



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
EDUCACIÓN**

**Compromisos de gestión y participación de la comunidad  
educativa en la calidad de servicio de las instituciones  
educativas públicas Ate – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Educación**

**AUTORA:**

**Canchaya Fernández, Edelmira Mercedes (ORCID: 0000-0001-6924-0035)**

**ASESORA:**

**Dra. Rodríguez Rojas, Milagritos Leonor (ORCID: 0000-0001- 6547-0159 )**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión y calidad educativa**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por la fortaleza que siempre me da, a mis pequeñas Karla y Valeria, por ser el impulso de mi constante superación, a los niños y niñas del Glorioso 1135, quienes me inspiran esfuerzo, dedicación y perseverancia.

## **Agradecimiento**

A la Universidad “Cesar Vallejo” por albergarme durante estos años.

A la Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas, por la asesoría. Paciencia y confianza y a todos los docentes que nos brindaron sus aportes. A los directivos de las instituciones educativas que me permitieron realizar la investigación.

## Índice de contenidos

	<b>Página.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
VIII. PROPUESTA	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

## Índice de tablas

		<b>Páginas.</b>
Tabla 1	Distribución de la población de estudio	16
Tabla 2	Muestra estratificada	17
Tabla 3	Descripción de los niveles de la variable compromisos de gestión y sus dimensiones	21
Tabla 4	Descripción de los niveles de la variable participación de la comunidad educativa y sus dimensiones	22
Tabla 5	Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	23
Tabla 6	Información de ajuste de los modelos	23
Tabla 7	Bondad de ajuste del modelo	24
Tabla 8	Pseudo R cuadrado hipótesis general	25
Tabla 9	Estimaciones de los parámetros hipótesis general	25
Tabla 10	Pseudo R cuadrado hipótesis específica 1	27
Tabla 11	Estimaciones de los parámetros hipótesis específica 1	27
Tabla 12	Pseudo R cuadrado hipótesis específica 2	28
Tabla 13	Estimaciones de los parámetros hipótesis específica 2	29
Tabla 14	Pseudo R cuadrado hipótesis específica 3	30
Tabla 15	Estimaciones de los parámetros hipótesis específica 3	31
Tabla 16	Pseudo R cuadrado hipótesis específica 4	32
Tabla 17	Estimaciones de los parámetros hipótesis específica 4	32
Tabla 18	Pseudo R cuadrado hipótesis específica 5	33
Tabla 19	Estimaciones de los parámetros hipótesis específica 5	34
Tabla 20	Actividades programadas para el logro del objetivo 1	46
Tabla 21	Actividades programadas para el logro del objetivo 2	47

## Índice de figuras

	<b>Pagina</b>
Figura 1    Diseño transversal multivariado.	14

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas. El estudio siguió la ruta cuantitativa con una investigación básica y alcance descriptivo y explicativo, el diseño fue no experimental con corte transversal; la muestra de estudio estuvo constituida por 116 educadores de instituciones educativas públicas; para el recojo de la información se aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos de medición fueron tres cuestionarios con contenido validado con la técnica de juicio de expertos y para la confiabilidad (Alfa de Cronbach para las respuestas politómicas y K-R 20 para las respuestas dicotómicas). En la investigación se concluye que existe influencia de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio, porque de acuerdo al índice de Nalgerkerke 76.3% en la cual existe una variabilidad de las respuestas y la puntuación de Wald= 40.484 en el nivel deficiente y Wald= 15.120 en el nivel regular y  $p = 0.000 < 0.05$ ; por lo que la calidad de servicio educativo depende de las estrategias de los compromisos de gestión e involucramiento de la comunidad educativa. Confirmando el objetivo del trabajo.

**Palabras clave:** Compromisos de gestión, comunidad educativa y calidad de servicio, Liderazgo, Convivencia.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of management commitments and the educational community on the quality of service of public educational institutions. The study followed the quantitative route with a basic research and descriptive and explanatory scope, the design was non-experimental with a cross-section; The study sample consisted of 116 teachers from public educational institutions; For data collection, the survey technique was applied and the measurement instruments were three questionnaires with content validated with the expert judgment technique and for reliability (Cronbach's Alpha for polytomous responses and KR 20 for dichotomous responses. ). The research concludes that there is an influence of the management commitments and the participation of the educational community in the quality of service, because according to the Nalgerkerke index 76.3% in which there is a variability of the responses and the Wald score = 40,484 at the deficient level and Wald = 15,120 at the regular level and  $p = 0.000 < 0.05$ ; Therefore, the quality of educational service depends on the strategies of the management commitments and involvement of the educational community. Confirming the objective of the work.

**Keywords:** Management commitments, educational community and quality of service, Leadership, coexistence.

## Resumo

O objetivo geral da pesquisa foi determinar a influência dos compromissos da gestão e da comunidade educacional na qualidade do serviço de instituições públicas de ensino. O estudo seguiu o percurso quantitativo com pesquisa básica e escopo descritivo e explicativo, o delineamento foi não experimental com um corte transversal; A amostra do estudo foi composta por 116 professores de instituições públicas de ensino; Para a coleta de dados, foi aplicada a técnica de survey e os instrumentos de medida foram três questionários com conteúdo validado pela técnica de julgamento de especialistas e pela confiabilidade (Alfa de Cronbach para respostas politômicas e KR 20 para respostas dicotômicas). A pesquisa conclui que existe uma influência dos compromissos de gestão e da participação da comunidade educacional na qualidade do serviço, pois segundo o índice de Nalgerkerke 76,3% em que existe uma variabilidade das respostas e o escore de Wald = 40.484 no nível deficiente e Wald = 15.120 no nível regular  $p = 0,000 < 0,05$ ; Portanto, a qualidade do atendimento educacional depende das estratégias de comprometimento da gestão e do envolvimento da comunidade educacional. Confirmando o objetivo do trabalho.

**Palavras-chave:** Compromissos de gestão, comunidade educacional e qualidade de serviço, Liderança, coexistência.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el contexto educativo estuvo afectado a causa del surgimiento del nuevo virus, por lo cual las instituciones educativas permanecieron cerradas y en algunos casos semicerradas, pero el servicio educativo no se ha paralizado ya que se han manejado diversas estrategias de educación en línea. Para la continuidad de la educación como refiere, Unesco (2021). Entidad que ha priorizado tres temas fundamentales: género, conectividad y profesorado; también el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2020) señaló debido a que se cerraron muchas instituciones educativas esto ha originado que el 94% de los estudiantes de territorios mundiales se perjudiquen debido a la interrupción en los sistemas educativos existiendo diferencias de contexto entre los países.

En el Perú, los compromisos de gestión cumplen el rol de orientar las actividades de las instituciones educativas en función de mejorar las condiciones y lograr alcanzar preparación óptima de los estudiantes, como sostiene el Ministerio de Educación .Minedu, (2020).Mediante Resolución Vice Ministerial N° 273 - 2020 donde indicaron la implementación de cinco compromisos de gestión escolar para el periodo 2021 por lo que, los directivos se enfrentaron a continuos desafíos para el desarrollo de estas directivas, por la presencia de la crisis de salud . Por otro lado, Torres, Lizarazo, Dueñas, Cárdenas, Picón y Toro (2018). Afirmaron que, se tiene a las familias integrando la comunidad educativa con la misión enfocada en interacciones y desplazamientos alrededor del contexto de las escuelas.

En los planteles educativos de Educación Básica Regular (EBR) la calidad de atención, va enfocada hacia la satisfacción de aspiraciones y expectativas de los usuarios. Así Arroyave y Hurtado, (2019). Señalaron, que las instituciones educativas tienen que organizarse para lograr una cultura de servicio hacia el logro de la excelencia en la que se tiene que instituir la misión direccionada a toda la comunidad educativa también, Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado, (2018). indicaron que los directivos deben gestionar la institución centrada en la calidad por lo cual deben fomentar la participación los integrantes para lograr a largo plazo la satisfacción en forma general de los estudiantes, asociados y demás beneficiarios.

En instituciones educativas públicas de REI 10 Ate, se presentaron problemas en la implementación de los compromisos de gestión escolar debido a la existencia de disparidad de las instituciones con un contexto de problemas particulares, pero en forma general se observaron dificultades latentes en los resultados de aprendizajes esperados, por la ausencia de conectividad que tienen la mayoría de estudiantes, se observó deserción y dificultades en la aplicación de herramientas digitales de los educadores, los padres de familia y tutores; desconocen mecanismos de matrícula y trámites en línea, así como del registro virtual de asistencia; el monitoreo y acompañamiento es escaso y a veces no existe predisposición de algunos docentes, asimismo se presentan problemas de convivencia en los hogares; por otra parte, se tiene la poca participación de las familias en el quehacer escolar, falta de interés en el avance académico de sus hijos; estos factores latentes en las instituciones educativas entre otras permanecen vigentes los mismos que estarían afectando el servicio y atención de calidad de los organismos escolares según el análisis de registros de nudos críticos observados en el PAT 2020 de IE de Ate Rei 10.

De acuerdo a la problemática observada se formula la pregunta general: ¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate 2021? y sus problemas específicos: ¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen: en los elementos tangibles en la confiabilidad, en la capacidad de respuesta, en la garantía, en la empatía de las instituciones educativas públicas Ate 2021?

El objetivo general según el problema general fue: Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate 2021. Y sus objetivos específicos: Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en los elementos tangibles, en la confiabilidad, en la capacidad de respuesta, en la garantía, en la empatía, de las instituciones educativas públicas Ate 2021.

La investigación se justificó en lo teórico, puesto que en el presente trabajo, se aportó conocimientos teóricos y enfoques en los cuales se sostiene, basadas en las investigaciones de estudios analizados, con el fin de contribuir y superar la calidad del servicio educativo, soporte teórico que podría servir para futuras investigaciones relacionados al tema ya que los compromisos de gestión se sustentaron en los modelos de gestión Unesco (2011) y las normativas vigentes establecidas por Minedu; la comunidad educativa se sustentó en el enfoque comunitario representado por Ramírez, (2017).Y Tobon (2017) y la calidad de servicio se sustentó en la teoría del Modelo Servqual según Arroyave y Hurtado, (2019) y Lewis y Mitchel (1990). En lo que se refiere a la Justificación metodológica: en el estudio se utilizaron instrumentos para medir las variables y sus dimensiones, con el propósito de aplicarlos a la muestra de estudio las mismas que cumplieron con criterios de validez y confiabilidad que podrían emplearse en trabajos similares. Se realizó una prueba piloto para evidenciar la confiabilidad, y luego se aplicó a la muestra de estudio. Respecto a Justificación epistemológica: en el estudio se consideró el análisis e interpretación de teorías y paradigmas de distintos autores, que dan origen a la innovación de acciones, conceptos e ideas, para fortalecer y potenciar la calidad de los centros educativos, que podrían orientar a trabajos semejantes, ya que las variables se sustentan en indagaciones que originan nuevos conocimientos científicos. En cuanto a la Justificación práctica: Se intenta promover la implementación de los compromisos escolares y la intervención de las familias en la mejora del servicio educativo en las escuelas públicas las mismas que podrían replantear acciones educativas. Procesos que podrían servir a investigaciones que buscan fomentar eficacia en las instituciones educativas. En cuanto a la justificación social: Los estudios fueron analizados en el contexto de la investigación encaminando la importancia de que, las instituciones educativas activen y potencien estratégicamente sus servicios pedagógicos, fortaleciendo acciones que mejoren la calidad de servicio. Los mismos que pueden ser de utilidad en exploraciones orientados a responder a las percepciones y expectativas de los usuarios.

La hipótesis general planteada fue: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas

Ate-2021, y sus hipótesis específicas: Los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en los elementos tangibles, en la confiabilidad, en la capacidad de respuesta, en la garantía, y en la empatía, de las instituciones educativas públicas Ate 2021.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018). Afirmaron que las hipótesis están íntimamente relacionadas al planteamiento del problema, y están formulados en términos de interrogantes, las mismas que constituyen respuestas provisionales o supuestos que están sujetas a verificación en el proceso de ejecución de la investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta investigaciones internacionales se consideraron trabajos respecto a la calidad de servicio, en la cual Reyes, Reyes y Rodríguez (2020), indicaron que la evaluación cumple un papel fundamental en la calidad de servicio ya que está vinculada con la significación que encierra cada una de las dimensiones. Asimismo, Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018) concluyeron que los sistemas tecnológicos y de información ha tomado un auge en las sesiones y experiencias didácticas a distancia mejorando el servicio educativo de manera eficaz y calificado.

También se tiene la investigación realizada por García y Juárez (2018) quienes afirmaron que para lograr la calidad de servicio en educación se deben tener en cuenta las pautas del paradigma de la educación, según Delors (2016). Quien refirió que la educación con calidad busca educar y formar personas que desarrollen competencias y capacidades, que les permita enfrentar dificultades de su entorno y vivan con dignidad asumiendo responsabilidades y obligaciones con sentido crítico, interiorizando valores.

Por otro lado, se tiene a la comunidad educativa, donde Aguilar, Demothenes y Campos (2020) afirmaron que la participación de la familia en estos tiempos es primordial para el desarrollo de actividades pedagógicas. Las normativas de organización los amparan y los consideran aliados en las actividades pedagógicas, en la generación de recursos y vigilancia de las escuelas. Por otro lado, Pérez y Ochoa (2017) concluyeron que las opiniones de los estudiantes deben ser consideradas porque de esta manera se estará promoviendo el desarrollo de su autonomía y puedan expresar sus ideas, intereses, expectativas, así como autocontrol e identificación con su institución.

Referente a los compromisos de gestión escolar se tiene la investigación realizada por Sandoval, Mayorga, Elgueta, Soto, Viveros y Riquelme (2018) en la que concluyen que la motivación es un componente importante para el conseguir

metas planificadas y compromisos de gestión donde la intervención de las familias, docentes y estudiantes mejoran los resultados de aprendizajes de los escolares.

Rivero (2019). Señaló que la convivencia escolar es prioridad en el sistema educativo en México, pues cada día crecen estadísticas de violencia dentro y fuera de las escuelas y hogares, además se debe promover el desarrollo de los protocolos del buen trato, considerándolo como aspecto fundamental de articulación entre educación y cultura para la convivencia.

Respecto a las investigaciones a nivel nacional, en cuanto a la variable calidad de servicio, Bao (2020) afirmó que se debe dar mayor prioridad y énfasis a las dimensiones de planeación, organización, dirección, y control, para que los trabajadores administrativos puedan ofrecer un mejor servicio. Asimismo, Espinoza Ramírez, Vildoso y Berrocal (2020). Concluyeron que el liderazgo directivo influye en la calidad educativa, donde la motivación y la delegación de funciones, cumplen un rol importante para lograr las metas institucionales con el fin alcanzar mejores condiciones educativas.

Concerniente a la variable comunidad educativa, según, Bazán (2020) concluye en que existe una relación cercana de las familias con la escuela en la formación de los educandos donde el mayor peso le corresponde a la familia con un 61% y a la escuela un 35%, asimismo se midieron las responsabilidades del grupo familiar y del plantel escolar cuyos resultados indicaron, existencia de una brecha, la que brinda la escuela y la familia. Delgado, González, Angulo, Vásquez, Rendón y Sepúlveda (2020). Indicaron que en la mayoría de las familias en los primeros meses de aislamiento los padres declararon que la principal actividad con sus hijos fue el ver series y películas lo cual no contribuyó en el apoyo pedagógico hacia sus hijos. Por otro lado, Sucari, Aza, Anaya y García (2019). Concluyeron que los padres de familia se involucran como miembros en la comunidad para apoyar en la ejecución de programas y proyectos haciendo efectiva e importante su participación, asimismo señalan que la familia es mediadora en el logro de los aprendizajes. Coincidiendo con Treviño, y Valdés (2016), Quienes Manifiestan que hay elementos que están presentes en las escuelas que perjudican directamente al

rendimiento académico de los escolares, las mismas que pueden ser modificadas a través de la gestión ya que algunas de ellas tienen relación directa, así como otros aspectos con el profesorado. Promoviendo la implementación de actuaciones educativas, orientadas a la toma de decisiones oportunas.

Respecto a la variable compromiso de gestión, según Sucari y Quispe (2019) refieren que el trabajo coordinado y en equipo de los docentes influyen en la concreción de los compromisos de gestión escolar de una manera positiva. Asimismo, Núñez (2019) consideró que la inteligencia emocional del personal directivo tiene conexión con actividades operativas que orientan la normativa de desarrollo de los compromisos escolares. Por otro lado, Carvalho, Sobral, y Mansur, (2020). Refieren que existe una interacción significativa de gestión escolar y compromiso organizacional, asimismo indican que a mejor gestión escolar mejor es el compromiso organizacional. De acuerdo con Navarro, Falconi y Espinoza (2017). Quienes afirman que el liderazgo pedagógico se evidencia por las decisiones acertadas, dominios normativos y curriculares, así como competencias y desempeños que ostentan los directivos

Al respecto el Ministerio de Educación (2020). Señaló, los compromisos de gestión son entendidos como el accionar de los actores educativos que parten de diagnósticos internos expresados en indicadores de fácil comprobación, que permiten planteamientos estratégicos en el trabajo pedagógico, administrativo y organizacional en las I.E los mismos que son plasmados en la visión de las escuelas. Para Núñez (2019) las buenas prácticas directivas cumplen un rol muy importante en el logro de las estrategias de gestión ya que la finalidad es alcanzar mejores resultados de aprendizaje de los escolares.

Salvador y Sánchez (2018). También afirmaron que los directivos ejercen nuevas responsabilidades escolares, pues direccionan el desarrollo y seguimiento a los indicadores de las herramientas de gestión.

Según la Resolución Viceministerial N° 273-2020 MINEDU se han considerado 5 compromisos de gestión, y en la investigación se tomaron como las

dimensiones: (a) Progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes de la IE o el programa; (b) Acceso a la permanencia de las y los estudiantes de la IE o programa; (c) Calendarización y gestión de las condiciones operativas; (d) Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientadas al logro de aprendizajes previstos en el CNEB y (e) Gestión de la convivencia escolar:

Referente, al Progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes de la IE o el programa; Minedu (2020) puntualizó, el propósito se enfoca a que los estudiantes de una institución educativa mejoren sus resultados respecto al aprendizaje teniendo como referencia el año anterior. Asimismo, orienta a la comunidad sobre los procesos que se realizan para asegurar el cumplimiento de dicho compromiso. Respecto al Acceso y permanencia de las y los estudiantes de las escuelas o programas; Minedu (2015) define, que cada organización educativa deberá buscar mecanismos para mantener la cantidad de escolares matriculados al comienzo del año lectivo, por lo que debe registrar las matrículas de los estudiantes oportunamente en la plataforma Siagie (Sistema de información de apoyo a la gestión de la institución educativa); asimismo deben elaborar estrategias con los tutores, progenitores y aliados estratégicos para evitar la ausencia y deserción de los escolares estableciendo planes de retención.

En cuanto al cumplimiento de horas de trabajo y calendarización y gestión de las condiciones operativas; Minedu (2020). Refiere, las actividades planificadas (experiencias de estudio, reuniones de reflexión y colegiadas) que en el periodo lectivo se concretizarán cumpliendo la cronología estipulada en cada nivel o modalidad. Así como el incremento de condiciones (materiales, textos, difusión de matrículas, traslados y otros)

En cuanto al asesoramiento y monitoreo del desempeño pedagógico orientadas al desarrollo de aprendizajes estipulados en la programación curricular; según Minedu, (2020) afirmaron, los directivos entablarán con los docentes, diálogo, orientación, y autocrítica de acuerdo a las normas de monitoreo, con un mínimo de tres visitas durante el año escolar siguiendo pautas del enfoque crítico reflexivo.

Respecto a la convivencia escolar; Minedu, (2020). Orienta la elaboración de los acuerdos de convivencia en forma conjunta y con la anuencia de todo el personal de la IE en la cual deben ser aprobadas e incorporadas al reglamento interno. Para Rivero, (2019). La convivencia escolar es la interacción social entre los integrantes de la comunidad escolar, asimismo es un tema que debe ser abordado por el incremento de violencia escolar. También considera que el buen clima escolar es clave para las interrelaciones sociales y culturales. Por otro lado, Contreras, Colón, Gonzales, Machado, Melo y Vergara. (2018). Refieren que la convivencia escolar es la base para lograr espacios libres sin violencia donde se promueva la tolerancia empatía y respeto.

De acuerdo con Minedu, (2017). Refiere que los compromisos de gestión escolar vienen a ser estrategias sustanciales del liderazgo del directivo para lograr el cumplimiento de las metas institucionales, y los líderes deben implementarlas para mejorar la calidad educativa desde la reflexión, intervención y toma de decisiones en forma conjunta. Asimismo, Casas, (2019) refiere que los directivos ejercen una influencia directa y positiva en la práctica pedagógica de los educadores y en la calidad del desarrollo de las experiencias de aprendizaje.

También Señaló que para el logro de la calidad educativa existen muchos factores que influyen, tanto externas como internas y uno de estos es el desempeño de los directivos, aquellos que deben asumir el reto de convertirse en líderes pedagógicos, afirma también que el liderazgo educativo a nivel internacional se ha considerado como uno de las principales fortalezas que incide en la mejora de la praxis en el aula. Por otro lado, Bolívar (2019) refiere que, el liderazgo educativo es la influencia positiva que ejerce el directivo para lograr fortalecer el comportamiento de su grupo docente, encaminándolos, motivándolos, capacitándolos y valorando el quehacer pedagógico con la finalidad de superar debilidades y optimizar fortalezas.

Por otro lado, consideramos que el liderazgo reúne estrategias que direccionan el alcance de los propósitos planificados en las instituciones educativas en la cual los líderes que tienen éxito son los que orientan a su organización hacia

una visión común, partiendo primeramente de sus valores personales y profesionales. Como refieren: Bush, Robinson, Spillane, Ortiz, Ryan, Gies, Cuéllar, Sun, Fink, Lambert y Oplatka, (2017).

De igual modo, Bush, et al. (2017) señalaron 3 tipos de liderazgo que se debe ejercer en las escuelas: (a) Liderazgo como influencia, que consiste en ejercer un liderazgo no una autoridad, ya que el propósito del líder es el logro de los objetivos educacionales, este tipo de liderazgo puede ser asumido en forma grupal o individual; (b) Liderazgo y valores, consiste en compartir los valores personales para motivar al personal a su cargo, en la cual destacan la responsabilidad, la moral y compromiso (c) Liderazgo y visión, la visión ha sido considerada actualmente un componente principal del liderazgo efectivo, en la cual los directores están motivados para que su escuela alcance metas académicas óptimas.

En cuanto a la variable comunidad educativa, según Sucari, y Quispe (2019) señalaron que el colectivo familiar viene a ser elemento participativo de la comunidad educativa lo mismos que tienen intervención responsable y voluntaria, asimismo indicaron que una relación negativa perjudicaría el desenvolvimiento de los estudiantes y según la Ley General de educación N° 28044, (2016 la colectividad educativa lo, conforman los estudiantes, padres y apoderados , profesorado, directivos, personal administrativo, ex alumnos y miembros del contexto . Según las características de los colegios, los integrantes del consejo educativo institucional tienen participación en actividades de desarrollo y planeación de documentos de gestión de acuerdo a las directivas del Reglamento y ley de APAFAS. (2017) (Artículo 52-54). Señaló también que, la familia como grupo social y efectivo es responsable directo de velar por la educación, formación de hábitos y valores de sus hijos. Por otro lado, Sánchez, Largo, Fuertes, Díaz y Carrera (2020). Afirmaron que la participación de la comunidad fue fundamental para contener el avance de la pandemia, por lo que sugirieron que se debe modificar algunos aspectos de involucramiento y participación en las escuelas. Asimismo, se convirtieron en primeros agentes de aprendizaje ya que tuvieron la oportunidad de contribuir en el proceso de enseñanzas y aprendizaje. Muñoz y Lluch, (2020).

Así mismo, Aguilar, Demothenes y Campos, (2020). Afirmaron que la intervención de los grupos familiares en la gestión educativa, es un factor positivo que se suma a la calidad de los centros escolares, por lo que los directivos deben buscar estrategias para estrechar relaciones de cooperación y apoyo entre ellos, Roa y Torres (2017). Señalaron que es necesario potenciar la vinculación de los padres hacia la escuela ya que la familia es uno de los pilares sobre la que se construyen los aprendizajes.

Del mismo modo Ramírez, (2017) consideró tres dimensiones de la comunidad educativa, las cuales se centrarán en función a los padres de familia: (a) La relación y apoyo que prestan al estudiante, (b) La participación e involucramiento en la escuela y (c) Las expectativas positivas que sostienen ante la escuela y profesores. También, Tobón (2017) señaló la interacción de los escenarios de la educación y las familias se convierte en una tarea compartida porque existe un sentido de pertenencia a su grupo como rasgo significativo ya que el ser humano tiende a ser cooperativo. Asimismo, la intervención de los padres, madres y tutores en la educación de sus hijos fue clave en la ejecución de planes de prevención según, Cervantes y Gutiérrez, (2020).

Respecto a la variable dependiente calidad de servicio, en su desarrollo, se han considerado dos corrientes, la primera representada por la escuela norte europea cuyo representante Grönroos en el año 1984, donde hace relación de la calidad e imagen corporativa, argumentando sobre la percepción de la calidad de servicio desde el criterio y sentir de los asiduos. Se fundamenta en tres aspectos: la calidad técnica, relacionada a revisar permanentemente los materiales y soportes físicos; la calidad funcional, responde cómo se da el servicio y de la manera en que el consumidor es tratado y la imagen de la organización, que representa un elemento fundamental para determinar la calidad de servicio que se oferta porque en ella se valora estos tres aspectos funcionales. Según Arroyave y Hurtado, (2019)

La segunda escuela es la angloamericana que fue encabezada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, 1988, desarrollaron la teoría de brechas en el servicio a finales del siglo XX, y crearon un instrumento que mediría la calidad

en los servicios llamado Servqual. Como refieren Arroyave y Hurtado, (2019) señalando que las percepciones y expectativas fueron abordadas en dicho instrumento y basándose en los comentarios de los clientes establecen 5 dimensiones para medir la calidad: Confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

Estos criterios dan origen a un método denominado Modelo Serqval la cual consta de 22 preguntas referidas a un sistema de criterios donde se evalúa la calidad desde la opinión y experiencia de los clientes a un producto o servicio que reciben de una organización, consignando su opinión en la escala Likert establecidas en cinco puntos en forma creciente, dicha escala es ordinal, donde por un lado mide apreciación de los usuarios así como la expectativa de satisfacción de los mismos, mediante una serie de parámetros como señalan Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991; citado en Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2019).

También Morocho y Burgos (2020). Respecto a la calidad de servicio indicaron que es un hábito que desarrollan las organizaciones en la cual se basan en sus necesidades y expectativas para luego ofrecerles un servicio que les sea accesible y sobre todo de calidad cumpliendo los requisitos de agilidad, flexibilidad, seguro y confianza. Asimismo, Zágarrá, Molina y Corona (2018). Señalaron que el óptimo servicio se relaciona con la habilidad del personal, así como la eficiencia de atención. En el sector educativo la calidad de servicio es una herramienta estratégica para satisfacer las necesidades y percepciones de la comunidad educativa en función al cumplimiento de los lineamientos de gestión como aseguran. Pincay y Parra. (2020).

Teniendo en cuenta el Modelo Servqual, Arroyave y Hurtado (2019) se consideró 5 dimensiones para conocer la percepción de la eficiencia de atención que deben reunir los planteles educativos: (a) Elementos tangibles, (b) Confiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) Garantía y (e) Empatía.

Como elementos tangibles, que debe brindar la I.E constituyen la infraestructura, ambientes físicos, los materiales, equipos informáticos,

profesorado, personal de servicio y medios de información que pueda brindar. También indicaron que la institución debe contar con personal calificado y con manejo de las tecnologías. Según, Suarez, Rodríguez y Martínez, (2018). De la misma manera Argandaña, Ayón, García, Zambran y Barcia (2020) indicaron que se debe contar con docentes innovadores que orienten a los estudiantes en el manejo adecuado de las tecnologías que en el tiempo de pandemia algunos estudiantes hicieron mal uso.

Respecto a la confiabilidad, vendría a ser la confianza y seguridad que sienten los padres o tutores cuando hacen la selección del recinto escolar en la que realizarán estudios sus hijos. Asimismo, se consideran las metas obtenidas por la institución, y la habilidad de resolver, problemas que se presentan, sobre todo los procesos que realiza la institución sean transparentes. Para Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2018), la confiabilidad está directamente relacionada con los procesos académicos ya que de esta manera se ven reflejado la aplicación de las estrategias para el logro de sus resultados esperados.

En cuanto a la capacidad de respuesta, representa la disposición de atención que deben prestar las organizaciones escolares, a los padres de familia con prontitud y utilidad respecto a trámites y consultas.

Referente a la garantía, los padres de familia y otros usuarios deberán percibir en todo momento pericia, cortesía, credibilidad y certidumbre, ante problemas, circunstancias o percances que debe resolver la institución educativa. Para Ramón (2020). La garantía de la continuidad de la educación lo dieron en gran parte los docentes que no se quedaron se desanimaron por las dificultades de conexión, ellos aplicaron diversas herramientas digitales, en algunos casos las instituciones educativas adquirieron plataformas para que sus estudiantes accedieran a la educación.

En cuanto a empatía, se refiere al fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario, es decir no solamente la cortesía hará que el usuario sea comprendido, sino también indica la disposición de la institución por atenderlos de

la mejor manera y en forma personalizada. Por otro lado, Torres, Salette y Sepúlveda (2018) indicaron que es muy importante considerar en esta dimensión la amabilidad y el respeto, ya que es un factor para lograr la satisfacción de los beneficiarios.

### III. METODOLOGÍA

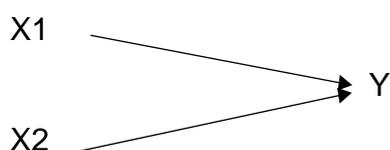
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

El presente trabajo responde al tipo de investigación básica, al respecto, Balletbo (2017). Sostiene que las investigaciones básicas se apoyan en un contexto teórico y sigue una secuencia sistemática apoyada en el método científico. Siendo corroborado por, Castro, Parra y Arango (2020). Quienes señalaron que se caracteriza porque no se apremia la aplicación y no se resuelven los problemas de manera inmediata, sino que se pretende replantear estrategias según los hallazgos de la teoría existente.

El alcance de la investigación fue descriptivo y explicativo, según Hernández Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez (2018) refieren, que en la investigación se inicia con la descripción de las características de las variables y explicativo porque el propósito es conocer las causas de los sucesos que se investiga.

Diseño de investigación: No experimental, ya que no serán probadas las variables, es decir no estarán sujetos a manipulación, asimismo fue un diseño multivariado por que intervienen más de dos variables en el trabajo, al respecto Herbas y Rocha, (2018). Señalaron que es un plan, a modo de guía en la cual se buscarán las respuestas según las preguntas de la problemática, y según Monterola, Quiroz, Salazar y García, (2019). Refieren que este diseño es de corte transversal, porque se realizarán mediciones únicas a cada variable.

Esquema del diseño de investigación:



**Figura 1.** Diseño transversal multivariado.

Nota: Hernández y Mendoza (2018)

Dónde: X1: Variable independiente, compromisos de gestión.

X2: Variable independiente, comunidad educativa.

Y: Variable dependiente, calidad de servicio.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Definición Conceptual.

Variable Independiente: Compromisos de gestión escolar, según: Sandoval, Mayorga, Elgueta, Soto, Viveros y Riquelme, (2018) afirman que estas normativas son estrategias que orientan acciones en la institución educativa, que promueven la reflexión a partir de información relevante que se evidencia para que se puedan reformular actuaciones en busca de alcanzar resultados esperados.

Variable Independiente: Comunidad educativa, Ramírez, (2017), refiere, los integrantes de las instituciones escolares pertenecen a la comunidad educativa y desde el rol que les toca desempeñar aportan con su trabajo e intervención de modo democrático ejerciendo su derecho y obligaciones, con miras a alcanzar logros institucionales involucrando a las familias.

Variable Dependiente: Calidad del Servicio, Reyes y Reyes, Rodríguez, (2020) refieren, el nivel de servicio que alcancen los estudiantes y familias deben ser óptimos, así como su formación en las instituciones educativas percibiendo satisfacción y respuesta a sus expectativas, para que puedan enfrentar los problemas de su contexto y ejerzan su ciudadanía con responsabilidad y sigan aprendiendo continuamente.

Definición Operacional.

Variable Independiente: Compromisos de gestión escolar, intervenciones y acciones que se implementaran desde la reflexión en conjunto para acrecentar mecanismos de servicio eficaz de las I.E. Se medirán por un cuestionario con 5 dimensiones y con un total de 20 ítems en escala ordinal.

Variable Independiente: Comunidad Educativa, Comunidad educativa entendida como participación colectiva de los miembros de la escuela que buscan objetivos comunes, se medirá a través de un cuestionario en escala ordinal en tres

dimensiones con un total de 20 ítems.

Variable Dependiente: Calidad de servicio, de las Instituciones educativas con eficiencia, relevancia, responsabilidad y equidad. Se medirán con un cuestionario en escala ordinal en cinco dimensiones en número de 20 ítems.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

Considerado como la agrupación de componentes que poseen características comunes que orientan según lo que se pretende estudiar como refiere, Ventura, (2017). Asimismo, señalan que es la disposición de información a nivel del total de las unidades de análisis, Según Hernández y Carpio, (2019). En la investigación la población de estudio lo conformaron 163 docentes que integran los planteles públicos del nivel primario.

Criterios de inclusión: serán considerados incluidos en el estudio sí: Todos los docentes pertenecen a las I.E públicas nombrados y contratados, son del nivel primaria, y se encuentran en servicio activo. Criterios de exclusión: serán considerados excluidos del estudio sí: No pertenecen a las I.E públicas, son de nivel diferente a primaria, no está en servicio o están con licencia temporal.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de estudio*

Instituciones educativas	Número de docentes del nivel primario
I.E. N° 1135	36
1290 "Nueva América"	14
1203 "Divino Niño Jesús de Manylsa"	31
0067 Santa Elena	18
1215 San Juan Pariachi	27
1251 Peruano Suizo	21
1283 Okinawa	16
Total	163

Nota: REI 10, Ate

## Muestra

Subconjunto de elementos que representan a la población con la finalidad de lograr la generalización de los resultados a todos según, Serrano (2017) también Hernández Carpio (2019). Señalaron que la muestra debe ser representativa. En la investigación la muestra estratificada de estudio estuvo conformada por 116 docentes que pertenecen a instituciones educativas públicas de Ate-2021.

**Tabla 2**

### *Muestra estratificada*

Instituciones educativas	Número de docentes	Fh	Muestra estratificada
I.E. N° 1135, Santa Clara	36	0.71165644	26
1290 Nueva América	14	0.71165644	10
1203 Divino Niño Jesús Manylsa	31	0.71165644	22
0067 Santa Elena	18	0.71165644	13
1215 San Juan de Pariachi	27	0.71165644	19
1251 Peruano Suizo	21	0.71165644	15
1283 Okinawa	16	0.71165644	11
Total	163		116

Nota: Fh = Fracción constante =  $n/N$

## Muestreo

Para obtener la muestra se aplicó la técnica del muestreo probabilístico, en la cual cada participante tuvo la posibilidad de conformar parte de la muestra como señalan: Manterola, Grande, Otzen, García, Salazar, y Quiroz, (2018)

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

#### Técnica

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta la cual consistió en registrar los datos obtenidos de la muestra de estudio, como afirman, Fería, Mantilla y Mantecón, (2020). Se recolectará los datos por medio de cuestionarios en formularios virtuales la misma que permitirá realizar las

tabulaciones y estudiar las opiniones de los participantes según las preguntas formuladas de acuerdo al problema de la investigación.

### Instrumentos

Estrategias y medios que utilizara el investigador en la indagación y registro de las averiguaciones. como refieren: López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana, (2020) así el instrumento de medición que se aplicaron fueron los cuestionarios que para la recolección de la información según los indicadores que se consideran en las dimensiones y la opinión del juicio de expertos que servirá para validar el contenido de los instrumentos.

### Fichas técnicas de los instrumentos.

Ficha técnica 1: Cuestionario de Variable Independiente comunidad educativa. Finalidad: El instrumento está orientado a conocer los niveles de participación de la comunidad educativa y la calidad de servicio de I.E públicas Ate 2021. López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana, (2020). Autora: Edelmira Mercedes Canchaya Fernández. Año: 2021

Dimensiones: La relación y apoyo que prestan al estudiante (6 ítems); la participación e involucramiento en la escuela (7 ítems) y Las expectativas positivas que sostienen ante la escuela y profesores (7 ítems).

Ficha técnica 2: Cuestionario de Variable Independiente Compromisos de gestión. Finalidad: El instrumento tiene el fin de conocer los niveles de implementación de los compromisos de gestión escolar en la calidad de servicio de las I.E. Públicas Ate 2021. Según MINEDU.RVM N° 273- (2020) y UNESCO (2011) Autora: Edelmira Mercedes Canchaya Fernández. Año: 2021.

Dimensiones: Progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes de la IE (4ítems), Acceso la permanencia de las y los estudiantes (4ítems), Calendarización y gestión de las condiciones operativas (4ítems, Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientadas al logro de aprendizajes previstos en el CNEB) (3 ítems), Gestión de la convivencia escolar (5 ítems).

### Ficha técnica 3

Cuestionario: de Variable Dependiente Calidad de servicio. Finalidad: El instrumento tiene el objetivo de conocer los niveles de la calidad de servicio que brindan las instituciones educativas públicas Ate 2021.

Autores: Jorge Andrés Arroyave García y Olga Lucía Hurtado Cardona Año: 2019 teniendo en cuenta el Modelo Serqval. Adaptado: Edelmira Mercedes Canchaya Fernández. Año: 2021. Dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems) confiabilidad (4 ítems) capacidad de respuesta (4 ítems); garantía (4 ítems) y empatía (4 ítems).

#### **Validez.**

Ventura (2017) indicó, la autenticidad es el alcance donde un instrumento mide realmente lo que procura valorar teniendo en cuenta la evidencia teórica; por lo que el tipo de validez, en el trabajo fue de contenido en la cual 4 especialistas con grado de doctor revisaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems y determinaron su aplicabilidad. (anexo4)

#### **Confiabilidad.**

Manterola, Grande, Otzen, García, Salazar y Quiroz (2018) señalaron que todo instrumento de medición debe ser fiable con exigencia de precisión y no debe existir ningún error en la medición, asimismo indican que es el grado de consistencia en la cual repetida su aplicación los resultados deben ser iguales; para la investigación teniendo en cuenta la medición de las 3 variables se aplicó el Alfa de Cronbach para determinar el coeficiente de fiabilidad e ítems politómicos y Kuder Richardson para los que tengan criterios en los ítems dicotómicos. Se aplicó una prueba piloto a 20 docentes de las IE públicas de la REI 10 con características y situación similar a la de la población de donde se obtuvo la muestra definitiva. Para determinar la fiabilidad de los datos obtenidos se realizó el análisis del instrumento N° 1 a través del coeficiente KR-20 obteniendo el valor de: 0,964 y a través del coeficiente de Cronbach: 0,914 se obtuvo el valor del instrumento N° 2, con el mismo coeficiente se obtuvo el valor del instrumento N°3: 0,967, resultados que evidencian la confiabilidad de los tres instrumentos. (Anexo 07)

### **3.5 Procedimiento**

Luego de tener la validez y confiabilidad de los instrumentos, se solicitará la anuencia del coordinador de REI N° 10 Ugel 06 ATE, autoridad responsable de las escuelas públicas para proceder a la aplicación de los instrumentos de investigación; a docentes de las 7 I.E, luego se solicitará el consentimiento informado de los profesores que conforman la muestra; finalmente se les enviará el link de los formularios que contienen los cuestionarios para luego procesar los datos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizo el software SPSS versión 26 en castellano para procesar los datos obtenidos de la matriz de datos que proporcionan los formularios aplicados a la muestra de estudio, para realizar la estadística descriptiva donde se presentaran tablas de frecuencias y porcentajes de los niveles y rangos de cada variable; para la estadística inferencial también se usó del software SPSS 26 en la cual se utilizó el estadístico de regresión logística ordinal ya que la variable dependiente fue medida en escala ordinal.

### **3.7 Aspectos éticos.**

Se conto con los permisos y consentimientos de la muestra de estudio para la aplicación de los instrumentos de medición, en la cual se solicitó previamente el consentimiento informado, asimismo se respetó el anonimato de los encuestados.

Para las citas y referencias se hizo uso de la Norma Apa en la cual se respetó el derecho de autor al realizar sus respectivas referencias; para los datos estadísticos se respetó dichos resultados sin alterarlos según el interés del estudio. Asimismo, se siguió el protocolo de presentación de los informes según la guía de elaboración de los trabajos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción de las variables

**Tabla 3**

*Descripción de los niveles de la variable compromisos de gestión y sus dimensiones*

Niveles	Bajo		Regular		Óptimo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Compromisos de gestión	49	42.2	29	25.0	38	32.8	116	100.0
D1: Progreso de los aprendizajes ...	47	40.5	36	31.0	33	28.4	116	100.0
D2: Acceso a la permanencia ...	52	44.8	40	34.5	24	20.7	116	100.0
D3: Calendarización y gestión ...	49	42.2	39	33.6	28	24.1	116	100.0
D4: Acompañamiento y monitoreo	54	46.6	29	25.0	33	28.4	116	100.0
D5: Gestión de la convivencia escolar	49	42.2	32	27.6	35	30.2	116	100.0

*Nota:* Base de datos (Anexo)

La tabla 4, indica las frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable compromisos de gestión y sus dimensiones; respecto a la variable compromisos de gestión se observó que el 42.2% de los docentes señalaron que existe un nivel bajo en los compromisos de gestión; el 32.8% registra nivel óptimo y el 25% nivel regular; en la dimensión 1, se observó que el 40.5% de los docentes indicaron que existe un nivel bajo; el 31% nivel regular y el 28.4% nivel óptimo; en la dimensión 2 el 44.8% señalaron la existencia de un nivel bajo, el 34.5% nivel regular y el 20.7% un nivel óptimo; en la dimensión 3, el 42.2% indicaron un nivel bajo; el 33.6% un nivel regular y el 24.1% un nivel óptimo; en la dimensión 4, el 46.6% indicaron un nivel bajo, el 28.4% indicaron un nivel óptimo y el 25% un nivel regular; y en la dimensión 5, se observó que el 42.2% afirmaron que existe un nivel bajo, el 30.2% un nivel óptimo y el 27.6% un nivel regular.

**Tabla 4**

*Descripción de los niveles de la variable participación de la comunidad educativa y sus dimensiones*

Niveles	Bajo		Regular		Elevado		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Participación de la comunidad educativa	39	33.6	43	37.1	34	29.3	116	100.0
D1: La relación y apoyo que prestan al estudiante	35	30.2	40	34.5	41	35.3	116	100.0
D2: La participación e involucramiento en la escuela	42	36.2	45	38.8	29	25.0	116	100.0
D3: Las expectativas positivas que sostienen ante la escuela y profesores	44	37.9	41	35.3	31	26.7	116	100.0

*Nota:* Base de datos (Anexo)

Tabla 5, se observan las frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable participación de la comunidad educativa con sus respectivas dimensiones; respecto a la variable el 37.1% de los docentes indicaron que la participación de la comunidad educativa presenta un nivel regular; el 33.6% un nivel bajo y el 29.3% un nivel elevado; en la dimensión 1 se observa que el 35.3% de los docentes indicaron que la participación tiene un nivel elevado; el 34.5% nivel regular y el 30.2% nivel bajo; en la dimensión 2 se aprecia que el 38.8% indicaron que la participación tiene un nivel regular, el 36.2% señalaron nivel bajo y el 25% nivel elevado y en la dimensión 3 se observó que el 37.9% indicaron un nivel bajo, el 35.3% indicaron nivel regular y el 26.7% nivel elevado.

**Tabla 5***Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

Niveles	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	39	33.6	35	30.2	42	36.2	116	100.0
D1: Elementos tangibles	47	40.5	37	31.9	32	27.6	116	100.0
D2: Confiabilidad	45	38.8	30	25.9	41	35.3	116	100.0
D3: Capacidad de respuesta	39	33.6	46	39.7	31	26.7	116	100.0
D4: Garantía	36	31.0	36	31.0	44	37.9	116	100.0
D5: Empatía	38	32.8	40	34.5	38	32.8	116	100.0

*Nota:* Base de datos (Anexo)

En la tabla 6, se observan las frecuencias y porcentajes de los niveles de variable calidad de servicio y sus dimensiones; donde el 36.2% de los docentes indicaron que la calidad de servicio presenta un nivel eficiente, el 33.6% indicaron que existe nivel deficiente y el 30.2% señalaron un nivel regular; en la dimensión 1 se observó que el 40.5% de los docentes indicaron que la calidad de servicio tiene un nivel deficiente; el 31.9% nivel regular y el 27.6% nivel eficiente; en la dimensión 2 se observó el 38.8% señalaron un nivel deficiente; el 35.3% nivel eficiente y el 25.9% nivel regular; en la dimensión 3 el 39.7% indicaron un nivel regular, el 33.6% nivel deficiente y el 26.7% nivel eficiente; en la dimensión 4 el 37.9% afirmaron que existe un nivel eficiente, el 31% un nivel deficiente y el 31% nivel regular; y en la dimensión 5 el 34.5% indicaron que la calidad de servicio que se brinda presenta un nivel regular, el 32.8% nivel deficiente y el 32.8% nivel eficiente.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

### Resultados previos a la contrastación de las hipótesis

#### **Tabla 6**

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	162,389			
Final	30,966	131,423	4	,000

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 7 estarían explicando la dependencia de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio, así mismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 131.423 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo cual indica que los datos de la variable no son independientes, esto implica la dependencia de una variable sobre la otra.

#### **Tabla 7**

*Bondad de ajuste del modelo*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	16,506	10	,086
Desviación	8,742	10	,557

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable, donde es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p\_valor 0.086 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Por tanto,

el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

### **Contrastación de la hipótesis**

**H0:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa no influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

.

**Hi:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate-2021

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Regresión logística ordinal

### **Tabla 8**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,678
Nagelkerke	,763
McFadden	,517

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la calidad de servicio depende del 76.3% de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa. Asimismo, teniendo las significancias de la tabla 9 y tabla 10 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

**Tabla 9***Estimaciones de los parámetros*

		Estimación	Desv. Error	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad servicio = 1]	-6,074	,955	40,484	1	,000	-7,945	-4,203
	[Calidad servicio = 2]	-2,140	,550	15,120	1	,000	-3,219	-1,061
Ubicación	[Compromisos gestión=1]	-3,920	,887	19,530	1	,000	-5,658	-2,181
	[Compromisos gestión=2]	-1,280	,599	4,576	1	,032	-2,453	-,107
	[Compromisos gestión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Participación comunidad=1]	-4,455	,911	23,932	1	,000	-6,240	-2,670
	[Participación comunidad=2]	-1,761	,611	8,312	1	,004	-2,959	-,564
	[Participación comunidad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según los resultados de las significancias existe influencias de las variables compromisos de gestión en el nivel bajo donde  $p\_valor = 0.000 < 0.05$  y en el nivel regular con  $p = 0.032 < 0.05$  y la participación de la comunidad educativa en los niveles bajo con  $p = 0.000 < 0.05$  y en el nivel regular con  $p = 0.004 < 0.05$  sobre la calidad de servicio en los niveles deficiente con  $p = 0.000 < 0.05$  y regular con  $p = 0.000 < 0.05$ ; es decir cuando los compromisos de gestión presenten un nivel bajo y regular la calidad de servicio será deficiente y regular, asimismo cuando la participación de la comunidad educativa presente un nivel bajo y regular la calidad de servicio será deficiente y regular.

**Hipótesis específicas.****Hipótesis específica 1**

**H0:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa no influyen en los elementos tangibles de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

**Hi:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en los elementos tangibles de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

**Tabla 10**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,614
Nagelkerke	,693
McFadden	,438

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en los elementos tangibles de la calidad de servicio el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de los elementos tangibles depende del 69.3% de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa. Asimismo, teniendo las significancias de la tabla 11 y tabla 12 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en los elementos tangibles de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021.

**Tabla 11**

*Estimaciones de los parámetros respecto a los compromisos de gestión, la participación de la comunidad educativa en los elementos tangibles*

		Estimación	Desv. Error	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Elementos tangibles = 1]	-4,387	,683	41,298	1	,000	-5,725	-3,049
	[Elementos tangibles = 2]	-1,269	,432	8,607	1	,003	-2,116	-,421
Ubicación	[Compromisos gestión=1]	-2,455	,756	10,534	1	,001	-3,937	-,972
	[Compromisos gestión=2]	-2,342	,608	14,821	1	,000	-3,534	-1,150
	[Compromisos gestión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Participación comunidad=1]	-4,430	,944	22,040	1	,000	-6,280	-2,581
	[Participación comunidad=2]	-1,186	,549	4,666	1	,031	-2,262	-,110
	[Participación comunidad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según los resultados de las significancias existe influencias de las variables compromisos de gestión en el nivel bajo donde  $p\_valor = 0.001 < 0.05$  y nivel regular donde  $p\_valor = 0.000 < 0.05$  y la participación de la comunidad educativa en el niveles bajo con  $p = 0.000 < 0.05$  y el nivel regular con  $p = 0.031 < 0.05$  sobre los elementos tangible de la calidad de servicio en los niveles deficiente y regular donde sus significancias  $0.000 < 0.05$  y  $0.003 < 0.05$  respectivamente; es decir cuando los compromisos de gestión presenten un nivel bajo y regular la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles será deficiente y regular, asimismo cuando la participación de la comunidad educativa sea bajo y regular la calidad de servicio respecto a los elementos tangibles será deficiente y regular.

## Hipótesis específica 2

**H0:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa no influyen en la confiabilidad de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas.

**Hi:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la confiabilidad de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

### **Tabla 12**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,648
Nagelkerke	,732
McFadden	,482

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la confiabilidad de la calidad de servicio el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la confiabilidad depende del 73.2% de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa. Asimismo, teniendo las significancias de la tabla 13 y tabla 14 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la confiabilidad de la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate-2021

**Tabla 13**

*Estimaciones de los parámetros respecto a los compromisos de gestión, la participación de la comunidad educativa en la confiabilidad*

		Estimación	Desv. Error	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Confiabilidad = 1]	-5,239	,818	41,039	1	,000	-6,842	-3,636
	[Confiabilidad = 2]	-2,355	,584	16,245	1	,000	-3,501	-1,210
Ubicación	[Compromisos gestión=1]	-3,160	,771	16,789	1	,000	-4,671	-1,648
	[Compromisos gestión=2]	-1,255	,603	4,327	1	,038	-2,437	-,072
	[Compromisos gestión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Participación comunidad=1]	-4,508	,912	24,424	1	,000	-6,295	-2,720
	[Participación comunidad=2]	-2,355	,634	13,797	1	,000	-3,598	-1,112
	[Participación comunidad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según los resultados de las significancias existe influencias de las variables compromisos de gestión en el nivel bajo donde  $p\_valor = 0.000 < 0.05$  y en el nivel regular con  $p = 0.038 < 0.05$  y la participación de la comunidad educativa en los niveles bajo y regular cuyas significancias  $0.000 < 0.05$  y  $0.000 < 0.05$  respectivamente sobre la confiabilidad de la calidad de servicio en los niveles deficiente y regular donde sus significancias  $0.000 < 0.05$  y  $0.000 < 0.05$  respectivamente; es decir cuando los compromisos de gestión presenten un nivel bajo y regular la calidad de servicio respecto a la dimensión confiabilidad será deficiente y regular; asimismo cuando la participación de la comunidad educativa sea bajo y regular la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad será deficiente y regular.

### Hipótesis específica 3

**H0:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa no influyen en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

**Hi:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

#### **Tabla 14**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,631
Nagelkerke	,712
McFadden	,459

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad de la capacidad de respuesta depende del 71.2% de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa. Asimismo, teniendo las significancias de la tabla 15 y tabla 16 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas.

**Tabla 15**

*Estimaciones de los parámetros respecto a los compromisos de gestión, la participación de la comunidad educativa en la capacidad de respuesta*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacidad respuesta = 1]	-5,063	,857	34,911	1	,000	-6,742	-3,383
	[Capacidad respuesta = 2]	-,673	,388	3,005	1	,083	-1,435	,088
Ubicación	[Compromisos gestión=1]	-3,531	,885	15,938	1	,000	-5,265	-1,798
	[Compromisos gestión=2]	-1,130	,557	4,117	1	,042	-2,222	-,038
	[Compromisos gestión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Participación comunidad=1]	-3,802	,873	18,983	1	,000	-5,512	-2,092
	[Participación comunidad=2]	-,649	,533	1,484	1	,223	-1,694	,395
	[Participación comunidad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante

Según los resultados de las significancias existe influencias de las variables compromisos de gestión en el nivel bajo con  $p\_valor = 0.000 < 0.05$  y en el nivel regular con  $p = 0.042 < 0.05$  y la participación de la comunidad educativa en el nivel bajo con  $p = 0.000 < 0.05$  sobre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el nivel deficiente; es decir cuando los compromisos de gestión sean bajo y regular la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta será deficiente; por otro lado cuando la participación de la comunidad educativa presente un nivel bajo la calidad de servicio respecto a la capacidad de respuesta será deficiente.

#### **Hipótesis específica 4**

**H0:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa no influyen en la garantía de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021.

**Hi:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la garantía de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021.

**Tabla 16**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,648
Nagelkerke	,729
McFadden	,477

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la garantía de la calidad de servicio el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la garantía depende del 72.9% de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa. Asimismo, teniendo las significancias de la tabla 17 y tabla 18 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la garantía de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

**Tabla 17**

*Estimaciones de los parámetros respecto a los compromisos de gestión, la participación de la comunidad educativa en la garantía*

		Estimación	Desv. Error	Wald	Gf	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Garantía = 1]	-5,767	,903	40,822	1	,000	-7,536	-3,998
	[Garantía = 2]	-1,956	,521	14,085	1	,000	-2,977	-,934
Ubicación	[Compromisos gestión=1]	-3,774	,867	18,934	1	,000	-5,475	-2,074
	[Compromisos gestión=2]	-1,383	,593	5,439	1	,020	-2,545	-,221
	[Compromisos gestión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Participación comunidad=1]	-3,791	,877	18,679	1	,000	-5,510	-2,072
	[Participación comunidad=2]	-1,095	,593	3,412	1	,065	-2,256	,067
	[Participación comunidad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según los resultados de las significancias existe influencias de las variables compromisos de gestión en el nivel bajo donde  $p = 0.000 < 0.05$  y en el nivel regular con  $p = 0.020 < 0.05$  y la participación de la comunidad educativa en el nivel bajo sobre la garantía de la calidad de servicio en los niveles deficiente y regular donde sus significancias  $0.000 < 0.05$  y  $0.000 < 0.05$  respectivamente; es decir cuando los compromisos de gestión sea bajo y regular la calidad de servicio respecto a la garantía será deficiente y regular; es decir cuando los compromisos de gestión sean bajo y regular la calidad de servicio respecto a la garantía será deficiente y regular, asimismo cuando la participación de la comunidad educativa sea baja la calidad de servicio respecto a la garantía será deficiente y regular.

### Hipótesis específica 5

**H0:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa no influyen en la empatía de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021.

**Hi:** Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en empatía de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

.

**Tabla 18**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,606
Nagelkerke	,682
McFadden	,425

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la empatía de la calidad de servicio el cual se tiene coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la empatía depende del 68.2% de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa. Asimismo, teniendo las significancias de la tabla 19 y tabla 20 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la empatía de la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021

**Tabla 19**

*Estimaciones de los parámetros respecto a los compromisos de gestión, la participación de la comunidad educativa en la empatía*

		Estimación n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empatía = 1]	-4,747	,753	39,750	1	,000	-6,223	-3,271
	[Empatía = 2]	-1,228	,430	8,171	1	,004	-2,070	-,386
Ubicación	[Compromisos gestión=1]	-2,861	,787	13,201	1	,000	-4,404	-1,318
	[Compromisos gestión=2]	-,502	,554	,823	1	,364	-1,588	,583
	[Compromisos gestión=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[Participación comunidad=1]	-3,867	,838	21,273	1	,000	-5,511	-2,224
	[Participación comunidad=2]	-1,390	,548	6,422	1	,011	-2,465	-,315
	[Participación comunidad=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según los resultados de las significancias existe influencias de las variables compromisos de gestión en el nivel bajo con  $p = 0.000 < 0.05$  y la participación de la comunidad educativa en los niveles bajo y regular cuyas significancias  $0.000 < 0.05$  y  $0.011 < 0.05$  sobre la empatía de la calidad de servicio en los niveles deficiente y regular donde sus significancias  $0.000 < 0.05$  y  $0.004 < 0.05$  respectivamente, es decir cuando los compromisos de gestión presenten un nivel bajo la calidad de servicio respecto a la empatía será deficiente y regular; por otro lado cuando la participación de la comunidad educativa sea bajo y regular la calidad de servicio respecto a la empatía será deficiente y regular.

## V. DISCUSIÓN

Partiendo de los resultados obtenidos aceptamos la hipótesis alterna general, hallando influencia de las variables compromisos de gestión y comunidad educativa en la variable calidad de servicio, teniendo en cuenta las significancias que dan a conocer la dependencia de la misma.

Estando de acuerdo con las investigaciones de Peralta y Salgado (2018). Concluyeron que la calidad de las organizaciones dependió del fortalecimiento del liderazgo y de acciones innovadoras en conjunto, capacitación y fomento del fortalecimiento de sus aptitudes. Los directivos gestionaron una institución centrando participación de los integrantes de su agrupación.

Las conclusiones estadísticas reflejan el efecto del escaso liderazgo pedagógico en las IE públicas, que demuestran el servicio deficiente que no satisface a los usuarios. De acuerdo con los hallazgos de Bao, (2020). Afirmó que en las organizaciones educativas se debe priorizar la planificación en equipo y en consenso, como característica de calidad. Así las IE establecerán planes y comisiones con constante supervisión para la mejora constante del servicio pedagógico y administrativo.

Innovaciones que la implementación de los compromisos de gestión brindó para alcanzar más y mejores logros institucionales. Como indica Minedu, (2020). RVM 273. puntualizo, que la gestión y puesta en práctica de estas estrategias se convierten en herramientas sustanciales, asegurando logros esperados. Así los líderes pedagógicos asumen que estas herramientas de gestión determinaran la calidad de servicio de las IE públicas.

En la misma línea desde sus estudios Espinoza Ramírez, Vildoso y Berrocal, (2020). Manifestaron que el liderazgo directivo, que constantemente ejerció

motivación, delegando funciones estratégicamente, organizando su IE en trabajos colaborativos, influyo en la calidad educativa.

Respecto la normativa de Minedu (2020). Enfatizo que los compromisos de gestión implementados y contextualizados con pertinencia garantizarían alcances satisfactorios en los aprendizajes direccionando al alcance de metas institucionales, orientaciones de la normativa, que según los encuestados no se concretizó dando a conocer escasa operativización de las herramientas de Gestion y ausencia de condiciones.

Por otro lado, la planificación estratégica de acciones de los equipos directivos involucrando a la comunidad educativa en actividades de la IE responderán a las expectativas de las familias convirtiéndolos en sus aliados en búsqueda del servicio de calidad.

En tal sentido en cuanto a la implicación de la comunidad educativa, los estudios de Bolívar, (2019). Demostraron que el involucramiento de la comunidad educativa en el ejercicio escolar en los diferentes estamentos predomina en la calidad de servicio. Conclusiones que según los resultados de la investigación dan cuenta que las actuaciones de los PPF no se reflejaron en las escuelas públicas abriéndose brechas que menguaron la calidad de servicio de las organizaciones escolares públicas marcando ausencia de sus responsabilidades, aunándose a dificultades a causa de la crisis de salud.

Por lo que coincidimos con las indagaciones de Muñoz y Lluch, (2020). Quienes señalaron que, durante el cambio de escenario de la educación, los grupos familiares convirtieron sus hogares en aulas de aprendizaje y apoyaron al desarrollo de las sesiones virtuales, contribuyendo a la calidad de servicio que brinda una institución educativa. Acciones que no se dieron en el contexto de las IE públicas de la investigación. En concordancia con, Delgado, González, Angulo, Vásquez, Rendón y Sepúlveda (2020). Concluyeron que en la mayoría de las familias antes y

durante los meses de aislamiento la principal actividad con sus hijos fue ver series y programas, en TV, sumándose las dificultades de conexión, carencia de herramientas tecnológicas aspectos que no contribuyeron en el apoyo pedagógico de sus hijos.

En relación a estos aportes sustanciales al trabajo, la calidad de servicio educativo de las escuelas depende del desarrollo de las estrategias de los compromisos de gestión y al seguimiento de cada indicador involucrando a aquellos que son parte de la comunidad escolar, con participación activa, compromiso y responsabilidad.

Respecto a la hipótesis específica 1 se decidió aceptar la hipótesis alterna, es decir los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa influyen en los elementos tangibles de la calidad de servicio de las instituciones educativas.

Concordando con los estudios de Pincay y Parra (2020). Señalaron que, las instituciones logran ofrecer calidad integral de sus instalaciones cuando la gestión directiva asume la intervención de acciones estratégicas y logísticas fomentando interacción de las personas que son parte la comunidad de la escuela.

Teniendo en cuenta que los equipos tecnológicos se suman a la eficiencia de servicio de las IE, resaltando el dominio de la virtualidad del profesorado y directivos. Según los estudios de Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018). Concluyeron que los sistemas tecnológicos y de información fueron fundamentales en la prestación del servicio mejorando la calidad y sobre todo en tiempos de aislamiento, aunándose al uso y dominio del personal docente de estos conocimientos. Observándose en el trabajo servicio deficiente como indican los resultados en cuanto a los elementos físicos y tecnológicos, así como de su uso en las IE públicas. Estando de acuerdo con los aportes de la investigación de Delors (2016). Refirió que, no solamente se debió contar con buenos equipos, ambientes e instalaciones, la

calidad de servicio en las IE públicas se evidencio con la demostración y dominio de herramientas digitales, softwares y plataformas educativas, como indicadores de mejoras en el servicio.

Por lo que los elementos tangibles que utilizan las IE públicas en los aprendizajes, resaltan la eficiencia de prácticas pedagógicas de calidad y condiciones adecuadas para proteger la salud y la integridad. Involucrando a las familias y aliados estratégicos que permitan brindar asistencias que estén acorde a perspectivas de los apoderados. Coincidiendo con la investigación de Tobon (2017). Quien refirió que la implicación de los padres y apoderados en el colegio acrecienta su identificación y obligaciones, permitiendo intervenciones que mejoraran las condiciones de servicio.

Referente a la hipótesis específica 2, se aceptó la hipótesis alterna, es decir los compromisos de gestión la participación de la comunidad educativa influye en la confiabilidad de la calidad de servicio de las instituciones educativas.

Estando de acuerdo con los estudios de Reyes, Reyes y Rodríguez (2020). Quienes manifestaron que, las instituciones escolares que aspiraron brindar servicio eficiente y de calidad fueron evaluados integralmente continuando con la toma de acciones inmediatas, así lograron estar acorde con las características de Calidad brindando confiabilidad a los beneficiarios.

Evaluaciones que orientan los compromisos de gestión en cuanto al progreso académico de los estudiantes en contraste a años anteriores. Al respecto Chamoly y Palomino, (2021). Expresaron que la confianza y seguridad que sienten los padres o tutores cuando hacen la selección del colegio en la que realizaran estudios sus hijos se deben a los resultados que ostentan como institución.

El desempeño del personal de la IE también se ve ligada a la eficiencia y confiabilidad del servicio educativo. De acuerdo a los estudios de García y Juárez

(2018). Indicaron que los paradigmas que siguieron las instituciones educativas que reflejaron óptimos resultados de aprendizajes, orientaron la gestión hacia los parámetros de calidad.

Por lo que, de acuerdo a las estrategias de los compromisos de gestión, los estándares a lograr en la IE, deberían estar planificados sistemáticamente en los documentos de gestión, Coincidiendo, con Bao, (2020). Quien desde su investigación afirmó que en el proceso de lograr confiabilidad del servicio educativo los líderes pedagógicos tuvieron en cuenta: planificación pertinente, organización estratégica, orientación y control de acciones y proyectos direccionados desde el PEI, PAT. Fases que no concretizaron algunos directivos de las IE públicas de acuerdo a los resultados solo quedó plasmado la normativa en sus documentos.

Por otro lado, Las actividades que se implementen en la IE no podrán llevarse a cabo sin los principales aliados, los PFFF, quienes son apoyo irremplazable brindando recursos económicos y humanos, como aseguraron los aportes de Sandoval, Mayorga, Elgueta, Soto, Viveros y Riquelme (2018). Quienes indicaron que las actuaciones de los padres de familia y la organización de actividades de gestión programadas sistemáticamente y en consenso mejoraron significativamente los servicios de calidad de los aprendizajes y la confiabilidad de los beneficiarios.

Respecto a la hipótesis específica 3 se decidió aceptar la hipótesis alterna, es decir los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa influyen en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de las instituciones educativas.

Coincidiendo con el aporte de Núñez (2019). Que puntualiza que el directivo es quien propone, lidera y organiza a la comunidad educativa y concierta las estrategias simplificadas para atender a los usuarios. Teniendo en cuenta que la dimensión Capacidad de respuesta representa la disponibilidad de atención de las

organizaciones escolares, a los usuarios, con prontitud, transparencia y utilidad respecto a tramites y consultas, evitando burocracia.

En la misma línea las investigaciones de Salvador y Sánchez (2018). Confirmaron, que los directivos que ejercieron responsabilidades escolares direccionando la ejecución de actividades puntuales y estratégicas con respecto al matricula y permanencia de escolares lograron disminución de deserción y abandono de los estudios, como respuesta a la atención inmediata y de calidad.

Estando acorde a los compromisos de gestión en lo que se refiere a atención a solicitudes y tramites de toda índole como refiere Mindeu, (2017), Que orienta que es necesario que las IE publicas implementen mecanismos de comunicación de la escuela con la comunidad educativa, utilizando medios de comunicación que canalicen sus demandas y necesidades (matricula, traslados, exoneraciones y otros).

Coincidiendo, con Núñez (2019). Manifestó que las organizaciones educativas que alcanzaron calidad de servicio utilizaron mecanismos involucrando a su comunidad educativa con la finalidad de evitar elementos que vulneran la trayectoria escolar. Por lo que es necesario el desarrollo de acciones de capacidad de respuesta de manera inmediata y eficiente, respondiendo con prontitud a requerimientos y tramites en línea y de manera presencial con mecanismos de comunicación de fácil acceso.

Respecto a los resultados de la significancia de la Hipótesis especifica 4 compromisos de gestión y participación de la comunidad educativa las variables independientes muestran influencia en la dimensión garantía de la calidad de servicio.

Con respecto a los resultados acerca de la dimensión de garantía que las IE deben dar a los usuarios. Minedu (2020). RVM.273. orienta que todas las actividades planificadas deberán cumplirse de acuerdo a la cronología según los niveles. Sin

embargo, los resultados denotan que el cronograma de horas lectivas no llegó a satisfacer a la comunidad educativa evidenciando que el servicio educativo fue deficiente restando calidad de servicio de las IE, en lo que se refiere a la certeza del cumplimiento de horas normadas.

Concordando con la investigación de Ramon (2020). Considero que la educación sin interrupciones garantiza y mejora las expectativas de los usuarios.

Estando en relación con Minedu (2020) RVM.273, Que oriento el desarrollo del cumplimiento de horas pedagógicas. Operativización de Gias, y trabajo colegiado. Para el logro de la planificación y concreción de competencias contempladas en el CENEB. Así como la ejecución del plan de Monitoreo que garantice el desarrollo de horas lectivas.

De acuerdo a los lineamientos de los compromisos de gestión los directivos deberían realizar monitoreo y acompañamiento con un margen de 3 visitas mínimas anuales como acciones que aseguren garantía de las oportunidades académicas que ofrece la escuela. Los resultados refieren estas actuaciones como deficientes.

Estando de acuerdo con los trabajos de Salvador y Sánchez (2018). Indicaron que los directivos que pretendieron alcanzar educación de calidad, implementaron formas y acciones de monitoreo de manera sistemática y permanente, guiando a los actores educativos al cumplimiento de objetivos pedagógicos, asegurando servicio y aprendizajes óptimos. Notándose en los resultados liderazgo incipiente. Así también Roa y Torres (2017). Señalaron que es necesario potenciar la vinculación de los padres hacia la escuela ya que la familia es uno de los pilares sobre la que se construyen los aprendizajes. Pues son ellos incentivan la asistencia permanente de sus hijos en la IE. De la misma manera Tobón, (2017). Consideró que la interacción de la familia con la IE es muy importante esto evidencia la perspectiva de garantía que tienen de la escuela.

Por lo que las IE publicas obtendrán prestigio por la calidad de servicio educativo y garantía del cumplimiento del plan de estudio establecidos, y podrán mejorar las expectativas educativas de los integrantes del entorno.

Respecto a la hipótesis específica 5 los resultados evidencian que hay influencias de las variables compromisos de gestión y participación de la comunidad educativa sobre la dimensión empatía, de la calidad de servicio.

Estos resultados encontrados, dan a conocer aspectos importantes que las IE deberían considerar, como hábitos cotidianos, amabilidad y empatía, en todo momento, como factores para lograr la satisfacción y perspectivas de los usuarios, desarrollando acciones de promoción de la convivencia escolar en interacción entre escuela y familias impulsando clima armonioso.

Coincidiendo con Torres, Salete y Sepúlveda (2018). Consideraron que la empatía interiorizada en el personal como disposición a facilitar, fácil acceso, buena comunicación comprensión al usuario y atención en forma personalizada fueron las mejores estrategias de las organizaciones líderes. Coincidiendo también con Sucari, Aza, Anaya y García (2019). Quienes concluyen que es importante involucrar a los tutores como miembros de la comunidad educativa con obligaciones y derechos, logrando interacciones positivas en busca de una convivencia saludable y de calidad.

Por lo tanto, la implementación de actividades en busca de un clima armonioso impulsara la calidad de servicio en las IE públicas, en lo que se refiere al fomento de la empatía. Concordando con los estudios de Rivero (2019), Consideró que adecuando la gestión del clima escolar al contexto se logró la concreción de cultura de convivencia. Con la misma idea, las indagaciones realizadas por Espinoza Ramírez, Vildoso y Berrocal, (2020). Concluyeron que los directivos comprometidos con su IE, ejercieron coordinaciones eficaces con aliados estratégicos y especialistas, brindando a su comunidad educativa soporte emocional permanente, acciones que demostraron empatía y solidaridad. Acciones que en la IE pueden

contribuir en la disminución de casos de violencia escolar. Coincidiendo con Torres y Luna (2017). Quienes afirmaron que la empatía se encuentra en los niveles deseados, de la atención personalizada, a los clientes o usuarios.

Las perspectivas de los encuestados acerca de la empatía en la atención de las instituciones públicas de Ate-2021 consideran deficientes, realidad que emerge de la ausencia de la implementación de los compromisos normados en la Resolución Viceministerial. Y de acuerdo con Demuner, Becerril, e Ibarra, (2018). Expresaron que la formulación de objetivos y metas en conjunto en una organización permitirá alcanzar perfiles de calidad.

Los resultados obtenidos de nuestras escuelas públicas en cuanto a su eficacia son preocupantes. Estando de acuerdo con los trabajos de Tocora y García (2018). Concluyeron que las organizaciones escolares que lograron servicio escolar de calidad estuvieron centradas en las buenas prácticas de sus líderes pedagógicos, acciones escasas en las escuelas del estudio donde no se asumió la responsabilidad de ofrecer a la población, aprendizajes y atención de calidad, como visión institucional. Cómo asegura Robinson, et al. (2017). Quien expresa, que las organizaciones educativas de calidad orientaron, la convivencia institucional desde enfoques ambientales, interculturales democráticos e inclusivos.

Como nos dan a conocer Arroyave y Hurtado (2019). En sus estudios basados en el modelo Serqval donde señalaron que la calidad de las organizaciones educativas que alcanzaron calidad, implementaron las cinco estrategias: elementos tangibles considerando la infraestructura, brindaron comodidad, seguridad y salubridad, actividades y mecanismos organizados de confiabilidad que demostró certeza de lo que ofrecían, garantía del cumplimiento de los lineamientos educativos capacidad de respuesta de atención rápida y eficiente a los usuarios, promoviendo clima institucional armonioso, horizontal, trato solidario y empático a los beneficiarios. Aportes que sostienen la importancia de generar condiciones adecuadas en las escuelas públicas desde prácticas académicas y atención eficaz.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados inferenciales en relación a los objetivos propuestos en la investigación se precisa las siguientes conclusiones:

**Primera:** Se determinó la influencia de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate-2021, de acuerdo a la Sig. = 0.05 e índice de Nalgerkerke = 0,763. Que Indica la confirmación de la hipótesis general y objetivo general de la investigación.

**Segunda:** En los elementos tangibles de la calidad de servicio, de acuerdo a la sig.= 0.003 e índice de Nalgerkerke, =0,693 ratificando el objetivo específico 1.

**Tercera:** En la confiabilidad de la calidad de servicio según la sig.= 0.000, y el índice de Nalgerkerke = 0,732, corroborando el objetivo específico 2.

**Cuarta:** En la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, de acuerdo a la sig. =0.000 y el índice de Nalgerkerke = 0,712, corroborando el objetivo específico 3.

**Quinta:** En la garantía de la calidad de servicio, según la sig.= 0.000 y el índice de Nalgerkerke=0,729. confirmando el objetivo específico 4.

**Sexta:** En la empatía de la calidad de servicio, de acuerdo a la sig.= 0.004 y el índice de Nalgerkerke = 0,682, confirmando el objetivo específico 5.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Ugel, debe promover la elaboración de los documentos de gestión, orientando la implementación de los compromisos de gestión con el objetivo de obtener mejores resultados de aprendizaje y calidad de servicio de las IE.

### **Segunda:**

Los coordinadores de Rei deben promover cumplimiento de los procesos pedagógicos y administrativos ejecutando cronología de acciones y actividades promoviendo confianza y veracidad de las oportunidades que brindan

### **Tercera:**

Los directivos podrían capacitar a la APAFA involucrándolos, en las actividades de la escuela estableciendo objetivos comunes que direccionen metas en aspectos pedagógicos, convivencia institucional y generación de recursos

### **Cuarta:**

Los directivos y aliados deben promover el mantenimiento pertinente de la infraestructura, materiales, y recursos tecnológicos y desarrollar capacitaciones con la finalidad de brindar servicios eficientes.

### **Quinta:**

El personal directivo deberá delegar funciones estratégicamente, para agilizar respuesta a solicitudes y tramites, respondiendo con rapidez y amabilidad, orientando oportunamente para que los beneficiarios sientan cambios y mejoras en la atención.

### **Sexta:**

Los directores podrían realizar talleres de capacitación a los miembros de la IE para garantizar el logro y continuidad de los aprendizajes según las normativas.

## **VII. PROPUESTA**

## 7.1 Fundamentación

La propuesta pretende seguir consignas para superar aspectos considerados en la problemática de la investigación, siguiendo los objetivos propuestos implementando los compromisos de gestión escolar con apoyo de la comunidad escolar, que permita alcanzar estándares de calidad de servicio educativo. A través de un Plan de Acción, de acuerdo con Leithwood, (2015). Quien considera que es la ruta que guía detalladamente tareas a seguir para lograr resultados óptimos o para gestionar inconvenientes. Que podrían desarrollar los directivos que aspiran alcanzar servicio eficiente en sus planteles.

### 7.1.1 Plan de Acción.

Objetivos:

1. Implementar los CGE 1 y 2 por resultados.
2. Implementar los CGE 3,4,5 condiciones para el funcionamiento de la IE.

#### **Tabla 20.**

*Metodología y actividades.*

---

**Objetivo1.** Implementar los CGE 1 y 2 por resultados.

---

Nº	Indicadores	Definición del logro	Actividades
CG E 1	Alcance de desarrollo de los estudiantes.	Los escolares alcanzan habilidades socioemocionales y de aprendizaje	Diagnóstico, y elaboración de plan de mejora orientado al aumento de logro esperado. Y disminución de nivel de inicio en evaluaciones externas e internas, con apoyo de los PPF.

---

CG	Acceso y	Condiciones favorables	Establecer actividades a través del
E 2	culminación de la trayectoria educativa.	que aseguren la permanencia de estudiantes.	Plan de retención para lograr la disminución de deserción de escolares.

**Tabla 21**

**Objetivo 2:** Implementar los CGE 3,4,5 condiciones para actividades de la IE

N°	Criterios	Definición del logro	Actividades
CG	Desarrollo de	Seguimiento y monitoreo	-Difundir gratuidad de matrícula.
E 3	condiciones operativas, cumplimiento de horas de estudio.	de la cronología de horas de clase.	-Seguimiento a asistencia del personal asegurar cumplimiento de horas lectivas. -Ejecución de Plan de MAE
CG	Gestion del	Aprendizajes de calidad	Promover Trabajo colegiado, GIAS,
E 4	trabajo pedagógico orientado al perfil de egreso.	enfaticando, mediación, pensamiento crítico y evaluación formativa.	modificaciones y reajustes a Instrumentos de Gestion. - Impulso formación en servicio.
CG	Promover el	Acondicionar espacios	-Organizar a los padres, APAFA.
E 5	bienestar de los estudiantes y su desarrollo integral.	para acciones socioafectivas con la participación de los PP. FF.	-Elaborar el reglamento interno en consenso. -Prevención y protección en caso de violencia y otros.

7.2. Evaluación: Será permanente, con orientación pertinente en cada actividad.

7.3, Presupuesto: a través de: Minedu. APAFA, Aliados, Comité de recursos propios

## REFERENCIAS

- Aguilar, G., Demothenes, Y. y Campos, I. (2020). Family participation in the socio-educational inclusion of students with special educational needs. *Mendive Revista de Educación*, 18(1), 120-133. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962020000100120&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962020000100120&lang=es)
- Argandaña, M., Ayón, E., García, R., Zambran, Y. & Barcia, M. (2020). Education in a pandemic time. A Psychopedagogical challenge for the teacher. *Polo del conocimiento*, 5 (7), 819-848. DOI: 10.23857/pc.v5i7.1553
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación Superior-IES privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 13 (1), 35 – 47. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i01.135>
- Balletbo, I. (2017). Bases del conocimiento para la investigación científica. *Revista de Ciencias de la Educación*, 1(10), 33-42. [http://www.ice.uabjo.mx/media/15/2017/11/10\\_4.pdf](http://www.ice.uabjo.mx/media/15/2017/11/10_4.pdf)
- Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bazán, H. (2020). Aprender y desaprender por la relación entre familia y escuela. *Educare ET Comunicare, Revista científica de la Facultad de Humanidades*, 8(1), 62-70. DOI: <https://DOI 10.35383/educare.v8i1.388>
- Bolívar, A. (2019). *Una dirección escolar con capacidad de liderazgo pedagógico*. La Muralla.
- Bush, T., Robinson, V., Spillane, J. Ortiz, M. Ryan, J., Gies, D., Cuéllar, C., Sun, J., Fink, D. Lambert, D. y Oplatka, I. (2017). *Liderazgo educativo en la escuela nueve miradas*. Ediciones Universidad Diego Portales.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, The Servqual Model. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. DOI:10.23878/empr.v13i2.159

- Carvalho, J., Sobral, F. & Mansur, J. (2020). Explorando el liderazgo compar- tido en organizaciones públicas: evidencia desde el ámbito educativo. *Revista de Administracao Publica*. <https://www.scopus.com/sourceid/10800153306?origin=recordpage>
- Casas, A. (2019). Liderazgo pedagógico, nuevas perspectivas para el desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 13(1), 51-60. DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.13.1.171>
- Castro, A., Parra, E. y Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 8(1) 1-38. DOI: <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P. y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11(1), 27-41. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Cervantes, E. y Gutiérrez, P. (2020). Resist the Covid-19. Intersections in Education in Ciudad Juárez, México. *Revista Internacional de Educación para la Justicia*
- Contreras-Rodríguez, S., Colón-Luna, N., Gonzales-Montalvo, C., Machado-De la Cruz, P., Melo-Vásquez, M. y Vergara-Luna, M. (2018). Convivencia escolar y solución de conflictos mediante la investigación como estrategia pedagógica. *Cultura. Educación y Sociedad* 9(3), 63-72. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/culteducoc.9.3.2018.0>
- Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (1), 377-403. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)
- Delgado, F., González., Angulo, Y., Vásquez, H., Rendón, R. y Sepúlveda, F. (2020). Sychosocial Characterization and Mental Health in Families of Chilean Students during Physical Isolation by Covid-19. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3e), 281-300. DOI: <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.015>

- Delors, (2016) vdocuments.pub › los-cuatro-pilares-de-la-educación-escuela-para-todoswww.studocu.com ›cpp-dc-delors-los-cuatro-pilares 5446599
- Demuner, M., Becerril, O. e Ibarra, M. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis Revista de Ciencias Sociales*, 27(53), 61-77. DOI: <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Espinoza, E., Ramírez, V., Vildoso, J. y Berrocal, S. (2020). The directive leadership and the quality of the learning students graduated from the educational institutions of the network 13 - UGEL - 04, Comas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(2), 1-23. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2586>
- El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef, 2020). Informe de políticas: La educación durante la COVID-19 y después de ella. Naciones Unidas: Unicef
- Feria, H., Mantilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT-Las Tuna. Cuba*,11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- García, F. y Juárez, S. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 37(2). 206-216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Herbas, B. y Rocha, E. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Revista Perspectivas*, 42(1), 123-160. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso)
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 76-79. DOI: <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw Hill.

- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Reasons and factors involved in the organizational commitment. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, RIDE*, 8(16), 1-27. DOI:10.23913/ride.v8i16.370
- Lewis, B., & Mitchel, V. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11-17
- Leithwood, k., (2015). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación* Santiago deChile: Fundación chile
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2020). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 1-9. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas R. (2018), Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista Chilena de ingeniería*, 27 (2), 328 - 342. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Minedu (2017). *Compromisos de gestión escolar y plan anual de trabajo de la IE 2017*. Lima: Ministerio de Educación del Perú. <http://www.minedu.gob.pe/cge-pat/fasciculo-de-cge-2017.pdf>
- Ministerio de Educación (2015). *Compromisos de gestión escolar*. Lima, Perú: Minedu.
- Minedu (2020). *RVM, N° 273*-. Lima, Perú: Minedu.
- Minedu (2017) Ley N° 28628 (Artículo 52-54) y su Reglamento de APAFAS 004-2006-
- Monterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica, CONDES* 30(1), 36-49. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T. García, N., Salazar, P. y Quiroz, G. (2018) Reliability, precision or reproducibility of the measurements. Methods of assessment, utility and applications in clinical practice. *Revista chilena de*

- infectología*, 35(6), 680-688. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>
- Morocho, T. y Burgos, S. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S. A., 2018. *Revista Valor Agregado*, 5 (1), 22-39. DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Muñoz, J. y Lluch, L. (2020). Educación y Covid-19: Colaboración de las familias y tareas escolares. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9 (3e), 1-17. [https://revistas.uam.es/riejs/issue/view/riejs2020\\_9\\_3/630](https://revistas.uam.es/riejs/issue/view/riejs2020_9_3/630)
- Navarro, N., Falconí, A. y Espinoza, J. (2017). Improving the evaluation process of students in basic education. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(4), 58-69. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus08417.pdf>
- Núñez, F. (2019). Inteligencia emocional y cumplimiento de los compromisos de gestión escolar del personal directivo de educación inicial. *Investigación Valdizana*, 13(3), 119-127. DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.13.3.340>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2021). *Impacto de la COVID-19 en la educación*. <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)
- Pérez, L. y Ochoa, A. (2017). La participación de los estudiantes en una escuela secundaria. Retos y posibilidades para la formación ciudadana. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 22(72), 179-207. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14048873009>
- Pincay-Morales, Y. y Parra-Ferrié, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Ramírez, A. (2017). La educación con sentido comunitario: reflexiones en torno a la formación del profesorado. *Educación*, 26(51), 79-94. DOI: <https://doi.org/10.18800/educacion.201702.004>

- Ramón, G. (2020). He Pandemic Traces: The Stricken Right to Education. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3e), 45-59. DOI: <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.003>
- Reyes, O., Reyes, M. y Rodríguez, P. (2020). Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. *Sotavento M.B.A.*, 19(1), 114-127. Dialnet-PercepcionDocenteDeLaCalidadDelServicioEducativoUn-5137552.pdf
- Rivero, E. (2019). The Management of School Coexistence: An Approximation from Lines of Educational Policy in México. *Península*, 14(2), 57-76. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-57662019000200057](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-57662019000200057)
- Roa, C. y Torres, W. (2017). ¿Comunidad educativa o sociedad educativa? *Educación y Ciudad*, (27) julio - diciembre de 2017 ISSN 0123-0425. 139-146.
- Robinson, et al. (2017). "The impact of leadership on school outcomes: An analysis of the differential effects of leadership types". En: *Educational Administration Quarterly*, 44(5), 635-674.
- Sandoval, M., Mayorga., Elgueta, H., Soto, A., Viveros, J. y Riquelme, S. (2018). School Engagement and Motivation: A Conceptual Discussion. *Revista Educación*, 42(2), 1-23. DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.23471>
- Salvador, E. y Sánchez, J. (2018). And the organizational commitment of Teachers. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(1), 115-124. DOI: <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.335>
- Sánchez, B., Largo, L., Fuertes, N., Díaz, M. y carrera, A. (2020). Educational intervention with the school community regarding the COVID-19 pandemic. *RIdEC*, 13 (2), 43-57. <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27196/intervencion-educativa-con-la-comunidad-escolar-en-relacion-a-la-pandemia-por-covid-19/#>
- Serrano, J. (2017). Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas. *Revistas Científicas de Educación en Red*. ISSN. 2386-6705.

[https://cuedespyd.hypotheses.org/files/2017/01/Aula-Magna-2.0.\\_aportacion\\_jse\\_serranoA.pdf](https://cuedespyd.hypotheses.org/files/2017/01/Aula-Magna-2.0._aportacion_jse_serranoA.pdf)

- Suarez, L., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018). User's satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016. *Revista Médica Electrón*, 40 (4), 1002-1010. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- Sucari, W. y Quispe, J. (2019). *Revista Innova Educación*, 1(2), 156-171. DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.002>
- Sucari, W., Aza, P., Anaya, J. y García, J. (2019). Participación familiar en la educación escolar peruana. *Revista Innova Educación*, 1(1), 6-18. DOI: [10.35622/j.rie.2019.01.001](https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.01.001)
- Tobón (2017) Desarrollo y territorio: Comunidad, familia y educación / Carlos Andrés Arango Lopera y Édgar Calderón Sanín, compiladores. Rionegro Fondo Editorial Universidad Católica de Oriente, 2018. ISBN: 978-958-551
- Tocora, S. y García, I. (2018). The importance of the school, the professor and the educational work in the attention to school desertion. Varona. *Revista Científico Metodológica*, 66 (1), 1-9. <http://scielo.sld.cu/pdf/vrcm/n66s1/1992-8238-vrcm-66-s1-e24.pdf>
- Torres, S., Lizarazo, J., Dueñas, J., Cárdenas, M., Picón, A. y Toro, S. (2018). *Estrategia de entorno comunitario saludable*. Bogotá, Colombia: Dirección de Promoción y Prevención Subdirección de Salud Ambiental
- Torres, C., Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). Perception of service quality at a primary chilean health care center. *Revista Ingeniería Industrial*, 17 (2), 97-109. DOI: <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 64(1), 1270-1293. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Treviño, E., y Valdés (2016). Factores asociados al logro cognitivo de los estudiantes de América Latina y el Caribe. Santiago, Chile: UNESCO y LLECE.
- Ugel 06. (2020) Plan Anual de Instituciones Educativas. REI N° 10 - ATE. Lima

Unesco (2011). *Manual De Gestion Para directores De Instituciones Educativas*.

http:

[//repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/2896](http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/2896)

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana Salud Pública*, 43(4), 648-649.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

Ventura, J. (2017). The importance of reporting validity and reliability in measuring instruments: Comments to Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>

Zágarra, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46 - 65, Recuperada de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

TÍTULO: Compromisos de gestión y comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas de la red 10 Ate						
AUTORA:						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influye en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influye en los elementos tangibles de las instituciones educativas?</p> <p>2. ¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influye en la confiabilidad de las instituciones educativas?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en los elementos tangibles de las instituciones educativas.</p> <p>2. Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en la confiabilidad de las instituciones educativas.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. Los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en los elementos tangibles de las instituciones educativas.</p> <p>2. Los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en la confiabilidad de las instituciones educativas.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Compromisos de gestión</p>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes de la IE o el programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la ECE.</li> <li>- Rendimiento general de sus estudiantes.</li> <li>- Objetivos y metas</li> <li>- Avances según el PAT</li> </ul>	1,2,3,4,	Inicio [20 – 46]
			Acceso a la permanencia de las y los estudiantes de la IE o programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matrícula oportuna</li> <li>- Estudiantes que han desertado o están en riesgo de deserción.</li> <li>- Control de asistencia</li> <li>- Acciones preventivas y correctivas en el PAT</li> </ul>	5,6,7,8,	Proceso [47 – 73]
			Calendarización y gestión de las condiciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de horas lectivas</li> <li>- Registro de asistencia</li> <li>- Acciones de contingencia</li> </ul>	9,10,11, 12,	Logrado [74 – 100]
Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientadas al logro de aprendizajes previstos en el CNEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas de acompañamiento.</li> <li>- Reuniones de interaprendizaje.</li> </ul>	13,14,15,				
Gestión de la convivencia escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de convivencia.</li> <li>- Reuniones y jornadas con los padres de familia.</li> <li>- Espacios de participación.</li> <li>- Protocolos de atención (violencia escolar).</li> <li>- Comité de tutoría.</li> </ul>	16,17,18,1 9,20				

			<b>Variable independiente: Comunidad educativa</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles rangos</b>
3. ¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influye en la capacidad de respuesta de las instituciones educativas?	3. Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en la capacidad de respuesta de las instituciones educativas.	3. Los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en la capacidad de respuesta de las instituciones educativas.				
4. ¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influye en la garantía de la calidad de servicio de las instituciones educativas?	4. Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en la garantía de la calidad de servicio de las instituciones educativas.	4. Los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en la garantía de la calidad de servicio de las instituciones educativas.	La relación y apoyo que prestan al estudiante	- Comunicación con los docentes, directivos. - Logros académicos de los estudiantes	1,2,3,4, 5,6,	Bajo [20 – 46]  Medio [47 – 73]
5. ¿De qué manera los compromisos de gestión y la comunidad educativa influye en la empatía de la calidad de servicio de las instituciones educativas?	5. Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa la empatía de la calidad de servicio de las instituciones educativas.	5. Los compromisos de gestión y la comunidad educativa influyen en la empatía de la calidad de servicio de las instituciones educativas.	La participación e involucramiento en la escuela	- Rol de la familia - Participación en eventos organizados por la institución educativa - Conocimiento del reglamento institucional	7,8,9,10, 11,12,13,	Alto [74 – 100]
			Las expectativas positivas que sostienen ante la escuela y profesores	-Apoyo de los aprendizajes del aula - Satisfacción de los recursos educativos - Participación en la toma de decisiones	14,15,16, 17,18,19, 20	

				<b>Variable dependiente: Calidad de servicio</b>			
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles rangos</b>
				Elementos tangibles	- Apariencia de las instalaciones - Equipamiento - Materiales	1,2,3,4,	Deficiente [20 – 46]
				Confiabilidad	- Aptitud para la entrega de los servicios en forma segura -Aptitud para la entrega de los servicios en forma confiable.	5,6,7,8,	Moderado [47 – 73]
				Capacidad de respuesta	-Disposición para ayudar a los usuarios -Rapidez para ayudar a los usuarios	9,10,11, 12,	Eficiente [74 – 100]
				Garantía	-Conocimiento -Cortesía -Aptitud para transmitir confianza y seguridad.	13,14,15, 16,	
				Empatía	-Cuidado al brindar información a los usuarios. -Atención individual a los usuarios.	17,18,19, 20	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo -Explicativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 163 docentes del nivel primario</p> <p><b>MUESTRA:</b> 116 docentes del nivel primario.</p> <p>Muestra estratificada por cada colegio.</p> <p><b>MUESTREO:</b> Probabilístico</p>	<p><b>Variable 1: Compromisos de gestión</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autores: Adaptado: Año: Aplicación: por formulario virtual.</p> <p><b>Variable 2: Comunidad educativa</b></p> <p><b>Técnica: Encuesta</b> <b>Instrumento: Cuestionario</b> <b>Autores:</b> <b>Adaptado:</b> <b>Año:</b> <b>Aplicación: por formulario virtual.</b></p> <p><b>Variable 3: Calidad de servicio</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autores: Adaptado: Año: Aplicación: por formulario virtual.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de frecuencias y porcentajes Tablas de doble entrada</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Regresión logística ordinal</p>

## Anexo 2

### Operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Compromiso de gestión</b>	Son los cumplimientos de metas para fortalecer a la institución, así como el compromiso que se considera fundamental, ya que estos elementos fortalecen a las organizaciones. Luego de identificarlos se debe detectar si hay deficiencias en ellos, pues esto impacta negativamente en la institución. (Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez, 2018, p. 5).	Los compromisos de gestión se medirán por un cuestionario con 5 dimensiones y con un total de 20 ítems en escala ordinal.	Progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes de la IE o el programa	Resultados de la ECE. Rendimiento general de sus estudiantes. Objetivos y metas Avances según el PAT	Escala ordinal:  Si (1)  NO (2)
			Acceso a la permanencia de las y los estudiantes de la IE o programa	Matricula oportuna Estudiantes que han desertado o están en riesgo de deserción. Control de asistencia Acciones preventivas y correctivas en el PAT	
			Calendarización y gestión de las condiciones operativas	Cumplimiento de horas lectivas Registro de asistencia Acciones de contingencia	
			Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientadas al logro de aprendizajes previstos en el CNEB	Visitas de acompañamiento. Reuniones de interaprendizaje.	
			Gestión de la convivencia escolar	Normas de convivencia. Reuniones y jornadas con los padres de familia. Espacios de participación. Protocolos de atención (violencia escolar). Comité de tutoría.	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunidad educativa	<p>La comunidad educativa es la agrupación de personas en un determinado contexto territorial que implica un tejido de conocimientos, actitudes y habilidades que se consideran necesarios para la socialización. La comunidad tiene un sentido de ayuda mutua y responsabilidad en tanto que la relación entre las personas no es estéril, sino que se construye hacia un bienestar común, es decir, todos los sujetos se reconocen y se enriquecen con los vínculos. (Ramírez, 2017, p. 81).</p>	<p>La comunidad educativa se medirá por un cuestionario en escala ordinal en tres dimensiones con un total de 20 ítems.</p>	<p>La relación y apoyo que prestan al estudiante</p>	<p>Comunicación con los docentes, directivos. Logros académicos de los estudiantes</p>	<p>Escala ordinal:</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
			<p>La participación e involucramiento en la escuela</p>	<p>Rol de la familia Participación en eventos organizados por la institución educativa Conocimiento del reglamento institucional</p>	
			<p>Las expectativas positivas que sostienen ante la escuela y profesores</p>	<p>Apoyo de los aprendizajes del aula Satisfacción de los recursos educativos Participación en la toma de decisiones</p>	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de servicio</b>	"Se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades" (Bernate, Guataquirá, Romero y Reyes, 2020, p. 39).	Calidad de servicio se medirán un cuestionario en escala ordinal en cinco dimensiones y con un total de 22 ítems.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apariencia de las instalaciones</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Materiales</li> </ul>	Escala ordinal:  Nunca (1)  Casi nunca (2)  A veces (3)  Casi siempre (4)  Siempre (5)
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitud para la entrega de los servicios en forma segura</li> <li>- Aptitud para la entrega de los servicios en forma confiable.</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición para ayudar a los usuarios</li> <li>- Rapidez para ayudar a los usuarios</li> </ul>	
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Aptitud para transmitir confianza y seguridad.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado al brindar información a los usuarios.</li> <li>- Atención individual a los usuarios.</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumentos de medición

#### Ficha técnica 1:

Autora: Edelmira Mercedes Canchaya Fernández

Año: 2021

Dimensiones: La relación y apoyo que prestan al estudiante (6 ítems); la participación e involucramiento en la escuela (7 ítems) y Las expectativas positivas que sostienen ante la escuela y profesores (7 ítems).

#### Cuestionario de participación de la comunidad educativa

##### Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio.

##### Instrucciones:

Estimado docente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la comunidad educativa. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (X). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

##### Donde:

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

N°	Dimensión 1: La relación y apoyo que prestan al estudiante	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	Los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes se comunican con los docentes acerca de los aprendizajes de sus hijos(as).					
2	Los padres de familia y/o apoderado mantienen buena relación con los docentes de sus hijos(as).					
3	Los padres de familia y/o apoderados se comunican con los docentes para saber del					

	desempeño y conducta de sus hijos(as).					
4	Los padres de familia y/o apoderados mantienen una adecuada comunicación con los directivos de la institución educativa.					
5	Los padres de familia y/o apoderados apoyan a sus hijos(as) en sus actividades académicas.					
6	Los logros académicos de los estudiantes reflejan el apoyo que reciben en la familia.					
	<b>Dimensión 2: La participación e involucramiento en la escuela</b>					
7	Los padres de familia y/o apoderados se preocupan por la conducta de sus hijos(as).					
8	Los padres de familia y/o apoderados muestran interés por el sistema de evaluación de sus hijos(as).					
9	Los padres de familia y/o apoderados conocen los servicios que brinda la institución educativa.					
10	Los padres de familia y/o apoderados participan en los talleres de salud convocados por el centro de salud.					
11	Los padres de familia y/o apoderados participan en la escuela de padres.					
12	Los padres de familia y/o apoderados conocen el reglamento de la institución educativa.					
13	Los padres de familia y/o apoderados conocen las normas de convivencia de la institución educativa.					
	<b>Dimensión 3: Las expectativas positivas que sostienen ante la escuela y profesores</b>					
14	Consideras que los padres de familia y/o apoderados valoran el desempeño de los docentes.					
15	Creer que los padres de familia y/o apoderados se encuentran satisfechos por el rol de enseñanza hacia sus hijos(as).					
16	Consideras que los padres de familia y/o apoderados se sienten satisfechos respecto a los materiales (libros; cuadernos de trabajo) que se les entrega sus hijos.					
17	Consideras que los padres de familia y/o apoderados se sienten satisfechos con la educación virtual.					
18	Consideras que los padres de familia y/o apoderados se sienten satisfechos del recurso digital empleado por el docente.					
19	Los padres de familia y/o apoderados participan en los comités de aula.					
20	Los padres de familia y/o apoderados participan en el cumplimiento de las metas institucionales.					

## Ficha técnica 2

Autores: Jorge Andrés Arroyave García y Olga Lucía Hurtado-Cardona

Año: 2019

Adaptado: Edelmira Mercedes Canchaya Fernández

Año: 2021

Dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems); confiabilidad (4 ítems); capacidad de respuesta (4 ítems); garantía (4 ítems) y empatía (4 ítems)

### Cuestionario de Calidad de servicio

#### Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de la calidad de servicio que brinda la institución educativa.

#### Instrucciones:

Estimado docente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la calidad de servicio. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (X). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

#### Donde:

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

N°	Dimensión 1: Elementos tangibles	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas de la institución educativa le son visualmente atractivas					
2	Consideras que la iluminación de la IE es adecuada y estimula su hábito de estudiar					
3	La IE cuenta con salones, auditorios, cafeterías, áreas de esparcimiento, equipos tecnológicos etc, en óptimas condiciones para que usted ejerza su actividad educativa.					
4	La IE cuenta con la señalización necesaria para su adecuada ubicación al interior de la misma.					

<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>						
5	La IE le entrega el servicio educativo conforme a lo prometido.					
6	Consideras que los padres de familia y/o apoderados confían en la IE.					
7	La IE le muestra un sincero interés en resolver los problemas o inquietudes que se le han presentado al interior de sus instalaciones.					
8	La IE le ha brindado bien el servicio desde el primer momento					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>						
9	Los docentes y administrativos de la IE han dicho exactamente en cuánto tiempo serán prestados los servicios educativos.					
10	Consideras que los docentes y administrativos de la IE proporcionan a los usuarios un servicio rápido.					
11	Consideras que los docentes y administrativos de la IE han estado siempre dispuestos a ayudarle					
12	Consideras que los docentes y administrativos de la IE nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones y solicitudes.					
<b>Dimensión 4: Garantía</b>						
13	Consideras que los estudiantes sienten confianza con el comportamiento de los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenecen.					
14	Consideras que los estudiantes de la IE a la cual pertenece se sienten seguro al realizar sus estudios					
15	Consideras que los docentes y administrativos de la IE a la cual perteneces han tenido constantemente una actitud cortés con usted.					
16	Consideras que los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece tienen los conocimientos para responder a sus preguntas e inquietudes.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
17	La IE a la cual pertenece oferta a los estudiantes una atención personalizada					
18	Consideras que la IE a la cual pertenece posee horarios convenientes para todos sus estudiantes en tiempos de pandemia.					
19	Consideras que los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece le han ofrecido atención cuando lo ha necesitado					
20	Consideras que los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece entienden sus necesidades específicas.					

### Ficha técnica 3:

Autora: Edelmira Mercedes Canchaya Fernández

Año: 2021

Dimensiones: Progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes de la IE o el programa (4 ítems); Acceso a la permanencia de las y los estudiantes de la IE o programa (4 ítems); Calendarización y gestión de las condiciones operativas (4 ítems); Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientadas al logro de aprendizajes previstos en el CNEB (3 ítems) y Gestión de la convivencia escolar (5 ítems).

### Cuestionario de compromisos de gestión

#### Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de los compromisos de gestión en la calidad de servicio.

#### Instrucciones:

Estimado docente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de los compromisos de gestión. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (X). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

#### Donde:

Si	No
1	0

N°	Dimensión 1: Progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes de la IE o el programa	Si	No
1	La IE al cual pertenece demuestra incremento en el porcentaje de estudiantes que logran nivel satisfactorio en la ECE respecto al año anterior.		
2	La IE al cual pertenece demuestra incremento en el porcentaje de estudiantes que logran nivel satisfactorio de aprendizajes en todos los grados, respecto al año anterior		
3	La IE al cual pertenece establecen los objetivos y metas para la mejora y progreso de los estudiantes en el momento oportuno.		

4	La IE al cual pertenece realiza el seguimiento a los avances según las metas establecidas en el PAT y de acuerdo con su planificación institucional, bimestralmente o trimestralmente.		
	<b>Dimensión 2: Acceso a la permanencia de las y los estudiantes de la IE o programa</b>		
5	La IE al cual pertenece realiza la matrícula oportunamente a sus estudiantes y realiza el reporte en el SIAGIE.		
6	La IE al cual pertenece analizar el reporte de estudiantes que han desertado o están en riesgo de deserción, identificando las causas de abandono de la IE.		
7	La IE al cual pertenece controla la asistencia de estudiantes permanentemente, mediante el reporte mensual en el SIAGIE		
8	La IE al cual pertenece plantea en el PAT las acciones preventivas y correctivas para evitar la inasistencia y deserción de estudiantes		
	<b>Dimensión 3: Calendarización y gestión de las condiciones operativas</b>		
9	La IE al cual pertenece cumple las horas lectivas mínimas para el año, planificar las clases, jornadas de reflexión, día del logro, vacaciones de medio año en el PAT.		
10	La IE al cual pertenece cuenta con el registro de asistencia de los docentes y personal administrativo		
11	La IE al cual pertenece verifica el cumplimiento de la jornada laboral respectiva.		
12	La IE al cual pertenece considera en el PAT las posibles acciones de contingencia ante la pérdida de horas pedagógicas.		
	<b>Dimensión 4: Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientadas al logro de aprendizajes previstos en el CNEB</b>		
13	La IE al cual pertenece planifica en el PAT como mínimo tres visitas para el acompañamiento de cada docente durante el año (puede ser de acuerdo con los momentos del año escolar).		
14	La IE al cual pertenece cumple con las visitas 3 veces al año a cada docente		
15	La IE al cual pertenece planificar en el PAT las reuniones de interaprendizaje para la planificación y evaluación; y en forma conjunta realizan el análisis de los logros de aprendizaje y toma de acciones para su mejora.		
	<b>Dimensión 5: Gestión de la convivencia escolar</b>		
16	La IE al cual pertenece elabora de manera conjunta las normas de convivencia de la IE. La dirección, luego, debe aprobarlas e incorporarlas al reglamento interno.		
17	La IE al cual pertenece planifica las reuniones y jornadas con padres y madres de familia para dar orientaciones pedagógicas y de convivencia escolar.		
18	La IE al cual pertenece generar espacios de participación y representatividad estudiantil.		
19	Conoce los protocolos para la atención oportuna de los casos de violencia escolar.		
20	La IE al cual pertenece conformar su comité de tutoría y orientación educativa, garantizar la implementación de la tutoría y orientación educativa y la promoción de la convivencia escolar.		

#### Anexo: 4

**Tabla.** *Expertos validadores de los instrumentos*

Nombres y Apellidos	Grado y mención	Opinion
Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas.	En Educación- Metodóloga.	-Aplicable
Dra. Dora Ponce Yactayo.	Administración de la Educación.	-Aplicable
Dra. Yovana Maribel Prado Tejeda.	Administración de la Educación.	- Aplicable
Dr. José Vicente Haro Bautista	Administración de la Educación	. Aplicable

## Certificado de validez de los instrumentos

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: Millagritos Leonor Rodriguez Rojas..... DNI: 21069112.....

Especialidad del validador:..... Metodologa.....

..... 06 de Agosto del 2021.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El presente instrumento de la Mg. Canchaya  
Hernández Edelmiria Mercedes, con DNI : 20648222, se considera aplicable.

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

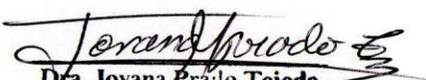
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Prado Ejeda Jovana Maribel..... DNI: 09592135.....

Especialidad del validador:..... Dra. en Administración de la Educación.....

..... 04 de agosto del 2021.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....  
Dra. Jovana Prado Tejada  
Mención: Adm. de la Educación  
Reg. A 1807593

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento de la Mg. Canchaya Fernández Edelmira Mercedes, con DNI: 20648222, se considera aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Haro Bautista, José Vicente    DNI: 100416328

Especialidad del validador: Dr. eq. Administración de la Educación.

04 de agosto del 2021

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

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

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

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

  
**Dr. José Haro Bautista**  
Mención: Adm. de la Educación  
Reg. A 1807576

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo    DNI: 09747014

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación - Estadística

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

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

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

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

05 de Agosto del 2021



Firma del Experto Informante.

## Anexo. 6. Autorización de aplicación del instrumento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima, 9 de agosto de 2021  
Carta P. 0855-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Magister  
José Martín Manrique Amaru  
Coordinador de REI  
Instituciones Educativas de la REI N° 10 Ugel 06 ATE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CANCHAYA FERNÁNDEZ, EDELMIRA MERCEDES, identificada con DNI N° 20648222 y con código de matrícula N° 6000031102; estudiante del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Compromisos de gestión y participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio de las Instituciones Educativas.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la REI que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigadora CANCHAYA FERNÁNDEZ, EDELMIRA MERCEDES asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



J. Martín Manrique A.  
DIRECTOR

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 7

### Base de datos: Compromisos de gestión

N°	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	D4	P16	P17	P18	P19	P20	D5	TOTAL
1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	3	1	1	0	1	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	10
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	5
3	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	5
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	1	0	0	1	2	1	1	0	0	2	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	4	14
9	0	0	1	1	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	2	0	1	0	0	1	2	8
10	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	6
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
13	0	1	0	1	2	1	1	1	1	4	1	1	0	1	3	0	1	0	1	1	0	0	1	1	3	13
14	0	1	0	1	2	0	1	0	1	2	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	2	8
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	0	0	1	0	1	1	1	1	4	17
17	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	0	0	1	1	2	1	1	0	0	2	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	0	1	4	15
19	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	0	1	1	2	1	1	1	1	1	5	19
23	1	1	1	1	4	1	0	0	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	18
24	1	1	1	1	4	1	0	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	19



53	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
54	1	1	1	1	4	1	1	0	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	0	1	1	4	18
55	0	1	1	1	3	0	1	0	1	2	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	0	1	0	1	3	14
56	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
58	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	1	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	6
59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	0	4	19
61	1	0	1	1	3	1	1	1	0	3	1	0	1	0	2	1	1	0	2	1	0	1		1	3	13
62	1	1	1	1	4	1	0	1	1	3	0	1	0	1	2	1	1	1	3	0	1	0	1	1	3	15
63	0	1	0	0	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	1	0	0	3	13
64	1	0	1	1	3	1	1	0	0	2	1	1	1	0	3	0	1	1	2	1	1	1	1	1	5	15
65	0	1	1	0	2	1	0	1	1	3	1	0	0	1	2	1	1	0	2	1	1	1	1	0	4	13
66	1	1	0	1	3	1	1	1	0	3	0	1	0	0	1	1	1	1	3	1	0	0	0	1	2	12
67	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	5	10
68	1	1	1	1	4	1	1	1	0	3	0	1	1	0	2	1	1	0	2	1	0	1	0	1	3	14
69	0	1	1	1	3	0	0	0	1	1	1	1	0	1	3	0	1	1	2	0	1	1	1	0	3	12
70	1	1	0	0	2	1	1	1	0	3	0	0	1	1	2	1	1	0	2	1	1	0	1	1	4	13
71	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	3	1	0	1	2	0	0	1	0	0	1	9
72	1	1	1	1	4	1	1	1	0	3	1	0	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	5	16
73	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	0	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	19
74	0	1	0	1	2	0	1	1	0	2	1	1	0	1	3	1	1	0	2	0	1	1	0	0	2	11
75	1	0	1	1	3	1	0	0	0	1	1	1	1	0	3	1	0	1	2	1	1	1	1	1	5	14
76	1	1	0	0	2	1	0	1	1	3	0	0	1	1	2	0	1	1	2	0	1	1	1	1	4	13
77	1	1	1	1	4	0	1	1	1	3	0	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3	12
78	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	3	1	1	1	3	0	1	0	1	1	3	10
79	1	1	0	1	3	0	0	1	1	2	1	0	1	1	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	5	14
80	1	0	1	0	2	1	0	1	1	3	1	1	1	0	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	16

81	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
85	1	0	1	1	3	0	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	18
86	0	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	19
87	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
88	0	1	1	1	3	0	1	1	1	3	1	1	1	1	4	0	1	1	2	0	1	1	1	1	4	16
89	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
90	1	0	1	1	3	0	1	0	1	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	9
91	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
92	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	0	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	19
93	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
94	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	0	0	1	1	3	18
95	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
101	1	1	1	1	4	1	1	0	1	3	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	10
102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	10
103	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105	0	0	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	18
106	0	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	19
107	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
108	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20

109	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
110	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20
111	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	0	1	1	4	19
112	0	0	1	1	2	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	1	0	1	2	1	1	1	1	1	5	16
113	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
114	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	0	3	1	0	1	2	0	1	1	1	1	4	17
115	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	0	1	4	19
116	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	20

### Base de datos: Participación de la comunidad educativa

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	D2	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D3	TOTAL
1	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	1	1	2	1	11	40
2	3	3	2	3	3	3	17	3	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	3	2	15	47
3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	4	3	2	2	20	58
4	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	40
5	2	2	2	1	2	2	11	1	1	3	1	1	1	2	10	2	3	3	1	1	1	1	12	33
6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	40
7	3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	3	3	2	2	18	2	1	3	1	1	3	3	14	48
8	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	4	3	4	3	3	23	64
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	2	2	18	3	3	4	3	3	3	4	23	59
10	2	4	2	3	2	1	14	2	2	2	1	2	1	1	11	2	2	1	2	2	2	2	13	38
11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	20
12	2	3	2	2	3	2	14	2	1	2	2	2	2	1	12	1	2	1	1	1	2	1	9	35
13	3	4	3	1	3	4	18	3	3	2	1	3	1	1	14	2	3	4	2	3	2	1	17	49

14	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	2	2	21	4	4	3	3	4	3	3	24	68
15	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	39
16	2	3	3	3	4	4	19	3	3	3	3	5	3	2	22	3	3	3	3	3	3	3	21	62
17	3	2	3	2	3	3	16	2	4	2	2	2	3	3	18	2	3	2	2	3	3	3	18	52
18	2	4	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	4	2	2	5	3	21	60
19	2	2	3	2	2	1	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	3	2	2	3	2	3	17	43
20	1	5	3	3	1	1	14	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	1	1	3	1	2	12	41
21	3	3	4	2	2	2	16	3	3	3	2	3	2	3	19	3	4	3	3	3	3	3	22	57
22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	4	4	4	4	4	27	78
23	3	5	3	5	3	3	22	3	3	5	3	3	5	5	27	4	5	5	4	4	3	3	28	77
24	4	5	4	5	4	4	26	4	5	5	4	4	4	5	31	4	5	5	4	4	2	5	29	86
25	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	4	3	4	3	3	24	72
26	3	5	4	4	3	3	22	3	4	4	3	4	3	2	23	4	3	4	4	3	4	3	25	70
27	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	4	4	5		5	27	86
28	3	4	3	4	4	4	22	3	3	5	4	4	5	5	29	3	4	4	3	4	3	4	25	76
29	3	3	2	3	3	4	18	2	2	2	3	3	2	2	16	3	3	2	1	3	2	2	16	50
30	2		1	1	1	2	7	2	1	1	1	2	2	2	11	1	2	1	2	2	2	1	11	29
31	3	5	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	3	23	4	4	4	3	4	3	3	25	69
32	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	3	2	2	2	2	2	15	41
33	3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	2	3	2	2	15	3	4	2	3	3	3	2	20	51
34	3	2	3	3	3	4	18	5	5	2	5	5	4	3	29	5	5	5	3	3	5	3	29	76
35	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	3	5	5	5	33	96
36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	80
37	2	4	2	3	3	2	16	2	3	3	2	3	2	2	17	2	3	3	3	3	2	2	18	51
38	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	60
39	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	3	3	3	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	44
40	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	4	5	4	5	33	95
41	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	2	3	20	52





98	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	38
99	1	2	2	1	2	1	9	2	2	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	2	1	2	12	33
100	1	2	1	1	2	2	9	2	1	2	1	2	1	1	10	1	2	2	1	2	1	2	11	30
101	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	59
102	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	40
103	3	4	3	5	4	4	23	3	4	5	3	5	5	4	29	4	5	5	2	5	2	5	28	80
104	3	4	4	2	3	3	19	3	4	4	2	4	2	2	21	4	3	3	2	2	3	2	19	59
105	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	4	3	4	4	4	27	75
106	3	5	5	3	4	3	23	3	3	2	2	2	1	1	14	2	3	1	1	1	2	1	11	48
107	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	60
108	5	5	3	4	3	3	23	2	3	5	3	3	5	5	26	2	4	3	2	3	3	4	21	70
109	5	5	5	4	4	4	27	4	4	5	3	4	5	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27	84
110	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	4	4	4	4	4	27	76
111	3	5	3	3	3	3	20	3	3	5	5	4	4	4	28	4	5	5	4	5	4	3	30	78
112	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	3	4	4	5	29	3	3	4	3	4	3	3	23	77
113	4	4	4	4	4	5	25	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	4	4	4	3	4	27	76
114	3	4	3	3	3	3	19	3	2	5	3	3	5	5	26	3	4	5	3	4	3	3	25	70
115	3	3	3	3	3	4	19	4	2	4	3	3	2	3	21	2	3	2	2	2	3	3	17	57
116	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	2	3	4	3	21	2	4	4	3	3	3	3	22	62

**Base de datos: calidad de servicio.**

N°	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	D4	P17	P18	P19	P20	D5	TOTAL
1	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	51
2	2	2	1	2	7	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	50
3	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	62
4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
5	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	2	1	2	2	7	2	1	2	3	8	30
6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
7	2	4	3	2	11	2	1	2	1	6	1	1	1	5	8	1	1	1	2	5	2	2	2	1	7	37
8	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	68
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
10	2	2	2	1	7	2	3	3	4	12	2	4	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	63
11	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
12	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	37
13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	4	4	14	1	3	3	3	10	56
14	4	3	2	2	11	4	4	2	4	14	2	3	4	3	12	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	64
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
16	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	91
17	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	48
18	4	4	3	3	14	2	4	4	3	13	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	3	4	3	4	14	73
19	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	43
20	2	1	2	5	10	5	5	5	4	19	1	5	2	4	12	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	75
21	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	3	2	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	79
22	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
23	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	89
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	95
25	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	80

26	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	86
27	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
28	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	91
29	3	1	2	3	9	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	53
30	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	32
31	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	92
32	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	43
33	2	2	1	2	7	3	3	1	2	9	2	1	1	2	6	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	43
34	3	3	2	5	13	5	5	3	3	16	4	3	3	3	13	3	5	4	3	15	4	4	4	3	15	72
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	90
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
37	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	45
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	63
39	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	45
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
41	1	2	1	2	6	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	44
42	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	48
43	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
44	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	89
45	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	93
46	3	3	2	4	12	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	70
47	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	3	1	6	1	3	1	1	6	1	1	1	1	4	24
48	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	59
49	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
50	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
51	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
52	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	54
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	87

54	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	2	17	4	4	5	4	17	4	1	5	4	14	82
55	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	60
56	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	95
57	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	62
58	2	2	1	3	8	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	53
59	1	3	3	3	10	3	3		3	9	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	1	1	2	2	6	46
60	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
61	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	4	3	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	90
62	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	4	4	2	15	4	5	5	5	19	3	4	5	5	17	86
63	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4			4	8	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	78
64	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	3	3	5	4	15	4	4	5	5	18	3	5	5	5	18	78
65	1	2	2	3	8	4	5	3	3	15	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	79
66	1	2	2	3	8	4	5	3	3	15	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	79
67	2	2	1	3	8	4	5	3	5	17	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	81
68	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
69	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	91
70	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4		3	10	3	2	4	4	13	4	4			8	59
71	5	5	3	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	1	15	5	5	5	2	17	5	5	5	5	20	88
72	4	4	3	3	14	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	77
73	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
74	3	2	1	3	9	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	73
75	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	3	4	17	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	89
76	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
77	5	4	3	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	94
78	3	3	5	5	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	85
79	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	2	3	4	12	3	4	4	4	15	75
80	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	76
81	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	1	8	41

82	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
83	2	3	1	1	7	3	2	1	2	8	2	1	2	1	6	2	3	1	2	8	2	1	3	1	7	36
84	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
86	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	85
87	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	99
88	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	61
89	5	5	5		15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
90	2	4	4	4	14	3	3	4	3	13	4	2	2	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	59
91	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
92	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	88
93	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12		3	4	4	11	3	3	4	4	14	67
94	5	4	3	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	93
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	77
96	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	2	2	1	2	7	31
97	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	1	1	2	5	2	2	2	1	7	1	1	1	2	5	29
98	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
99	2	2	2	1	7	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	1	6	1	2	2	1	6	30
100	2	2	1	1	6	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	27
101	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
102	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	40
103	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	97
104	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	2	2	3	3	10	55
105	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
106	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	3	7	3	3	3	2	11	32
107	5	3	3	3	14	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59
108	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	1	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	92
109	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	1	3	4	3	11	4	4	5	4	17	1	4	5	4	14	72

110	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	81
111	5	3	4	4	16	5	5	5	5	20	3	5	5	3	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	91
112	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	2	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	81
113	3	3	3	5	14	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	85
114	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	3	4	5	5	17	88
115	4	5	4	3	16	3	3	4	4	14	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	73
116	2	3	3	3	11	3	3	2	4	12	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	64