,3% considera que alcanza un nivel deficiente, un 38,8% considera como un nivel regular y el 60% a tiene la percepción de que se practica la empatía en un nivel eficiente. En este sentido, las pruebas de hipótesis a nivel inferencial se han orientado a verificar los resultados entorno a los antecedentes y las bases bibliográficas que se han utilizado dentro de esta investigación en ese sentido; a nivel de la hipótesis general se ha podido establecer en base a la opinión resolutive que menciona el autor Flores (2020) tuvo, como objetivo establecer la existencia de las variables planteadas que es la gestión educativa y el compromiso organizacional de los maestros, llegando a concluir pudo obtener y afirma que existe una reciprocidad significativa entre las variables, al haber aplicado el valor de Rho de Spearman. En este sentido, podemos observar que nuestros resultados han encontrado un valor muy significante entre los valores de correlación entre nuestras variables de estudio, lo que difiere de manera mínima con los resultados hallados, por lo que se han presentado estos valores entorno a nuestros resultados. Por tal sentido, se ha hallado un valor de correlación de $\rho = 0,890$ en las variables de estudio y teniendo en cuenta los valores de correlación podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,000 < \rho = 0,890$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021. En este sentido, una opinión alcanzada por Hurtado (2021), define de la siguiente manera: "Son procesos operativos que se utiliza para lograr objetivos buscando la eficiencia en una acción empresarial" (p.23); lo que de acuerdo a nuestros parámetros conceptuales se muestran como un argumento que viabiliza la labor de gestión dentro del ámbito educativo y que orienta las labores propias por cada uno de las actividades que puedan desarrollarse conjuntamente con la comunidad educativa en busca del argumento de brindar un buen servicio educativo propio de la búsqueda de la

calidad. En este sentido, la opinión brindada por Camisón (2006) busca propiciar niveles de excelencia que de garanta de la búsqueda de la calidad y de ser aceptado por la comunidad con un producto que satisface las necesidades de las personas para poder darle un valor agregado que identifique la calidad del servicio que se ha tomado.

Lo que nos indica que, la búsqueda de la calidad está ligado con los factores satisfacción que se puede obtener a cambio de un servicio que se presta de manera efectiva, ya que la garantía de la calidad educativa gira entorno a las condiciones de asistencia que se pueda brindar desde el punto de vista de la gestión para poder alcanzar niveles altos de satisfacción por parte de nuestra comunidad educativa, que busca la mejor opción dentro del mercado y que pueda brindar niveles de satisfacciones en la formación educativa de los estudiantes en un largo plazo.

En tal sentido, dentro de las condiciones que se puedan mostrar en base a los resultados alcanzados para la hipótesis específica uno y de acuerdo al autor Deza (2017) Busca determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo el resultado demostró que $p=0,000$, que es menor de $0,05$, que significa que la institución educativa viene haciendo los esfuerzos necesarios tanto para que la comunidad educativa en su conjunto Así como, el de la mejora continua de la calidad a través del desarrollo de planes y proyectos que favorezcan la eficiencia y eficacia del servicio. En comparación con nuestros resultados alcanzados se puede inferir que nuestros valores han obtenido un nivel muy satisfactorio por lo que se puede presentar que $\rho=0,771$ en la variable y la dimensión gestión institucional, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de sig. = $0,072 < \rho=0,771$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión institucional de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021. Dicho valor establece el nivel de relación que se ha obtenido entre nuestra variable y la dimensión de estudio que acorde a la opinión propuesta por Frigerio, (1992) "Es pertinente valorar el desarrollo de capacidades

individuales y colectivas y la facilitación de las condiciones estructurales y organizativas para que la escuela pueda decidir, de manera autónoma y competente y sin perder de vista sus finalidades educativas” (p.4).

Para la hipótesis específica dos se ha considerado la opinión conceptual del autor UNESCO (2011) son los procesos que están direccionados a mejorar las actividades educativas para poder promover de manera efectiva la enseñanza y aprendizaje, teniendo en cuenta los instrumentos pedagógicos como que corresponde al proceso educativo. Por lo que se hace importante reconocer esta concepción para poder desarrollar las actividades educativas dentro de las instituciones en favor de nuestros estudiantes, por tal motivo del resultado alcanzado por Manes (2019), ha hallado un valor correlacional de 0,577 que corresponde a un nivel moderado, lo que implica el valor del liderazgo transformacional e un 0,595 de magnitud moderada en correspondencia a la gestión pedagógica; este indicador denota que el valor hallado es aún muy poco, para poder mejorar las condiciones educativas en la enseñanza y aprendizaje, por lo que en diferencia con nuestro resultado se puede apreciar que la $\rho = 0,725$ en la variable y la dimensión gestión pedagógica, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,103 < \rho = 0,725$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión pedagógica de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

De la misma manera, la hipótesis específica tres, nos muestra que de acuerdo al valor obtenido dentro de esta dimensión y teniendo en consideración el estudio desarrollado por Cano (2016) Obteniendo un valor $r = 0,925$, p-valor el resultado de la inferencia de las hipótesis, Llegando al resultado que hay una correspondencia entre ambas variables. teniendo en cuenta que los resultados que se han encontrado dentro de esta medición estadística, nos demuestra que se ha obtenido un valor muy adecuado dentro de esta dimensión que en comparación con nuestros valores hallados Considerando que se ha hallado un valor de correlación de $\rho = 0,949$ en la variable y la dimensión gestión

administrativa, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,051 < \rho = 0,949$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Finalmente para la prueba de hipótesis específica cuatro, se ha podido establecer la relación entre los valores alcanzados por el autor Cahuana (2016) En el resultado encontró que un 0,871 de relación de nivel positivo se siente satisfecho con la calidad de servicio que se presta en favor de los estudiantes, un 0,817 se muestra con una satisfacción frente al servicio que presta en el área de investigación, lo que nos lleva a concluir que en un 0,607 los servicios que se brindan dentro del área académica es de alta dentro de las expectativas de los estudiantes. Teniendo en consideración estos valores, podemos encontrar que los niveles de satisfacción son elevados entorno a las condiciones que se les brinda a los estudiantes para que puedan desarrollar sus actividades educativas, dentro de ellos esta inmersos los aspectos de la participación de la comunidad educativa, lo que implica la importancia que se les brinda, no solo a los padres de familia, sino también a los estudiantes y docentes, lo que involucra su importancia, en este sentido nuestro valor obtenido en nuestro estudio $\rho = 0,800$ en la variable y la dimensión gestión comunitaria, teniendo en cuenta los valores de correlación, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,200 < \rho = 0,800$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión comunitaria de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Hallado un valor de correlación de $\rho = 0,890$ en las variables de estudio y teniendo en cuenta los valores de correlación podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,000 < \rho = 0,890$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Segundo. Establecido el valor que $\rho = 0,771$ en la variable y la dimensión gestión institucional, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,072 < \rho = 0,771$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión institucional de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Tercero. Teniendo en cuenta el valor de $\rho = 0,725$ en la variable y la dimensión gestión pedagógica, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,103 < \rho = 0,725$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión pedagógica de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Cuarto. Considerando el valor de $\rho = 0,949$ en la variable y la dimensión gestión administrativa, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de $\text{sig.} = 0,051 < \rho = 0,949$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptara la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Quinto. Alcanzado el valor de estudio $\rho = 0,800$ en la variable y la dimensión gestión comunitaria, teniendo en cuenta los valores de correlación, podemos observar que se ha hallado una correlación positiva alta entre nuestras variables de estudio, de la misma manera observando que el valor de sig. = $0,200 < \rho = 0,800$; se establece la diferencia estadística entre estos valores, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión comunitaria de la institución educativa emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Es necesario seguir fortaleciendo la gestión educativa con la calidad de servicio puesto que la comunidad educativa es el eje de todo nuestro trabajo.
- 2.** Se recomienda que el personal directivo reciba cursos de gestión para fortalecer la calidad de servicio en todos los aspectos. La actualización y evaluación de los documentos de gestión institucional se debe realizar cada año para poder conocer cuál es su resultado o avance de cada uno de los aspectos que nos presenta para realizar mejorar.
- 3.** Es necesario que el personal administrativo siga con capacitaciones de actualización para el uso y manejo de los recursos y servicios que cuenta la institución educativa.,
- 4.** El constante acompañamiento y capacitación a los docentes sería uno de los puntos importantes de seguir continuando para fortalecer los logros en los estudiantes.
- 5.** Que se habrá un canal de comunicación a la comunidad educativa y a la sociedad.
- 6.** Finalmente, se recomienda a futuras investigaciones ampliar el número de sujetos de la población para una mayor cobertura y análisis de resultados.

REFERENCIAS

- Alvarado, O. (1998). *Gestión educativa, Enfoques y procesos*.
- Alvarez, I., & Ibarra, M. y. (2013). *La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural*.
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf>
- Amarante, A. (2000). *Gestión Directiva*. Argentina.: Magisterio del Río de la Plata.]
- Batista, T. (2007). *La gestión pedagógica en el año académico, desde un modelo integrador del currículo y labor educativa*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2544446>.
- Botero. (2009). *Cinco Tendencias de la Gestión Educativa*. . Revista Iberoamericana de Educación. <https://rieoei.org/RIE/article/view/2100>.
- Brandstadter, A. (2007). *La gestión: Cartografía semántica para orientarse en un territorio enmarañado*. Revista Novedades Educativas, 18. .
- Cabrero, E. y. (1994). *Gestión de servicios urbanos: un reto a la innovación en los gobiernos locales*. CIDE.
- Calle, C. (2018). *Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión institucional de los directores del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas de la Región Callao*. .
<https://revistas.unifsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/652>.
- Camisón, C (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid.: Pearson Prentice Hall.
- Carrillo, S. (2002). *La Gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación*. Ministerio de Educación del Perú y Cooperación Alemana.
- Carrillo, S. (2002). *La Gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación. En Proyecto de Fortalecimiento de la Gestión Educativa en y a través de los Institutos Superiores Pedagógicos* .
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/558/Q>

[UENTA%20CHOQUE%20JULIO%20CESAR....pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

Carrión, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Universidad Nacional de Educación (UNE).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420471>.

Casares, D. (2003). *Líderes y educadores: el maestro, creador de una nueva sociedad*: Fondo de Cultura Económica.

Cueva, R. (2010). *Gerencia, gestión y liderazgo educativo*. San Marcos eE.I.R.L.

Cueva, R. (2010). *Gerencia, gestión y liderazgo educativa*. San Marcos E.I.R.L.

Delgado, K. (2002). *Educación Participativa*. San Marcos.

Díaz, L. (2016). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016 (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos- Perú.

Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho*. Lima - Perú .

Escudero. (2011). *Dilemas éticos de la profesión docente*.

Fainholc, B. (2012). *La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo*. RED, Revista de Educación a Distancia, 12, 1–8.

Frigerio, G. P. (1992). *Las instituciones educativas*. Cara y ceca. Serie FLACSO. https://www.academia.edu/24300041/DIMENSIONES_DE_LA_GESTI%C3%93N_EDUCATIVA.

Fullan, M. y. (2000). *El cambio educativo. Guía de planeación para maestros.*: Trillas.

Hopkins, D. y. (2006). *The Past, Present and Future of School Improvement*. *British Educational Research Journal*.

- Iglesias, J. (2014). *Un nuevo enfoque de la Gestión de la Calidad en base a la metodología TOC*. Universidad de Vigo.
- Ipeba. (2011). *Sistematización Talleres de Percepción sobre Calidad Educativa de CETPRO en 4 regiones*.
<https://search.xyz/nx/?domain=www.ipeba.gob.pe>.
- Ledesma, L. y. (2013). *Importancia de la gestión educativa y el desempeño docente*. Colegio de Profesores del Perú.
- López, N. (2005). *Equidad educativa y desigualdad social*. Buenos Aires: IIPE - UNESCO.
- Marconi, J. (2016). *Gestión educativa*.
<https://www.monografias.com/trabajos94/gestioneducativa/gestion-educativa.shtml>.
- Marconi, J. (2016). *Gestión educativa*.
<https://www.monografias.com/trabajos94/gestion-educativa/gestion-educativa.shtml>.
- Martí, R. (2018). *Ecosistemas tecnológicos de aprendizaje y gestión educativa : características estratégicas para un diseño eficiente*.
<https://upcommons.upc.edu/handle/2117/128761>.
- Martínez, C. (10 de Noviembre de 2015). *Gestiopolis, Ensayo*. Recuperado el 23 de .
- Minedu. (2011). *Manual de Gestion de Directores de Instituciones Educativas*.
- Perez, A. (1996). *Comprender y transformar la enseñanza*,.
- Pérez, R. (2000). *Hacia una educación de calidad*. Narcea S.A.
- Pineda, B. Gómez, R. Varela, S. y Kamatkar. (2019). *Recommendation of an integrated index for the quality of educational services using multivariate statistics*.
- Posner, G. (2002). *Análisis del currículo*. Mc Graw Hill.
- Quinn, D. (1995). *Maestría en Gestión de Organizaciones. Un modelo operativo de competencias*. Díaz Santos, S. A.

- RAE. (2001). *Diccionario de la lengua española*. España:
<http://lema.rae.es/drae/?val=gesti%C3%B3n>.
- Rosario Flores, A. R. (2016). *La gestión educativa y el desempeño docente de educación secundaria de la Institución Educativa Augusto B. Leguía, distrito Puente Piedra - Lima* .
- Ruiz, M. (2000). *Sistema de planeación para instituciones educativas* .
<https://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>.
- Saccutti, G. (2006). *Roles del gerente educativo como promotor de valores humanos en la educación básica*.
- Salas, J. y. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. . Guayaquil, Ecuador.:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>.
- Salgado, C. y. Tréllez E. (2009). *Políticas, estrategias y planes regionales subregionales y nacionales en educación para el desarrollo sostenible y la educación ambiental en América Latina y el Caribe*.
- Sánchez, M. y. (2013). *Desafíos de la educación en la sociedad actual*.
- Simón, J. (2010). *Los estudios de opinión de empleadores. Estrategia para elevar la calidad de la educación superior no universitaria*. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 8(3), 180–2003.
- Sineace. (2020). *Guía de orientación para el proceso de autoevaluación dirigido a institutos y escuelas de la educación superior*.
<https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6479/Guia%20de%20orientacion%20para%20el%20proceso%20de%20autoevaluacion%20dirigido%20a%20institutos.PDF?sequence=1&isAllowed=y>.

- Sorados, P. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2388/Sorados_pm.pdf?sequence=1.
- Tapia, G. (2003). *Autoevaluación inicial de la gestión de nuestra escuela*. SEP-SEB-DGDGIE-PEC.
- Torres, A. (2002). *Vinculos comunitarios y reconstrucción social*. Revista Colombiana de Educación, 1- 20.
- Valdez, H. (2009). *Manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño profesional de los docentes*. Lima – Perú.: Concejo Nacional de Educación.
- Yusuf, E. (2020). *"La gestión escolar y los componentes de la calidad de la educación básica"*, documento inédito del Primer Curso Nacional para directores de Educación Primaria, SEP.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión institucional, y</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión institucional, y calidad de servicio en la Institución Educativa mencionada.</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión administrativa, y calidad de servicio en la Institución Educativa mencionada.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre Gestión educativa y la calidad de servicio de la institución Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre Gestión</p>	Variable 1: Gestión educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			GESTIÓN INSTITUCIONAL	Organización Trabajo Funciones Proyecto	1 2 3 4 5 6 7	NOMINAL ORDINAL TIPO LIKER (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Deficiente (0-53) Regular (54-107) Eficiente (108-160)
			GESTION PEDAGOGICA	Estrategia Evaluación Material Recursos humanos Recursos económicos	8, 9, 10 11 12 13 14		
				Cumplimiento	15		

<p>calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión administrativa, y calidad de servicio en la Institución Educativa mencionada?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión administrativa, y calidad de servicio en la Institución Educativa mencionada?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión pedagógica, y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Educativa mencionada??</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión comunitaria, y calidad de servicio en la Institución Educativa Educativa mencionada?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y calidad de servicio en la Institución Educativa mencionada</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión comunitaria, y calidad de servicio en la Institución Educativa mencionada</p>	<p>institucional y la calidad de servicio de la institución educativa mencionada</p> <p>Existe relación entre Gestión administrativa y la calidad de servicio de la institución educativa mencionada</p> <p>Existe relación entre Gestión pedagógica y la calidad de servicio de la institución educativa mencionada</p> <p>Existe relación entre Gestión</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Supervisión</p>	<p>16</p>		
				<p>Relación</p>	<p>17,18</p>		
			<p>GESTION COMUNITARIA</p>	<p>Participación</p>	<p>19, 20</p>		
			<p>Variable 2: calidad de servicio</p>				
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de medición</p>	<p>Niveles y rangos</p>
			<p>CONFIABILIDAD</p>	<p>Capacidad</p> <p>Desempeño</p> <p>Información</p>	<p>1,2</p> <p>3,4,5</p> <p>6,7</p>	<p>NOMINAL</p> <p>ORDINAL TIPO LIKER</p>	<p>Deficiente (0-53)</p> <p>Regular (54-107)</p> <p>Eficiente (108-160)</p>
			<p>TANGIBILIDAD O RECURSOS TANGIBLES</p>	<p>Presentación personal</p> <p>Horario</p>	<p>8,9,10</p> <p>11</p> <p>12,13</p>	<p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>	

		comunitaria y la calidad de servicio de la institución educativa mencionada.	EMPATÍA	Atención servicio Comunicación. Comprensión.	14 15 16,17,18 19,20		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Correlacional Se ha medido la relacionante las variables. Diseño: No experimental, no se manipularán las variables.	Población: 101 docentes de la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión. Tipo de muestreo: Muestreo por formula finita	Variable 1: Gestión educativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión.		DESCRIPTIVA: <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de frecuencia y porcentaje. • Gráficos estadísticos INFERENCIAL: <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov (n>50) • Prueba de hipótesis distribución paramétrica "rho" Spearman $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos			

	<p>Tamaño de muestra:</p> <p>80 de la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión.</p> $n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$ <p>Donde:</p> <p>n = Tamaño de muestra buscado</p> <p>N = Tamaño de población</p> <p>Z = parámetro estadístico que depende el Nivel de confianza (NC) (50 - 0.05%)</p> <p>e = Error de estimación máximo aceptado (5%) 0.05%</p> <p>p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) (50%) =0.05%</p> <p>q = (1 - p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado</p>	<p>Forma de Administración: individual</p>	
		<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor:</p> <p>Año:</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Forma de Administración: individual</p>	

Anexo 2

Operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
GESTION INSTITUCIONAL	Organización	1 2	NOMINAL	Deficiente (0-53)
	Trabajo	3 4	ORDINAL TIPO LIKER	Regular (54-107)
	Funciones	5 6		Eficiente (108-160)
GESTION PEDAGOGICA	Proyecto	7	(1) Nunca	
	Estrategia	8, 9, 10	(2) Casi nunca	
	Evaluación	11	(3) A veces	
	Material	12	(4) Casi siempre	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Recursos humanos	13	(5) Siempre	
	Recursos económicos	14		
	Cumplimiento	15		
GESTION COMUNITARIA	Supervisión	16		
	Relación	17,18		
	Participación	19, 20		

FUENTE: Propia

Variable 2: calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
CONFIABILIDAD	Capacidad	1,2	NOMINAL	Deficiente (0-53)
	Desempeño	3,4,5	ORDINAL TIPO LIKER	Regular (54-107)
	Información	6,7		Eficiente (108-160)
TANGIBILIDAD O RECURSOS TANGIBLES	Presentación	8,9,10	(1) Nunca	
	personal	11	(2) Casi nunca	
	Horario	12,13	(3) A veces	
	Atención	14	(4) Casi siempre	
EMPATÍA	servicio	15	(5) Siempre	
	Comunicación.	16,17,18		
	Comprensión.	19, 20		

Fuente: propia

Anexo 3

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN EDUCATIVA

Estimado Profesor (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración:

Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSION	NRO.	ITEMS	1	2	3	4	5
INSTITUCIONAL	1	El personal directivo utiliza instrumentos de gestión para la organización educativa.					
	2	El personal directivo organiza la implementación de los espacios de trabajo					
	3	El personal directivo cumple con el reglamento interno de Trabajo.					
	4	El Personal Directivo conoce las normativas y documentos de gestión.					
	5	El personal directivo establece claramente las funciones de cada miembro de la I.E.E.					
	6	El personal directivo organiza al personal docente en las actividades de la I. E.E.					
ADMINISTRATIVA	7	El personal directivo promueve la participación en la elaboración del Proyecto Curricular Institucional.					
	8	El personal directivo aplica estrategias metodológicas en el desarrollo de las actividades pedagógicas.					
	9	Como docente recibes constantemente capacitaciones de parte del personal directivo.					
	10	Realizas el uso de las estrategias metodológicas en el aula.					
	11	Utilizas recursos para el desarrollo de tus actividades pedagógicas.					
	12	Haces uso de las herramientas digitales.					
PEDAGOGICA	13	El personal directivo gestiona la participación, de todo el personal					
	14	Existe un presupuesto de recursos económicos para las necesidades de la I.E.E.					
	15	Cumples con las normas legales y reglamento interno.					
	16	El personal directivo realiza una supervisión periódica.					

COMUNITARIA	17	La gestión ha creado un buen clima con la Comunidad Educativa.					
	18	Se promueve el bienestar de la comunidad					
	19	Se hace uso de los mecanismos formales para comunicarse con la comunidad					
	20	Se realiza alianzas estratégicas con otras entidades.					

Agradezco por la colaboración.

Anexo 4

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Profesor (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración:

Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSION	NRO.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD	1	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.					
	2	Se caracteriza la I.E. por resolver los problemas anticipándose estos.					
	3	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose estos.					
	4	La I.E.E. transmite confianza					
	5	¿Cómo docente tiene las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de calidad ajustado a sus objetivos?					
	6	Estamos atentos al llamado de los padres de familia y alumnos,					
	7	La I.E.E. muestra interés por solucionar los problemas presentados.					
TANGIBILIDAD Y RECURSOS TANGIBLES	8	Posee material atractivo relacionado con el servicio educativo que ofrece.					
	9	Se esmera la I.E.E. por la buena presencia de sus docentes.					
	10	La estructura y planta física es de excelente calidad.					
	11	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.					
	12	Los horarios administrativos y pedagógicos de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades, siendo flexibles.					
	13	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose a éstos.					
EMPATIA	14	La I.E.E. aplica el lema en brindar atención individualizada y de calidad.					
	15	El director tiene una actitud amable para todos los docentes por igual.					
	16	Se prioriza la comunicación efectiva entre los docentes, alumnos y padres de familia.					
	17	En la I.E.E. se brinda un trato equitativo y sin discriminación.					
	18	El personal directivo es empático.					

	19	La experiencia que posee la I.E.E. es capaz de determinar con un alto porcentaje de aciertos las necesidades de los servicios educativos.					
	20	Los horarios de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades.					

Agradezco por la colaboración.

Anexo 5

Validez de los instrumentos

Experto 1. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSION: 1	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal directivo utiliza instrumentos de gestión para la organización educativa.	X		X		X		
2	El personal directivo organiza la implementación de los espacios de trabajo	X		X		X		
3	El personal directivo cumple con el reglamento interno de Trabajo.	X		X		X		
4	El Personal Directivo conoce las normativas y documentos de gestión.	X		X		X		
5	El personal directivo establece claramente las funciones de cada miembro de la I.E.E.	X		X		X		
6	El personal directivo organiza al personal docente en las actividades de la I. E.E.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: 2							
7	El personal directivo promueve la participación en la elaboración del Proyecto Curricular Institucional.	X		X		X		
8	El personal directivo aplica estrategias metodológicas en el desarrollo de las actividades pedagógicas.	X		X		X		
9	Como docente recibes constantemente capacitaciones de parte del personal directivo.	X		X		X		
10	Realizas el uso de las estrategias metodológicas en el aula.	X		X		X		
11	Utilizas recursos para el desarrollo de tus actividades pedagógicas.	X		X		X		
12	Haces uso de las herramientas digitales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: 3							
13	El personal directivo gestiona la participación, de todo el personal	X		X		X		
14	Existe un presupuesto de recursos económicos para las necesidades de la I.E.E.	X		X		X		
15	Cumples con las normas legales y reglamento interno.	X		X		X		
16	El personal directivo realiza una supervisión periódica.	X		X		X		
	DIMENSION: 4							
17	La gestión ha creado un buen clima con la Comunidad Educativa.	X		X		X		
18	Se promueve el bienestar de la comunidad	X		X		X		
19	Se hace uso de los mecanismos formales para comunicarse con la comunidad	X		X		X		
20	Se realiza alianzas estratégicas con otras entidades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo Dni: 25601051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

05 de noviembre del 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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 Confiabilidad							
1	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.	X		X		X		
2	Se caracteriza la I.E. por resolver los problemas anticipándose estos.	X		X		X		
3	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose estos.	X		X		X		
4	La I.E.E. transmite confianza	X		X		X		
5	¿Cómo docente tiene las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de calidad ajustado a sus objetivos?	X		X		X		
6	Estamos atentos al llamado de los padres de familia y alumnos,	X		X		X		
7	La I.E.E. muestra interés por solucionar los problemas presentados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Tangibilidad y recursos tangibles							
8	Posee material atractivo relacionado con el servicio educativo que ofrece.	X		X		X		
9	Se esmera la I.E.E. por la buena presencia de sus docentes.	X		X		X		
10	La estructura y planta física es de excelente calidad.	X		X		X		
11	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.	X		X		X		
12	Los horarios administrativos y pedagógicos de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades, siendo flexibles.	X		X		X		
13	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose a éstos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Empatía							
14	La I.E.E. aplica el lema en brindar atención individualizada y de calidad.	X		X		X		
15	El director tiene una actitud amable para todos los docentes por igual.	X		X		X		
16	Se prioriza la comunicación efectiva entre los docentes, alumnos y padres de familia.	X		X		X		

17	En la I.E.E. se brinda un trato equitativo y sin discriminación.	X		X		X	
18	El personal directivo es empático.	X		X		X	
19	La experiencia que posee la I.E.E. es capaz de determinar con un alto porcentaje de aciertos las necesidades de los servicios educativos.	X		X		X	
20	Los horarios de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo Dni: 25601051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

05 de noviembre del 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

Firma del Experto Informante.

Experto 2. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: 1	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal directivo utiliza instrumentos de gestión para la organización educativa.	X		X		X		
2	El personal directivo organiza la implementación de los espacios de trabajo	X		X		X		
3	El personal directivo cumple con el reglamento interno de Trabajo.	X		X		X		
4	El Personal Directivo conoce las normativas y documentos de gestión.	X		X		X		
5	El personal directivo establece claramente las funciones de cada miembro de la I.E.E.	X		X		X		
6	El personal directivo organiza al personal docente en las actividades de la I. E.E.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: 2							
7	El personal directivo promueve la participación en la elaboración del Proyecto Curricular Institucional.	X		X		X		
8	El personal directivo aplica estrategias metodológicas en el desarrollo de las actividades pedagógicas.	X		X		X		
9	Como docente recibes constantemente capacitaciones de parte del personal directivo.	X		X		X		
10	Realizas el uso de las estrategias metodológicas en el aula.	X		X		X		
11	Utilizas recursos para el desarrollo de tus actividades pedagógicas.	X		X		X		
12	Haces uso de las herramientas digitales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: 3							
13	El personal directivo gestiona la participación, de todo el personal	X		X		X		
14	Existe un presupuesto de recursos económicos para las necesidades de la I.E.E.	X		X		X		
15	Cumples con las normas legales y reglamento interno.	X		X		X		
16	El personal directivo realiza una supervisión periódica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: 4							
17	La gestión ha creado un buen clima con la Comunidad Educativa.	X		X		X		
18	Se promueve el bienestar de la comunidad	X		X		X		
19	Se hace uso de los mecanismos formales para comunicarse con la comunidad	X		X		X		
20	Se realiza alianzas estratégicas con otras entidades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis fidel LOMBARDI PALOMINO DNI 20079129

Especialidad del validador: Administración en la Educación

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

05 de noviembre del 2021



Dr. Luis Fidel LOMBARDI PALOMINO
CPP N° 2020079129

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 Confiabilidad							
1	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.	X		X		X		
2	Se caracteriza la I.E. por resolver los problemas anticipándose estos.	X		X		X		
3	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose estos.	X		X		X		
4	La I.E.E. transmite confianza	X		X		X		
5	¿Cómo docente tiene las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de calidad ajustado a sus objetivos?	X		X		X		
6	Estamos atentos al llamado de los padres de familia y alumnos,	X		X		X		
7	La I.E.E. muestra interés por solucionar los problemas presentados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Tangibilidad y recursos tangibles							
8	Posee material atractivo relacionado con el servicio educativo que ofrece.	X		X		X		
9	Se esmera la I.E.E. por la buena presencia de sus docentes.	X		X		X		
10	La estructura y planta física es de excelente calidad.	X		X		X		
11	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.	X		X		X		
12	Los horarios administrativos y pedagógicos de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades, siendo flexibles.	X		X		X		
13	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose a éstos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Empatía							
14	La I.E.E. aplica el lema en brindar atención individualizada y de calidad.	X		X		X		
15	El director tiene una actitud amable para todos los docentes por igual.	X		X		X		
16	Se prioriza la comunicación efectiva entre los docentes, alumnos y padres de familia.	X		X		X		

17	En la I.E.E. se brinda un trato equitativo y sin discriminación.	X		X		X		
18	El personal directivo es empático.	X		X		X		
19	La experiencia que posee la I.E.E. es capaz de determinar con un alto porcentaje de aciertos las necesidades de los servicios educativos.	X		X		X		
20	Los horarios de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis fidel LOMBARDI PALOMINO DNI 20079129

Especialidad del validador: Administración en la Educación

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

05 de noviembre del 2021



DR. Luis Fidel LOMBARDI PALOMINO
CPP N° 2020079129

Experto 3. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal directivo utiliza instrumentos de gestión para la organización educativa.	X		X		X		
2	El personal directivo organiza la implementación de los espacios de trabajo	X		X		X		
3	El personal directivo cumple con el reglamento interno de Trabajo.	X		X		X		
4	El Personal Directivo conoce las normativas y documentos de gestión.	X		X		X		
5	El personal directivo establece claramente las funciones de cada miembro de la I.E.E.	X		X		X		
6	El personal directivo organiza al personal docente en las actividades de la I. E.E.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTIÓN PEDAGOGICA							
7	El personal directivo promueve la participación en la elaboración del Proyecto Curricular Institucional.	X		X		X		
8	El personal directivo aplica estrategias metodológicas en el desarrollo de las actividades pedagógicas.	X		X		X		
9	Como docente recibes constantemente capacitaciones de parte del personal directivo.	X		X		X		
10	Realizas el uso de las estrategias metodológicas en el aula.	X		X		X		
11	Utilizas recursos para el desarrollo de tus actividades pedagógicas.	X		X		X		
12	Haces uso de las herramientas digitales.	X		X		X		
	DIMENSION: GESTION ADMINISTRATIVA							
13	El personal directivo gestiona la participación, de todo el personal	X		X		X		
14	Existe un presupuesto de recursos económicos para las necesidades de la I.E.E.	X		X		X		
15	Cumples con las normas legales y reglamento interno.	X		X		X		
16	El personal directivo realiza una supervisión periódica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTIÓN COMUNITARIA							
17	La gestión ha creado un buen clima con la Comunidad Educativa.	X		X		X		
18	Se promueve el bienestar de la comunidad	X		X		X		
19	Se hace uso de los mecanismos formales para comunicarse con la comunidad	X		X		X		
20	Se realiza alianzas estratégicas con otras entidades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Luz del Carmen Muñoz Comejo DNI: 04086616

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN / MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

05 de noviembre del 2021

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 con respecto a dimensión



Mg. Luz del Carmen Muñoz
GLAD/SP 006 04

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 Confiabilidad								
1	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.	X		X		X		
2	Se caracteriza la I.E. por resolver los problemas anticipándose estos.	X		X		X		
3	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose estos.	X		X		X		
4	La I.E.E. transmite confianza	X		X		X		
5	¿Cómo docente tiene las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de calidad ajustado a sus objetivos?	X		X		X		
6	Estamos atentos al llamado de los padres de familia y alumnos,		X	X	X			La disponibilidad horaria es utópica a modo de los horarios de los padres como los horarios de los docentes
7	La I.E.E. muestra interés por solucionar los problemas presentados.		X	X			X	La problemática es diversa hay que ser más objetivos
DIMENSIÓN 2 Tangibilidad y recursos tangibles								
8	Posee material atractivo relacionado con el servicio educativo que ofrece.	X		X		X		.
9	Se esmera la I.E.E. por la buena presencia de sus docentes.	X		X		X		
10	La estructura y planta física es de excelente calidad.	X		X		X		
11	La I.E.E. se esfuerza por cumplir sus compromisos eficientemente.	X		X		X		
12	Los horarios administrativos y pedagógicos de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades, siendo flexibles.	X		X		X		
13	Se caracteriza la I.E.E. por resolver los problemas anticipándose a éstos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Empatía								
14	La I.E.E. aplica el lema en brindar atención individualizada y de calidad.	X		X		X		
15	El director tiene una actitud amable para todos los docentes por igual.	X		X		X		
16	Se prioriza la comunicación efectiva entre los docentes, alumnos y padres de familia.	X		X		X		
17	En la I.E.E. se brinda un trato equitativo y sin discriminación.	X		X		X		

18	El personal directivo es empático.	X		X		X	
19	La experiencia que posee la I.E.E. es capaz de determinar con un alto porcentaje de aciertos las necesidades de los servicios educativos.	X		X		X	
20	Los horarios de la I.E.E. se ajustan a sus necesidades.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Luz del Carmen Muñoz Cornejo DNI: 04086616

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN / MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

05 de noviembre del 2021

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



Mg. Luz del Carmen Muñoz
GLADIP 006 24



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 4247-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 12 de noviembre de 2021

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Mtro(a). Dr. (a) **Perez Saavedra Segundo Sigifredo** de la Experiencia Curricular **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

"Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021"

presentado por el (la) estudiante:

Miriam Elizabeth Rojas Marchan

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación"*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado"*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto"*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis"*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"**.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021**, presentado por el (la) Bach. **Miriam Elizabeth Rojas Marchan**, con Código: **7002484474**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: *Gestión y calidad educativa*, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **Perez Saavedra Segundo Sigifredo** como asesor metodológico del proyecto de tesis: *Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Corrión - Pasco 2021*.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Ornela Trinidad-Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte



"Año del Bicentenario: 200 Años de Independencia"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Cerro de Pasco, 28 de octubre de 2021

Carta N° 05

Dr. Carlos Venturo Orbegozo
Jefe de la Escuela de Posgrado UCV Filial Lima

Ref. Carta P.1005-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, de acuerdo a la solicitud enviada le informamos que el colegio esta presto a colaborar con la estudiante ROJAS MARCHAN, MIRIAM ELIZABETH; del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN, otorgándole el permiso a fin de obtener la información de parte de nuestros docentes, para que pueda desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021.

Sin otro en particular. Aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


Lic. TEDORO TITO BARRETO GAGO
Director (e)

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA A LOS
DOCENTES DE LA I.E.E. DANIEL ALCIDES CARRION PARA LA INVESTIGACIÓN
SOLICITADA.**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
IEE DANIEL ALCIDES CARRIÓN	
Nombre del Titular o Representante legal: Teodoro Tito BARRETO GAGO	
Nombres y Apellidos	DNI: 04065945

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS DOCENTES, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría con mención Administración de la Educación	
Autor: Nombres y Apellidos MIRIAM ELIZABETH ROJAS MARCHAN	DNI: 04081272

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Cerro de Pasco, noviembre de 2021

Firma: 

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

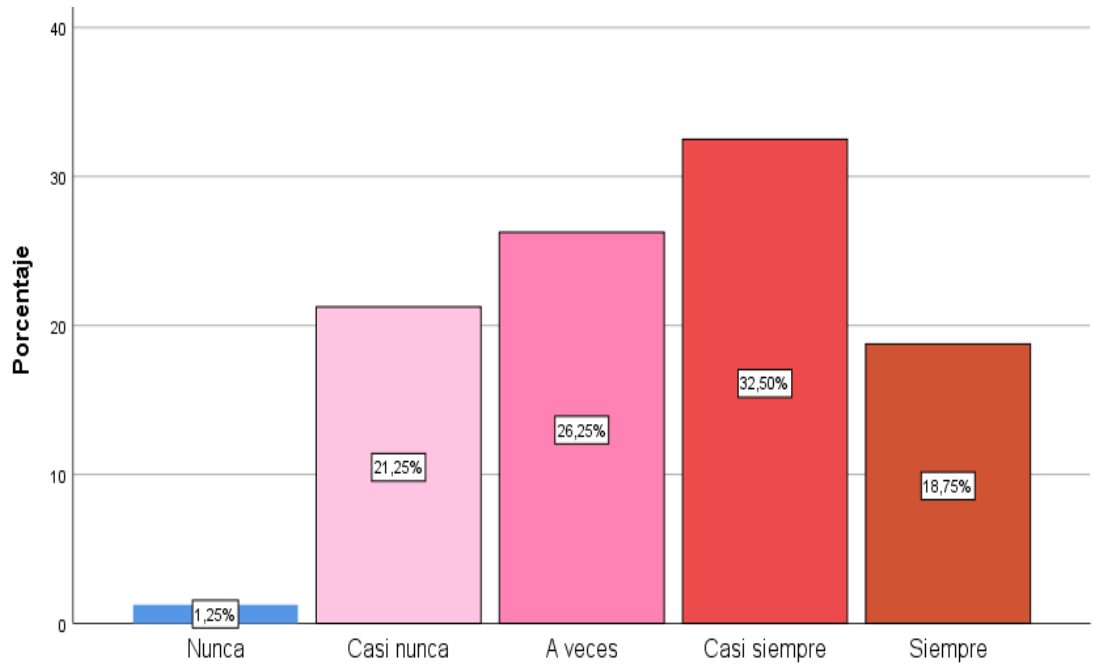
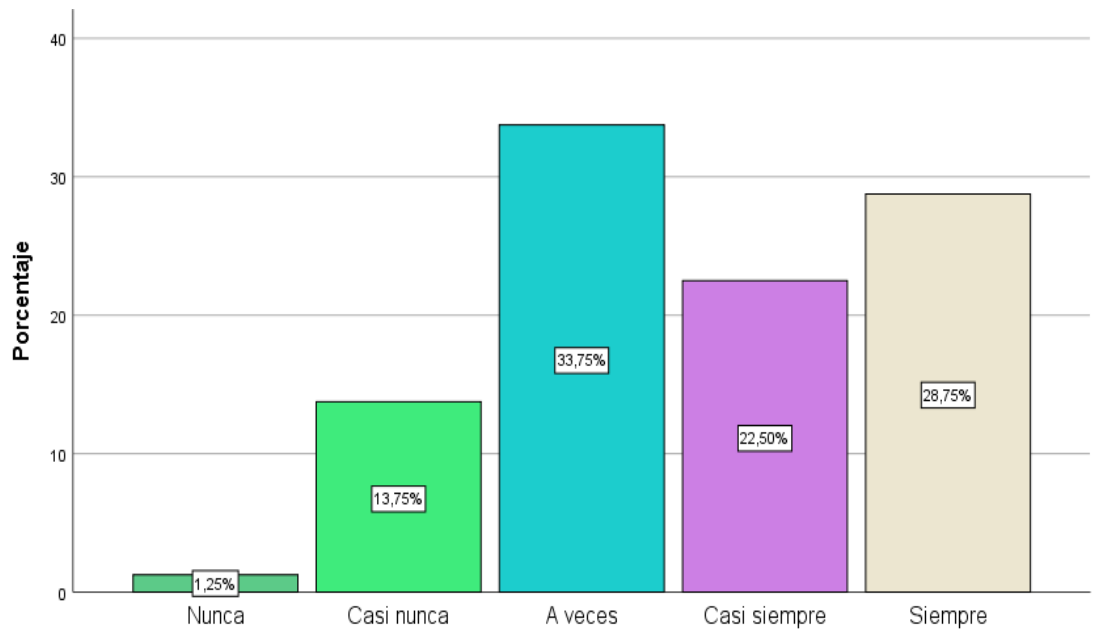


Figura 2

Frecuencias y porcentaje de la variable calidad de servicio



Prueba piloto de la variable gestión educativa

Gestión educativa																			
1. E	2. I	3. I	4. E	5. E	6. I	7. E	8. E	9. C	10. F	11. I	12. I	13. I	14. I	15. I	16. I	17. L	18. I	19. I	20. I
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	1	2	4	3	3	5	5
3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	81,0833	101,174	,644	,908
VAR00002	81,4167	95,902	,680	,906
VAR00003	81,3333	92,424	,821	,902
VAR00004	81,0000	105,455	,421	,912
VAR00005	81,0833	99,902	,628	,908
VAR00006	80,6667	106,970	,422	,912

VAR00007	81,1667	102,333	,502	,911
VAR00008	80,8333	103,970	,516	,910
VAR00009	80,8333	111,606	-,043	,922
VAR00010	81,0833	99,538	,759	,905
VAR00011	80,8333	102,515	,626	,908
VAR00012	81,0833	106,629	,198	,919
VAR00013	81,0000	101,455	,603	,908
VAR00014	81,8333	96,333	,489	,915
VAR00015	81,0833	99,538	,573	,909
VAR00016	81,0000	99,636	,881	,904
VAR00017	81,0833	97,902	,751	,905
VAR00018	81,3333	96,970	,823	,903
VAR00019	80,9167	99,720	,611	,908
VAR00020	80,6667	102,061	,686	,907

Prueba piloto de la variable calidad de servicio

Calidad de servicio																			
1. L	2. S	3. L	4. L	5. J	6. E	7. L	8. P	9. S	10. S	11. L	12. L	13. S	14. S	15. S	16. S	17. S	18. S	19. S	20. S
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	4	3	2	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	1	3	3	2	3	3	2	3	2
4	3	4	3	5	5	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	78,8333	171,061	,762	,951
VAR00002	79,0833	167,902	,700	,951
VAR00003	79,0000	170,545	,522	,953
VAR00004	79,0000	156,545	,772	,950
VAR00005	78,5833	173,356	,517	,953
VAR00006	78,3333	179,152	,267	,955

VAR00007	78,5000	173,727	,647	,953
VAR00008	78,6667	172,788	,465	,954
VAR00009	78,7500	159,841	,757	,950
VAR00010	78,5833	173,174	,377	,955
VAR00011	78,7500	170,023	,627	,952
VAR00012	79,1667	162,515	,674	,952
VAR00013	79,2500	160,568	,875	,948
VAR00014	79,0833	161,174	,820	,949
VAR00015	78,9167	157,174	,835	,949
VAR00016	78,8333	158,697	,892	,948
VAR00017	78,7500	162,023	,913	,948
VAR00018	79,0000	154,909	,884	,948
VAR00019	78,8333	163,970	,853	,949
VAR00020	79,0833	160,447	,775	,950

FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN EDUCATIVA

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO		
1	Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la gestión educativa
2	Autor: Adaptación:	Lic.
3	N° de ítems.	20
4	Administración	Individual.
5	Duración.	30 minutos.
6	Población	80 docentes y personal administrativo.
7	Finalidad.	Recoger información sobre la gestión educativa
8	Materiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Focopias del instrumento. • Materiales de escritorio. • Computadoras. • Multimedia. • Usb, Cd, otros
9	Codificación.	El cuestionario se ha subdivido en cuatro dimensiones: con 6 y 4 ítems para cada uno. Para obtener la puntuación de los intervalos de valor se ha sumado los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones
10	Propiedades psicométricas	Confiabilidad: Se ha aplicado el alfa de crombach para poder determinar el nivel de consistencia interna de las preguntas.
11	Observación.	Las categorías de valor establecidos se han considerado los valores de 1: Nunca; 2 Casi nunca 3: A veces y 4: Casi siempre y 5 : Siempre para poder analizar los resultados.

FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO		
1	Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio
2	Autor: Adaptación:	Lic. Rojas Marchan, Miriam Elizabeth
3	N° de ítems.	20
4	Administración	Individual.
5	Duración.	30 minutos.
6	Población	80 Docentes y personal administrativos.
7	Finalidad.	Recoger información sobre la calidad de servicio
8	Materiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopias del instrumento. • Materiales de escritorio. • Computadoras. • Multimedia. • USB, Cd, otros
9	Codificación.	El cuestionario se ha subdivido en cuatro dimensiones: con 7 y 6 ítems para cada uno. Para obtener la puntuación de los intervalos de valor se ha sumado los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones
10	Propiedades psicométricas	Confiabilidad: Se ha aplicado el alfa de crombach para poder determinar el nivel de consistencia interna de las preguntas.
11	Observación.	Las categorías de valor establecidos se han considerado los valores de 1: Nunca; 2 Casi nunca 3: A veces y 4: Casi siempre y 5 : Siempre para poder analizar los resultados.