



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**La gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el
colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022**

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

AUTORA:

Espinoza Vega, Judith Yulissa (orcid.org/0000-0003-2112-0346)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/ 0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mis padres, a mis hermanos, a mi esposo y mi hijito que son mi motivo y mi razón por la cual sigo adelante con mis propósitos y objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud para poder realizar y cumplir mis metas trazadas, agradezco también a mis docentes de la escuela de posgrado quienes me guiaron académicamente para poder realizar y cumplir con esta meta trazada, también dar gracias a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme ser parte de esta casa de estudio.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencia de la variable	21
Tabla 2 Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 1	22
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la calidad de servicio educativo	24
Tabla 4 Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 2	25
Tabla 5 Relación entre la variable gestión educativa y calidad de servicio	27
Tabla 6 Relación entre la dimensión gestión institucional y la variable calidad	28
Tabla 7 Relación entre la dimensión gestión administrativa y la variable calidad	29
Tabla 8 Relación entre la dimensión gestión pedagógica y la variable calidad	30
Tabla 9 Relación entre la dimensión gestión comunitaria y la variable calidad	31
Tabla 10. Matriz de consistencia	50
Tabla 11. Operacionalización de variables	52

Índice de figura

Figura 1 Niveles de la variable gestión educativa	72
Figura 2 Niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa	72
Figura 3 Niveles de la variable calidad de servicio educativo	73
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	73

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre gestión educativa y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022. La investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica de nivel correlacional, el diseño es de tipo no experimental. La población de estudio es conformada por 128 padres de familia que tienen vínculo por matricular a sus estudiantes en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco. En cuanto a la estadística se hizo el uso del paquete estadístico para las ciencias sociales (IBM SPSS-V26). La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el uso de escalas de tipo Likert validadas por tres expertos y también se determinó su consistencia a través de coeficiente de Alfa de Cronbach. Se realizó tratamiento con la estadística descriptiva e inferencial, utilizo la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

A partir de los resultados procesados se determinó que, sí existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022. De acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman ($r_s = 0,541$; $p = 0,000$) manifestando que la variable gestión educativa tiene correlación positiva moderada con respecto a la variable calidad de servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022. Por lo que se concluyó indicando que existe correlación entre las dos variables propuestas de estudio

Palabra clave: Gestión educativa, institucional, pedagógica, administrativa, comunitaria.

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between educational management and the quality of service in the José Antonio Encinas Franco state school - Ancash, 2022. The research has a quantitative approach, the type of research is basic at the correlational level, the design is non-experimental. The study population is made up of 128 parents who have a bond by enrolling their students in the José Antonio Encinas Franco state school. Regarding statistics, the statistical package for the social sciences (IBM SPSS-V26) was used. The data collection technique was the survey and the instrument the use of Likert-type scales validated by three experts and will also be limited to its consistency through Cronbach's Alpha coefficient. Treatment was carried out with descriptive and inferential statistics, using the Spearman's Rho consequence coefficient test.

From the processed results, it will be developed that, if there is a relationship between educational management and the quality of the educational service in the José Antonio Encinas Franco state school - Ancash, 2022. According to Spearman's Rho coefficient ($r_s = 0.541$; $p = 0.000$) stating that the educational management variable has moderate positive evidence with respect to the quality of educational service variable in the José Antonio Encinas Franco state school - Ancash, 2022. Therefore, it was concluded that there is evidence between the two variables study proposals

Keywords: Educational, institutional, pedagogical, administrative, community management..

I. INTRODUCCIÓN

El principal problema que se ha percibido en cuanto a la educación de los alumnos de educación secundaria es la falta de la práctica y cumplimiento de la gestión educativa, se debe entender que para gestionar la educación se asume una responsabilidad para que el sistema de una institución funcione correctamente debido a que participan otras personas. Connolly et al. (2017) nos dice que las TIC han contribuido en gran medida a la gestión educativa de los centros escolares en todo el mundo. Sobre la gestión también se dice que el sector de la educación y la formación tiene un papel importante en la aplicación de la política de TIC propuesta. En primer lugar, el propio sector es un importante usuario de las TIC, no sólo en la educación, la formación y la investigación, sino también en la gestión del sector, esto según Zhao y Frank (2003). La educación inclusiva puede conllevar a que los alumnos de primaria consideren de la gestión educativa como un factor que conduce al buen desarrollo educativo. La gestión educativa tiene relación con la calidad de servicio educativo ya que se involucra de manera considerable en el buen servicio educativo. Huerta (2018), dice que, cultivar ideas para los ciudadanos y los jóvenes es una variable clave de la enseñanza y el aprendizaje. Los docentes exigen habilidades para conocer, gestionar y diseñar su enseñanza, dice también que hoy en día en las zonas rurales del país se viene prestando servicios de educación secundaria en términos de calidad y cobertura de manera deficiente. Lemos (2017) señala que debe existir una comunidad que se involucre en la actividad de la escuela y la escuela se debe involucrar en las actividades de la comunidad para que así exista una transformación y superar muchos problemas.

Por lo indicado anteriormente es muy importante reconocer que la educación, es la estructura más importante de un país. Es obligación de los docentes compartir y construir principios y valores éticos a sus estudiantes en el proceso de enseñanza – aprendizaje que brindan. Por tal motivo es fundamental analizar a nuestra sociedad y darnos cuenta la situación en la que nos encontramos, donde la corrupción dentro de nuestra sociedad es abrumadora y alarmante, evidenciándose la falta de principios y valores éticos. Esta problemática genera una gran prioridad a la ética profesional, buscando que los estudiantes puedan lograr una formación superior integral en donde no solo se le forme con conocimientos científicos, habilidades y saberes, sino que también se le forma con ética, valores y principios

esto según Carrasco et al. (2017). Nos dice Emmer, y Gerwels (2006), que existen dos factores principales que diferencian a la mayoría de los centros de secundaria de sus homólogos de primaria: primero la separación de labores escolar en periodos de instrucción separados y predeterminados con múltiples profesores según la materia, y segundo la población adolescente que se encuentra en los centros de secundaria. Los planes y estrategias de gestión del aula deben tener en cuenta estos dos factores. MINEDU (2020), precisa que los profesores deben de volver atrás y examinar sus antiguas formas de enseñanza y aprendizaje para que mejoren el aprendizaje y enseñanza a sus alumnos.

A nivel local, es palpable que las instituciones educativas de nivel secundario en las zonas rurales son de instalación inadecuada y por ende prestan servicios de mala calidad. En esta oportunidad el colegio estatal José A. Encinas F. del distrito de Masin será donde se realizó la investigación.

En esta investigación se tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?, además se tuvo los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022? y ¿Cuál es la relación entre Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?

Por otra parte, se realizó la justificación de estudios. En primer lugar, dentro de la justificación teórica encontramos que se debe evidenciar la importancia que existe en que la gestión educativa tenga relación con la calidad de servicio educativo sea de manera indirecta o directa. Rojas (2020) nos dice que la a gestión educativa (GE), debe de ser un apoyo para las prácticas administrativas y las diversas teorías organizacionales y administrativas. La gestión educativa, es muy importante para la educación, ya que le da importancia a la educación y las diversas actividades escolares y sociales esto hará que se logre las metas que tiene el sistema educativo, según Carrasco et al. (2017).

En esta investigación, en cuanto al enfoque en el cual se ha desarrollado, es el enfoque cuantitativo y de diseño no experimental como también es de corte transversal porque el fin es de medir y correlacionar sus variables, esto demostrará que las variables deberán de ser verificados para demostrar las pruebas hipótesis y validar las teorías que fueron presentadas, según Tamayo (2012)

El tipo de investigación es básico, ya que se ha observado los problemas y luego han sido analizadas para la obtención de nuevos conocimientos, según Sánchez y Reyes (2015). El método es hipotético – deductivo, pues Bernal (2010), nos dice que este método es utilizado cuando existen afirmaciones (hipótesis) y luego se han cuestionado para llegar a las conclusiones. En esta investigación las variables gestión educativa y calidad de servicio no se han manipulado y los instrumentos fueron aplicados en un solo momento, por ello se dice que es de diseño experimenta, correlacional transversal, de acuerdo con Hernández et al. (2014).

Tenemos como objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre gestión educativa y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y como objetivos específicos: Determinar la relación entre Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022, Determinar la relación entre Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022, Determinar la relación entre Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y Determinar la relación entre Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

Respecto a la justificación teórica, nos hemos basado en la descripción planteada por MNEDU (2021) en su Resolución Ministerial N° 263 donde se detalla minuciosamente las dimensiones tales como: gestión institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. Y en cuanto a la variable calidad de servicio educativo, refiere de acuerdo a estudio teórico de Schmelkes (2018), donde se establecen las siguientes dimensiones: Equidad, Relevancia, Eficiencia y Eficacia.

En cuanto a la justificación práctica se pretende que el resultado de esta investigación incite a la adecuada organización de la institución educativa en

estudio dando mayor prioridad a la gestión educativa, así como también a la calidad de servicio educativo que brinda los docentes a los estudiantes de educación secundaria durante su etapa de enseñanza de año escolar.

Así mismo en la justificación social, se busca que los docentes de la institución educativa entiendan su rol, no únicamente en impartir conocimientos teóricos o científicos sino también en formar una base sólida en los futuros profesionales competentes con una buena solidez ética y moral, teniendo en cuenta que del esfuerzo de los docentes y alumnos de hoy depende el progreso de los pueblos aquejados por la pobreza y falta de desarrollo y por ende la práctica de la responsabilidad social.

Como hipótesis de la investigación presente se formuló la siguiente afirmación, hipótesis general: Existe relación entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022. Y como hipótesis específicos se planteó lo siguiente: Existe relación entre gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022, Existe relación entre gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022, Existe relación entre gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022, Existe relación entre la gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Chambi (2021) Investigó: Gestión Educativa y calidad de servicio educativo en docentes de la I.E. Emblemática, de Lima, esta tesis fue presentada con fines de lograr acreditarse el grado académico de maestro en administración de la educación en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Este estudio en base manifiesta como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad de servicio educativo en los docentes de la I.E. mencionada. Así también la hipótesis que planteo es que, sí existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en los docentes de la I.E. Emblemática “Juan Guerrero Quimper”. Para el desarrollo de la tesis el tesista tomo como muestra a todo el personal docente de la institución siendo en número 74 docentes de los cuales 24 fueron varones y 50 fueron mujeres. El método que se utilizó en la tesis fue el método estadístico utilizando el SPSS versión 25. Y como instrumento fue el cuestionario con preguntas cerradas. De todo ello se concluye que las variables de estudio si tienen relación pues el Rho de Spearman es $r=0.567$ determinando así que existe una relación positiva de nivel moderado entre las variables.

Daga (2021), en su tesis: sobre gestión educativa y calidad de servicio en 60 docentes de la institución, con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa república de Venezuela, callao 2019, en esta investigación participaron como muestra de la población los 60 docentes de la institución educativa, para esta investigación se empleó la metodología de tipo básica de método hipotético deductivo, de diseño correlacional, como resultado final de la investigación se indicó que se evidencio una correlación entre las variables de estudio como se señala en el propósito planteado.

Jesús (2020), tuvo como investigación: Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la institución educativa N° 5122, Ventanilla, Callao, 2020 esta tesis fue realizada para obtener el grado de maestra en administración de la educación, y fue presentada en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. En esta tesis se quiere determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 5122, Ventanilla y así obtener la hipótesis que la gestión institucional si se relaciona con la calidad de

servicio educativo, pues luego de haberse realizado el estudio mediante el método descriptivo y con la ayuda de SSPS y el apoyo del Excel; se determinó que la hipótesis planteada si se cumple, pues se hizo cuestionarios para los docentes de la institución educativa que fue analizada y su correlación entre ambas variables fue de 0.585, llegando a la conclusión que ambas variables tienen una relación alta y que siempre deben ir de la mano ya que si existe una buena gestión institucional también existiría una buena calidad de servicio educativo, así también los estudiantes de la institución educativa sean de calidad.

Rengifo (2019), tuvo como investigación gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018, tesis realizada para obtener el grado de maestría en la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo; esta tesis como tal tiene como objetivo establecer la relación las variables y como hipótesis tiene que si existe relación entre ambas variables. Para esta tesis se ha considerado una población de 150 docentes de los cuales solo 108 es su muestra, por lo que mediante encuestas y realizando el estudio la tesis llega a la conclusión de que sí se tiene una relación significativa entre ambas variables. El enfoque que tiene esta tesis es cuantitativo de tipo básica.

Gutiérrez (2018) investigó: Gestión institucional y calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018. Esta tesis fue elaborada para la obtención del grado de maestría en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en esta tesis se busca la relación entre ambas variables que son gestión institucional y calidad de servicio educativo, para ello se ha utilizado el método hipotético deductivo para una población de 30 docentes a los cuales se les realizó un cuestionario y con la ayuda de SPSS se determinó un $r=0.758$ por lo cual se concluye que si la gestión educativa es mejor entonces el nivel de la calidad de servicio se incrementará.

Mamani (2018) estudió gestión institucional y calidad de los servicios educativos de la institución educativa del nivel secundaria Francisco Antonio de Zela - Tacna, año 2018. Tesis realizada para la obtención del título de segunda especialidad en dirección y gestión de instituciones educativas, presentado a la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Esta tesis tiene como objetivo determinar la influencia de la variable 1 con la variable 2 y como hipótesis tiene que la variable 1 influye significativamente en la variable 2. Esta investigación es de

nivel básico, de tipo correlacional y de un enfoque cuantitativo. En esta investigación se ha tomado como muestra a 61 docentes por lo que, mediante un cuestionario elaborado para ellos, se ha determinado que el grado de influencia es significativo y que optimizar la calidad del servicio educativo es vital y para ello la gestión institucional deberá de reforzarse y ser mejor.

Luego de haber mencionado a los antecedentes nacionales pasamos a los antecedentes internacionales, por lo que tomamos en cuenta a las siguientes investigaciones:

García et al. (2018). en su artículo original publicado: gestión escolar y calidad educativa, presenta como propósito ilustrar las causas asociados, en la contemporaneidad, a la primera variable señalada, este artículo finaliza de que lograr la cualidad formativa en cualquier nivel de educación solicita más que de una buena voluntad, la relación entre la administración de formación y la calidad del proceso de adiestramiento, la relación entre las teorías de la enseñanza y el desarrollo humano, la relación de las relaciones académicas con la comunidad para el cambio social, y la realización de recursos tecnológicos y económicos para mejorar los procesos de las personas. Los administradores tienen deberes que cumplir y deben prepararse para ellos porque son administradores educativos de alta calidad.

Quintana (2018), su investigación trata de la calidad educativa y gestión escolar: relación dinámica. Esta investigación es de tipo cuantitativo, esta investigación nos señala que no todas las instituciones educativas garantizan una calidad educativa esto debido a las realidades diversas que atraviesan cada una de ellas, nos dice también que la calidad educativa viene a ser más un objetivo al que una institución quiere llegar. Por otro lado, la investigación nos dice que la gestión educativa sería un instrumento con el cual la institución se apoyaría para lograr sus metas y objetivos. Esta tesis se ha basado primordialmente en analizar las investigaciones de otros respecto a la gestión educativa y la calidad educativa donde analizó también la labor de los docentes, directivos y administrativos en general.

Los antecedentes siguientes no son mayores a cinco años de estudio por lo que se están considerando debido a que aún no se evidencia investigaciones con

las variables que se necesita realizar la presente investigación, por lo que se tomara como principales referentes los siguientes.

Torres (2017), realizó el análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria, sustentada para grado de doctor en la Universidad de Sevilla. Esta tesis investigada tiene como propósito general, estudiar y valorar la calidad de diferentes indicadores de educación desde la perspectiva del profesor como parte de su función educativa para alcanzar las metas para que las mejoras sobre pasen las dificultades en el proceso de alcanzar en éxito en la educación. La investigación es de método cuantitativo, descriptivo empleando encuestas, como parte de la población se empleó a 25,751 maestros de primaria de la provincia, se compuso como muestra de 379 colaboradores. El autor finaliza su tesis indicando que hay una mejora en la inclusión de una demostración visual de la figura de pensar del maestro en sus actividades diarias para sugerir mejorías que den soluciones a las presentes dificultades e imperfecciones para conseguir el sello educativo.

Sotelo y Figueroa (2017), en el artículo publicado: El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. El objetivo del artículo científico es determinar el vínculo que existe entre la circunstancia organizacional y la cualidad de servicio que experimenta el personal de una institución educativa secundaria, concretamente dos colegios del estado mexicano de Durango. La investigación muestra que es no experimental de enfoque cuantitativa, transversal para acopiar información se usó técnicas de encuesta, es decir se empleó una técnica investigación de estudio de regresión lineal estadística simple, se comprobó la validez e idoneidad del modelo, se propuso una ecuación de regresión y se ejecutó un análisis condicional. En el segundo semestre de 2014 se realizó una encuesta a docentes y administrativos para medir el clima de las organizaciones gubernamentales donde la calidad del servicio es un parámetro. La investigación finaliza indicando que muestra una alta correlación entre la primera variable y la segunda variable, ya que se puede deducir que de acuerdo al producto al mejorar la circunstancia organizacional la cualidad de servicio será óptimo para la población estudiantil.

Alvarado et al. (2016) Artículo publicado: Percepción de la calidad educativa; caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. El artículo presenta el producto de un análisis cognitivo de la cualidad de la educación superior de la Universidad y el Instituto Tecnológico como se señala en el título del artículo, las cuales son reconocidas como la suprema institución de investigación del estado de nuevo león. Para llevar a cabo este artículo se realizó un estudio semiestructurado dentro y fuera de los campus del Instituto Tecnológico y la Universidad. Con base a la comunicación participio, se construyó un prototipo de ecuaciones ordenado para demostrar cómo clasifican los estudiantes su percepción sobre la cualidad de los diferentes elementos o factores que brinda cada institución educativa. Uno de los primordiales productos es que los alumnos del Instituto Tecnológico ponen más énfasis en la implementación moderna y la innovación de tecnología en los salones de enseñanza, entretanto que los alumnos de la Universidad Autónoma enfatizan más en la disposición académica para la docencia fabril.

En cuanto a los antecedentes encontrados todos concuerdan en la variable gestión educativa y la variable calidad de servicio educativo tienen una relación significativa ya que concluyen ambas variables deben ir de la mano, ya que, si la gestión educativa es débil, la calidad del servicio educativo también sería débil. Para el entendimiento de las variables que se están utilizando para esta investigación, se realizó como se presenta a continuación los conceptos básicos de la variable gestión educativa. Según Resolución Ministerial N° 263 MINEDU (2021). La gestión educativa o gestión escolar, es el desarrollo o el proceso que los trabajadores administrativos realizan durante su función también conocido como estrategias de liderazgo, este proceso administrativo lo realizan con la finalidad de lograr un desarrollo educativo integral, obtener resultados de calidad y que todo estudiante sea capaz de sobresalir lo más que pueda en su desarrollo y ser un ciudadano de calidad.

Según Casassus (1999), nos dice que mucho tiempo dirigir una institución ha significado organizarse administrativamente realizando solo aquello que se solicita mas no tener un criterio para poder realizar cambios y brindar nuevos conocimientos, es por ello que se busca la gestión para realizar cambios entendiéndose así a gestión como la capacidad de manejar los recursos que se dispone para así poder lograr todo lo que se desee.

Arellano (2017) en su libro respecto a la gestión educativa, menciona la importancia del rol del padre de familia y / o del tutor del estudiante, ya que son ellos quienes tendrían que estar más al tanto de la educación de sus hijos, nos dice también que si se habla de gestión educativa debe de existir una participación activa de todo el personal administrativo como docentes, directivos, coordinadores y también participación activa de familias, comunidades y la población ya que sus ideas y aportaciones son importantes para contribuir en diferentes instancias de la gestión educativa.

Pérez (2016). Nos dice que la gestión educativa es un término moderno que se está empleando actualmente en todas las instituciones por lo que contar con ello es beneficioso ya que se obtendría una mejora continua, la gestión educativa es un proceso con el cual se observa cómo se dirige la institución, como está orientado y como está administrado. Por otro lado, también es vital para poder realizar de manera eficaz los trámites para proyectos educativos como también para resoluciones de asuntos administrativos u otros. Es también realizar un proceso eficaz y eficiente para que la entidad pueda llegar a lograr sus objetivos trazados.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011) sostienen que la definición de gestión educativa, es una acción sistematizado fijando el propósito a fortalecer a las distintas instituciones de educación básica y a sus acciones proyectadas, con el propósito de optimizar el conjunto de fases de pedagogía, directivos y de administración; manteniendo los principios de la institución para poder atender las principales carencias educativas de diferentes niveles, formadas por ramas de gestión: rama de gestiones directivas, rama de gestiones pedagógicas y académicas, rama de gestiones de la comunidad y rama de gestiones administrativas y financieras.

En cuanto a la epistemología de la gestión educativa, gestión proviene del latín “gesio” que viene a significar acción, gestión y administrar; esta palabra se da a conocer por los años setenta en el reino unido y en América latina en los años ochenta, considerándose así ser una palabra relativamente joven, mayormente esta palabra se usaba en términos empresariales como actualmente también se utiliza la mayoría de veces. Educativa proviene del latín “educatio” que significa guiar, enseñar, educar, conducir.

También seguidamente se hará mención a las dimensiones de la primera variable para ello tendremos en cuenta a la Resolución Ministerial N° 263 – 2021 emitida por MINEDU. La cual habla de las guías que determino las propuestas base para la prestación de servicios educativos de Educación Básica. En esta resolución nos habla de la gestión educativa descentralizada para que se pueda prestar así un servicio de educación de calidad.

La gestión educativa es la cual se basa primordialmente en los procesos administrativos, actualizarse constantemente mediante capacitaciones, con la gestión también se buscan el liderazgo para lograr el bien estudiantil en lo académico, social y cultural. Para ello esta resolución nos habla de las cuatro dimensiones básicas en que se deben de basar la gestión educativa: Dimensión institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.

La Resolución Ministerial N° 263 MINEDU (2021) nos dice, que la dimensión gestión institucional es que toda institución tiene una visión y para llegar a ella se plantea objetivos, y para lograr los objetivos las instituciones tendrán que buscar estrategias, pues a ello se refiere esta dimensión, toda institución educativa tiene que tener buenas estrategias para lograr lo que se proponen, las estrategias deberán ser de mediano plazo.

También esta resolución hace mención a la dimensión gestión administrativa lo cual señala que todo el personal en su conjunto deberá de estar involucrado al logro al que quiere llegar la institución educativa en la que laboran.

Otra de las dimensiones que se ha considerado es la dimensión gestión pedagógica, está según la resolución ministerial N° 263 de la MINEDU, indica que las actividades de enseñanza no se deben de dejar de lado, ya que de esta depende el aprendizaje fluido de los estudiantes y estar siempre en competitividad.

Como cuarta dimensión tenemos la gestión comunitaria, en la resolución ministerial N° 263 de la MINEDU, señala que la convivencia escolar es una gran ayuda al logro académico, pues no debe de existir la violencia, discriminación, etc. Siempre los valores deben de acompañar al desarrollo de cada uno de los estudiantes. Y así cumpliendo las cuatro dimensiones es muy seguro obtener una buena gestión administrativa.

Para la variable dos denominada calidad de servicio educativo se precisó los siguientes conceptos: según Schmelkes (2018), nos dice que la calidad del servicio

educativo es lograr que cada estudiante reciba una educación integra ya que es un derecho humano, con todas las condiciones educativas adecuadas en lo que es infraestructura, materiales, docentes capacitados, etc.

Escribano (2018), expresa sobre su reflexión sobre la educación de la actualidad y como parte fundamental de la composición social y la misma ciencia a partir de sus historias y comparaciones de nivel local e internacional, forman parte de la experiencia para las innovaciones futuras y predicciones de acciones de manera oportuna.

También Blanco y Quesada (s.f.), nos comunica sobre la gestión educativa, indicando que es una acción de muy vital importancia para la organización educativa, donde compone del liderazgo, la situación gubernamental y la organización. Cumpliendo lo mencionado es la clave para el buen resultado de una organización que se dedica a la educación

Pérez y Merino (2021) nos dice que la calidad educativa es la actividad de cómo se realizó el proceso de formación, cuando se habla de calidad es referido a características de algo y según ellas se evaluará su valor, por lo que sí es positivo se hará mención de que es de buena calidad o de lo contrario sería de baja calidad. Y respecto a la educación, es el proceso de aprendizaje, enseñanza para que una persona esté preparada e instruida. Para que exista una calidad educativa implica muchas cosas como el salón de clases, infraestructura, el ambiente, los docentes, etc.

La Norma Internacional ISO 9001:2015, es una norma creada para orientar a las personas para que exista un servicio de calidad, pues nos habla de la gestión de calidad de servicio, lo cual en ella hace mención de la importancia de tener en cuenta distintos puntos estratégicos dentro de una institución, entre ellos control interno, debe de existir un buen control interno, los recursos humanos, es muy importante contar con un equipo de trabajo capacitado y bien entrenado para lograr brindar una calidad de servicio, también se tiene que tener en cuenta la logística, el área de finanzas, la tecnología, los documentos, y demás que todas las áreas de una institución estén enlazadas y puedan brindar un buen servicio de calidad.

Nos mencionan también Senlle y Gutierrez (2005), que para que exista la calidad de servicio educativo debe de existir un sistema que controle la entidad y así ir siempre a una mejora continua esto no significa estar tras de los docentes o

ser intransigentes buscando los errores cometidos; pues no se trata de la burocracia o de generar engorros, se trata de crear una actividad con el sistema de calidad para generar satisfacción y beneficios a la sociedad. En lo educativo el alumno viene a ser un cliente y como tal merece recibir un buen servicio ya sea que estén estudiando en una entidad pública o privada, el estudiante tiene derecho a exigir una educación con cobertura y de calidad óptima y además estar siempre preparados para la sociedad y así llevar siempre a la entidad a una mejora constante. Se debe de tener conocimiento que el alumno es un cliente primario, la familia es un cliente secundario y la sociedad es el cliente terciario y por tal, ellos tienen el derecho a exigir una calidad de servicio educativo.

Epistemología de la variable dos, denominada calidad de servicio educativo, calidad proviene de tres vocablos: “quae” que significa qué, “alis” que significa relativo a, y “tat” que viene a ser cualidad. Educativa, “tabien” proviene de tres palabras del latín, ex que es hacia afuera, “ducere” que significa guiar y “tivo” indica si es pasiva o activa.

Para esta segunda variable se ha considerado las dimensiones que se mencionaran a continuación: Según Schmelkes (2018), indica que, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) establece que, para que exista una buena calidad de servicio educativo se tienen que tomar en cuenta como dimensiones la relevancia, equidad, eficacia y eficiencia y es muy importante ponerlos en práctica para lograr el objetivo de una institución.

Es por ello que se han considerado como las dimensiones de la segunda variable de este estudio la equidad, relevancia, eficacia y eficiencia de los cuales, pues podemos decir que la relevancia es que los estudiantes y personal administrativo en general debe de desarrollar los valores cuidando su cultura, respetando a los derechos humanos, debe de existir también la democracia, deben valorar el desarrollo de la ciencia y demás. En lo que respecta a la eficacia, se debe de lograr que gran parte de la población estudiantil ingresen al colegio y lograr también que la mayor cantidad posible permanezca y termine su estudio logrando desarrollarse intelectualmente como lo han previsto; respecto a la eficiencia se debe de contar con los recursos indispensables y deben aprovecharlos de lo mejor posible en su aprendizaje por lo que no debe de existir derroches. Y la equidad es que los estudiantes tengan un mismo trato y no exista la desigualdad por lo que si

existiera estudiantes que necesiten apoyo especial se le brinde, para que la educación sea para todos y así cumplir con las metas y llegar al objetivo de la institución. De esta manera se reflejará la calidad de servicio educativo, según Schmelkes (2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: el presente estudio se determinó que es de tipo básica, porque se origina en un marco teórico y no existe ningún cambio porque se mantiene en su origen, esta investigación tiene como método hipotético deductivo, debido a que tenemos hipótesis y que aún están por comprobarse, según Hernández (2014).

Diseño de investigación: se adecua al diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, por lo que las variables propuestas no serán manipuladas y serán observadas en su forma natural, y se irá estudiando lo que se va encontrando para poder observar la relación entre las variables. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo. Según Hernández (2014).

También Hernández (2014) nos dice también que el diseño correlacional viene a ser la correlación entre las variables además que la muestra debe de estar relacionado tanto con la variable dependiente como con la variable independiente. En concordancia con lo anterior también Sánchez y Reyes (2006) el presente estudio es de tipo básica ya que no se alterará ninguna base de datos más de lo que se puede observar

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión educativa

3.2.1 Definición conceptual: La gestión educativa tiene como objetivo desarrollar y apoyar planes de gestión y educación con procesos demográficos efectivos necesarios para el desarrollo del desarrollo como una entidad integrada, responsable y eficaz de manera interna y equitativa. Resolución Ministerial N° 263 MINEDU (2021)

3.2.2 Definición operacional: Las dimensiones de la Gestión Educativa están conformadas por: Gestión Institucional, Gestión Administrativa, Gestión pedagógica y Gestión comunitaria. Resolución Ministerial N° 263 MINEDU (2021)

Indicadores: Gestión Institucional, Gestión Administrativa, Gestión Pedagógica y Gestión Comunitaria

Escala de medición: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre

Variable 2: Calidad del servicio educativo

3.2.3 Definición conceptual: Es dar un agregado de más a las propiedades del servicio educativo que se brinda y así satisfacer las grandes necesidades del cliente estudiantil y puedan ser un bien para la sociedad. Schmelkes (2018)

3.2.4 Definición operacional: Las dimensiones de la calidad de servicio educativo serán: equidad, relevancia, eficiencia y eficacia. Schmelkes (2018)

Indicadores: Equidad, Relevancia, Eficiencia y Eficacia

Escala de medición: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre

3.3 Población, muestra y unidad de análisis

3.3.1 Población

La población viene a ser el total de personas que se desea estudiar y para ello estas personas deberán presentar similitudes para el cual puedan ser estudiados. Según López (2019). Para el presente estudio se tendrá como población 128 padres de familias de los estudiantes del colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash – 2022.

También nos manifiesta Gallardo (2017), que el grupo de la población como propósito es un agrupamiento finito o además infinito con los mismos caracteres. En tal sentido el grupo de población 128 apoderados que corresponden a la asociación de padres que matricularon a sus menores hijos a la institución que colaboro en el proceso del cuestionario es de vital importancia ya que a partir de ello la investigación encuentra el rumbo para determinar los resultados y poder interpretarlos.

Criterio de inclusión: se acogió a todos los padres y madres que corresponde a la asociación de padres que matricularon a sus hijos en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash – 2022.

Criterios de exclusión: no se consideró para la encuesta a los apoderados que no matricularon a sus hijos y a la población en general que no tenga vínculo con el colegio estatal

Criterio de inclusión

Padres de familia de los estudiantes del colegio

3.3.2 Muestra

Según Hernández (2014), la muestra es una parte de la población que se seleccionó para ser estudiada. en tal sentido por presentar una población muy reducida la institución en investigación la muestra es probabilístico por lo que se ha

trabajado con el total de la población de los padres que inicialmente matricularon a sus menores hijos en la institución educativa, desde ese punto de vista no se aplicó ninguna fórmula para determinar la muestra siendo 128 padres que colaboraron para poder ser encuestados.

Para Arias (2012) nos instruye que la muestra es un grupo apartado que representa y es extraído de una población, para la presente investigación la muestra es probabilístico porque no se estimó la muestra.

3.3.3 Unidad de análisis

Para este estudio se ha considerado a todos los padres de familia de los estudiantes del colegio estatal el cual está en estudio, siendo ellos 128 padres de familia a quienes se les hizo la encuesta.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que ha sido utilizado en esta investigación será la técnica de la encuesta, Meneses (2016), nos dice que la encuesta está conformada por preguntas específicas y detalladas para llegar a obtener resultados representativos.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que ha sido utilizado en esta investigación por cada una de las variables será el cuestionario lo cual para Chávez (2015) el cuestionario es un listado de preguntas realizadas para la muestra y de ellas obtener informaciones que nos ayudaran a determinar el resultado.

El cuestionario de la variable Gestión educativa ha estado conformada por 40 preguntas y de la variable calidad de servicio educativo estará conformada por 35 preguntas, estas preguntas estuvieron dirigidas a recolectar la opinión de los padres de familia de los estudiantes del colegio público José Antonio Encinas Franco de Masin – Huari – Ancash.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Gestión educativa

Autor: Espinoza Vega Judith Yulissa

Dimensiones: Gestión Institucional, Gestión Administrativa, Gestión Pedagógica y Gestión Comunitaria

Baremos: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Gestión educativa

Autor: Espinoza Vega Judith Yulissa

Dimensiones: Equidad, Relevancia, Eficiencia y Eficacia

Baremos: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

Los instrumentos fueron validados por criterio de expertos, siendo un total de 3 expertos en metodología de la investigación, cada uno ha indicado sus criterios de jueces y dieron validez a cada uno de los ítems de los instrumentos que se han empleados. El grupo de expertos estuvieron conformado por magister en gestión pública. Los cuales son:

Mg. Flores Olortegui Neyda Roosmery

Mg. Bravo Hinostroza Cesar

Mg. Molina Salinas Mauro Edgar

Se evidencia en anexos que los profesionales expertos manifestaron que los instrumentos son válidos y cumplen con los contenidos y requisitos de suficiencia y relevancia para usarse en el proceso de recolección de información sobre la las variables como gestión educativa y calidad de servicio educativo.

Confiabilidad

Para que exista confiabilidad se realizó la prueba piloto, donde se seleccionó 10 padres de familia lo cuales realizaron la encuesta así se pudo recolectar información y conocer el nivel de confiabilidad de las encuestas que se utilizó. Para conocer la confiabilidad que tiene nuestro instrumento, los datos obtenidos fueron procesados en el Excel donde mediante la fórmula de la prueba de alfa de Cronbach se determinó el porcentaje de confiabilidad.

Para el cuestionario de la variable gestión educativa, el alfa de Cronbach es de 0.907 lo cual significa que tiene una alta confiabilidad, y el alfa para la variable calidad de servicio educativo es de 0.927, por lo que también tiene una alta confiabilidad, pues la variable gestión educativa es de 91% y la variable calidad de servicio educativo es de 93%. Sobre el Coeficiente Del Rio (2013) manifestó que

es coeficiente de equilibrio interna de un examen. Como indica se aplicó la fórmula de alfa de Cronbach usando el Excel.

3.5 Procedimientos

Para poder obtener el resultado óptimo y conocer los indicadores estadísticos de la investigación, se ha presentado una solicitud a la entidad para que autorice publicar el nombre de su entidad en los resultados de la investigación. Luego de la autorización, se ha procedido a realizar la validación del instrumento de la investigación y así poder realizar la prueba piloto, donde se ha tomado a 10 padres de familia de la institución para que contesten las encuestas y así se ha determinar el grado de confiabilidad de la encuesta.

Finalmente, el instrumento validado fue aplicado el cuestionario de manera física y presencial a todos los padres de familia mediante reuniones extraordinarias que el señor director acepto reunir para apoyo voluntaria y participación para la realización del cuestionario de manera presencial.

3.6 Método de análisis de datos

Como primer punto se ha aplicado las encuestas en un solo momento y luego los datos recolectados se han pasados al Excel para adjuntar todos los datos. Y final mente se calculará la inferencia mediante la Rho de Spearman. Como primera instancia se ha utilizado la estadística descriptiva donde se interpretaron las tablas y/o gráficas de frecuencia las cuales se elaboraron de acuerdo a las variables de la investigación.

Como segunda instancia se realizó la estadística inferencial para realizar la prueba de la hipótesis empleando la Rho de Spearman. El procedimiento a que se realizó fue primero de la estadística descriptiva y luego la inferencial.

Desde otra perspectiva Devore (2008) nos indica sobre las pruebas de las hipótesis es la forma de emplear información de muestra para tomar decisión si la hipótesis nula podría ser rechazada, en tal sentido la evaluación para afirmar si se acepta o se rechaza es un acto muy importante para el investigador, ya que a cualquier escenario se somete la admisión de información de muestra.

Martínez (2011) ya que nos manifiesta que para su mejor tratamiento e interpretación se presenta gráficos ya que son suficientemente sencillas para su fácil comprensión e interpretación sin esperar que exista descripción textual para su comprensión.

Navarro et. al (2017) manifiestan que la inferencia emplea la probabilidad para inferir el producto procesado de la muestra elegida del grupo de la población, este busca siempre englobar el resultado y dependerá de muestra elegida.

Kerlinger y Lee (2002) manifiesta y determina que al analizar el estudio planificado el investigador en todo momento puede discrepar sobre los datos del análisis de productos y su interpretación de las mismas.

Finalmente, también es conveniente la opinión de Pérez (2012) manifiesta que los baremo son reglas que ayuda a descifrar puntuaciones directas de distribuciones como referencias, de tal forma en el estudio se precisó las puntuaciones correspondientes para su correcta interpretación.

3.7 Aspectos éticos

Para esta investigación es importante tomar cuenta el principio de la ética de investigación, y para ello se tienen en cuenta los principios de la ética nacionales e internacionales que de manera fehaciente ha demostrado y garantizado la calidad de la investigación, en tal sentido la investigación toma en cuenta lo principios generales tales como; el respeto por las personas en su integridad y autonomía, que como investigador siempre se reconoce la dignidad humana donde no practica el racismo de ningún tipo; el principio de búsqueda de bienestar, el investigador siempre ha buscado el bienestar antes, durante y después de la investigación donde se descarte en su totalidad los posibles riesgos y daños, además ser muy amigables con el medio ambiente; el principio de la justicia, el investigador dará trato igualitario a todo los participantes en la investigación; el principio de la honestidad, se investigara con transparencia además se divulgará los resultados para que otros investigadores tomen como referencia así como también ha respetado los derechos de otros autores que realizaron investigaciones; principio de rigor científico, el investigador llevara un proceso riguroso para su obtención de resultados y su interpretación antes de su publicación; principios de competencia profesional y científica, el investigador ha realizado labores de investigación con altura, ética y principios profesionales que ha garantizado el rigor científico; el principio de responsabilidad, el investigador ha cumplido de acuerdo al marco de los requisitos éticos, legales y de seguridad que la universidad aprobó mediante acto resolutivo.

IV. RESULTADOS

Después de haber realizado y procesado los cuestionarios de forma cerrado a la población del presente estudio que están conformados por 128 padres de familia de los menores escolarizados en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022, ubicado en zona urbana de la localidad de Masin, se obtuvo datos de los que se procesó para poder interpretarlos de acuerdo a las dimensiones propuestos.

4.1. Efecto de análisis descriptivo

4.1.1. Gestión educativa

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable 1 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Gestión educativa	Deficiente	118-140	26	19,9	19,9
	Poco eficiente	141-149	45	34,8	34,8
	Eficiente	150-152	28	45,3	45,3
	Total		128	100,0	100,0

Nota. Esta tabla demuestra el nivel de aceptación.

La tabla 1 nos muestra el porcentaje que se ha obtenido sobre la gestión educativa considerada también como la primera variable, luego de haber efectuado el cuestionario al grupo de padres de familia de los que matricularon a sus menores en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. En la tabla observamos que el 45,3% de 128 encuestados afirman sobre el nivel de la variable 1 donde como resultado se encuentra en nivel eficiente, así mismo podemos observar también, el 34.8% de los apoderados de los estudiantes señalan que la variable en análisis de la institución es poco eficiente y un 19.9% dicen que la gestión educativa del colegio es deficiente. Se deduce que de acuerdo a los resultados procesados el colegio tiene una gestión educativa eficiente.

4.1.2. Dimensión de la gestión educativa

Tabla 2

Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 1 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Gestión Institucional	Deficiente	33 - 35	26	20,3	20,3
	Poco eficiente	36 - 38	37	28,9	28,9
	Eficiente	39 - 42	65	50,8	50,8
Gestión Administrativa	Deficiente	30 - 35	12	9,4	9,4
	Poco eficiente	36 - 38	51	39,8	39,8
	Eficiente	39 - 41	65	50,8	50,8
Gestión Pedagógica	Deficiente	25 - 32	25	19,5	19,5
	Poco eficiente	33 - 36	51	39,8	39,8
	Eficiente	37 - 38	52	40,6	40,6
Gestión Comunitaria	Deficiente	30 - 32	39	30,4	30,4
	Poco eficiente	33 - 35	50	39,1	39,1
	Eficiente	36 - 38	39	30,5	30,5

Nota. Esta tabla muestra los niveles de aceptación de cada dimensión.

A partir de los resultados reportados se describe la distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 1, de los cuales se describe al resultado de la dimensión gestión institucional; demostrándose la tabla 2, nos manifiesta que el porcentaje que se ha obtenido sobre la dimensión gestión institucional correspondiente a la variable 1, luego de haber efectuado el cuestionario al grupo padres de familia de los académicos del colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. En la tabla observamos que los 50.8% de los participantes indican que el colegio tiene un nivel eficiente en cuanto a la gestión institucional, luego se detalla que el 28.9% señalan que la dimensión 1 de la variable en análisis

del colegio es poco eficiente y un 20,3% dicen que la dimensión 1 de la variable en estudio del colegio es deficiente. De los resultados podemos determinar que la mayoría de los encuestados señalan que la gestión institucional es eficiente en el mencionado colegio. con la manifestación de 50.8% padres que colaboraron en el cuestionario realizado. De la misma manera con respecto a la segunda dimensión denominada gestión administrativa; también indicando en la tabla anterior nos muestra los porcentajes que se ha obtenido sobre la dimensión 2 es decir la gestión administrativa que corresponde a la variable 1, luego de haber efectuado el cuestionario a la muestra de esta investigación del colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. En la tabla observamos que el 50.8% manifiestan que el colegio tiene un nivel eficiente en cuanto a la gestión administrativa, además que el 39,8% señala que la gestión administrativa es poco eficiente y el 9,4% dicen que la gestión administrativa es deficiente. De los resultados podemos determinar que la mayoría de los encuestados señalan que la dimensión en mención en el colegio es eficiente, con la manifestación de 50.8% padres que colaboraron en el cuestionario. También con respecto a la tercera dimensión denominada gestión pedagógica; que se indica en la tabla señalada en el presente párrafo, nos indica y podemos visualizar el porcentaje que se ha obtenido sobre la gestión pedagógica luego de haber realizado el cuestionario a los padres de familia del colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. En la tabla observamos que el 40,6% indican que el colegio tiene un nivel eficiente en cuanto a la gestión pedagógica, se aprecia también que el 39,8% señalan poco eficiente la gestión pedagógica y el 19,5% dicen que la gestión pedagógica es deficiente. De los resultados podemos determinar que la mayoría de los encuestados señalan que la gestión pedagógica en el colegio es eficiente. con la manifestación de 40% padres que colaboraron en el cuestionario. Asu vez también de acuerdo a los resultados de la cuarta dimensión de la variable 1, denominada gestión comunitaria; visualizando la tabla anterior citada nos detalla que el porcentaje que se ha obtenido sobre la gestión comunitaria luego de haber realizado el cuestionario a los padres de familia que inscribieron y matricularon a sus menores hijos en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. En la tabla observamos que el 30,5% indican que el colegio tiene un nivel eficiente en cuanto a la gestión comunitaria, se aprecia también que el 39,1% de los miembros señalan que es poco eficiente la gestión pedagógica y el

30,4% de los miembros dicen que la gestión comunitaria es deficiente. De los resultados podemos determinar que la mayoría de los encuestados señalan que la gestión comunitaria es poco eficiente, con la manifestación de 39.1% padres que colaboraron en el cuestionario.

4.1.3. Calidad de servicio educativo

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la calidad de servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Deficiente	78 – 94	26	19,9	19,5
Calidad de servicio educativo	Poco eficiente	95 – 122	45	34,8	34,8
	Eficiente	123 – 139	58	45,3	45,3
	Total		128	100,0	100,0

Nota. Esta tabla muestra los niveles de aceptación de la variable 2.

Conforme a los resultados manifestados en la tabla 3, podemos visualizar los datos a través del porcentaje que se ha obtenido sobre la segunda variable de estudio, luego de haber realizado y aplicado el cuestionario a la muestra conformado por padre y madre que matriculo a sus menores hijos en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. En la tabla observamos que 45,3% de los miembros manifiestan que el colegio tiene un nivel eficiente con respecto a la segunda variable de estudio, además podemos observar que el 34,8% señalan que la segunda variable del colegio es poco eficiente y un 19,9% dicen que la calidad de servicio educativo es deficiente. De los resultados en total el mayor porcentaje de los encuestados indican que la variable mencionada es eficiente, con la manifestación de 45.3% padres que colaboraron en el cuestionario.

4.1.4. Dimensión de la calidad de servicio educativo

Tabla 4

Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Equidad	Deficiente	20 - 22	39	30,4	30,4
	Poco eficiente	23 - 27	39	30,5	30,5
	Eficiente	28 - 36	50	39,1	39,1
Relevancia	Deficiente	15 - 21	38	29,7	29,7
	Poco eficiente	22 - 28	38	29,7	29,7
	Eficiente	29 - 33	52	40,6	40,6
Eficiencia	Deficiente	21 - 25	36	28,1	28,1
	Poco eficiente	26 - 33	39	30,5	30,5
	Eficiente	34 - 42	53	41,4	41,4
Eficacia	Deficiente	19 - 24	37	28,9	28,9
	Poco eficiente	25 - 30	39	30,5	30,5
	Eficiente	31 - 37	52	40,6	40,6

Nota. Esta tabla muestra los niveles de aceptación de cada dimensión.

De acuerdo a los resultados observados, analizamos la distribución de frecuencia de las dimensiones de la segunda variable. Entre ellos para la primera dimensión denominada equidad; los resultados de distribución de frecuencia que observamos en la tabla 4, se detalla los niveles de la dimensión equidad en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. Donde indica que el 39.1% de encuestados conformados por padres y madres, manifiestan que la equidad es eficiente, mientras que el 30.5% dicen que la equidad es poco eficiente y el 30.4% indican que la equidad es deficiente. De los resultados se ha

determinado que la mayoría de las personas que se les hizo la encuesta señalan que la equidad es eficiente en el colegio, con la opinión de 39.1% de padres que colaboraron en el cuestionario. De la misma manera se describe los resultados de las dimensiones de la segunda variable denominada relevancia; A partir de los resultados que se presenta en la tabla señalada, se detalla los niveles de la dimensión relevancia en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. Donde se indica que el 40.6% de apoderados que conforman la asociación que matricularon a sus estudiantes en la institución, manifiestan que la relevancia es eficiente, además el 29.7% apoderados indicaron que la relevancia es poco eficiente y el 29.7% apoderados indican que la relevancia es deficiente. De lo obtenido como resultado se ha determinado que la mayoría de encuestados señalan que la relevancia es eficiente en el colegio, con la manifestación de 40.6% se padres que colaboraron en el cuestionario. Así mismo se tiene los resultados de la tercera dimensión denominada eficiencia; A partir de los resultados que se presenta en la señalada, se detalla los niveles de la dimensión eficiencia en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. Donde se indica que el 41.4% de los apoderados que matricularon a sus estudiantes en la institución, manifiestan que la eficiencia es eficiente, así mismo el 30.5% apoderados indicaron que la eficiencia es poco eficiente y el 28.1% apoderados indican que la eficiencia es deficiente. De lo obtenido como resultado se ha determinado que la mayoría de encuestados señalan que la eficiencia se practica eficientemente en el colegio, con la manifestación de 41.4% de padres que colaboraron en el cuestionario. Y como cuarta y última dimensión de la variable 2 tenemos a la dimensión eficacia; A partir de los resultados que se presenta en la tabla 4, se detalla los niveles de la dimensión eficacia en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022. Donde se indica que el 40.6% de los apoderados que matricularon a sus estudiantes en la institución, manifiestan que la eficacia es eficiente, así mismo el 30.5% de los apoderados manifiestan que la eficacia es poco eficiente y el 28.9% de los apoderados indican que la eficacia es deficiente. De lo obtenido como resultado se ha determinado que la mayoría de encuestados señalan que la eficacia se practica eficientemente en el colegio, con la manifestación de 40.6% de padres que colaboraron en el cuestionario.

4.2. Resultado de análisis inferencial

4.2.1. La gestión educativa y la calidad de servicio educativo

Objetivo General

Determinar la relación entre gestión educativa y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Ho: No existe relación entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Tabla 5

Coefficiente de correlación entre la variable gestión educativa y calidad de servicio educativo.

			Gestión educativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,541**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Calidad del servicio educativo	N	128	128
		Coefficiente de correlación	0,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	128	128

Nota. Esta tabla muestra la correlación entre las variables.

Se tiene como objetivo general Determinar la relación entre gestión educativa y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y a partir de los resultados que manifiesta la tabla 5, la variable gestión educativa tiene correlación positiva debido a que se ha obtenido un Rho de Spearman de valor positivo con respecto a la variable calidad de servicio educativo en el colegio estatal en mención, en ese sentido Rho de Spearman es igual a 0,541, por lo que se dice que la variable gestión educativa tiene una correlación positiva moderada con la variable 2, y de ello diremos que: existe relación positiva moderada entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

4.2.2. Gestión institucional y la calidad del servicio educativo

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Ho: No existe relación entre gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Tabla 6

Coefficiente de correlación de gestión institucional y la variable calidad de servicio educativo.

			Gestión Institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	0,416**
		Sig. (bilateral)		0,020
		N	128	128
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	0,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,020	
		N	128	128

Nota. Esta tabla muestra la correlación entre la dimensión y la variable.

Se tiene como objetivo específico 1: Determinar la relación entre gestión institucional y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y observando y dando conformidad al resultado que manifiesta la tabla 6, la dimensión gestión institucional, está relacionada con la variable calidad de servicio educativo, de acuerdo con los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,416$; $p = 0,020$), se visualiza una correlación positiva moderada de la dimensión gestión institucional con la variable calidad de servicio educativo, por lo que consecuentemente se procede a aceptar la hipótesis específica 1, el cual indica que existe una relación entre la gestión institucional con la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

4.2.3. Gestión administrativa y la calidad del servicio educativo

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Ho: No existe relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Tabla 7

Coefficiente de correlación de gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo.

			Gestión Administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,607**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	128	128
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	0,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	128	128

Nota. Esta tabla muestra la correlación entre la dimensión y la variable.

Se tiene como objetivo específico 2: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y a partir de los resultados que manifiesta la tabla 7, la dimensión gestión administrativa, componente de la variable gestión educativa está relacionada de manera positiva con la variable calidad de servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y de acuerdo con los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,607$; $p = 0,000$), se visualiza una correlación positiva moderada de la dimensión gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo en dicha institución, por lo que se procede a aceptar la hipótesis específica 2 que viene a indicar que existe relación entre gestión administrativa y la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

4.2.4. Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Ho: No existe relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Tabla 8

Coeficiente de correlación de gestión pedagógica y la variable calidad de servicio educativo.

			Gestión Pedagógica	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	0,445**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Calidad del servicio educativo	N	128	128
		Coeficiente de correlación	0,445**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000		
	N	128	128	

Nota. Esta tabla muestra la correlación entre la dimensión y la variable.

Se tiene como objetivo específico 3: Determinar la relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022; en concordancia con el resultado que manifiesta la tabla 8, la dimensión gestión pedagógica, componente de la variable 1, está relacionada de manera positiva con la variable 2 en el colegio que se está mencionando y de acuerdo con los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,445$; $p = 0,000$), se visualiza una correlación positiva moderada de la dimensión mencionada con la variable 2 por lo que se procede a aceptar la hipótesis específica que se ha planteado, que sería: existe relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

4.2.5. Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Hipótesis específica 4

H4: Existe relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Ho: No existe relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

Tabla 9

Coefficiente de correlación de gestión comunitaria y la variable calidad de servicio educativo.

			Gestión Comunitaria	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión Comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	0,375**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	128	128
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	0,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	128	128

Nota. Esta tabla muestra la correlación entre la dimensión y la variable.

Se tiene como objetivo específico 4: Determinar la relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y conforme al resultado que manifiesta la tabla 9, la dimensión gestión comunitaria, componente de la variable gestión educativa está relacionada de manera positiva con la variable 2 en el en mención y de acuerdo con los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,375$; $p = 0,000$), se visualiza una correlación positiva baja, entre la dimensión gestión comunitaria y la variables 2 por lo que se procede a aceptar la hipótesis específica que se ha planteado, que viene a ser: existe relación entre gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de esta investigación, que viene a ser determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco – Ancash, 2022 por lo que se planteó el problema de esta investigación lo cual fue ver cuál es la relación entre la variable 1 y la variable 2 en el colegio que se está realizando el estudio, de todo ello se ha determinado la hipótesis siendo esta: existe relación entre las variables y para poder comprobar lo dicho se ha realizado la prueba de hipótesis utilizando el Rho de Spearman luego de haber efectuado las encuestas a 128 padres de familia del colegio en mención, de lo cual el resultado que arrojó esta investigación para determinar la correlación fue $Rho = 0,541$ y el nivel de significancia fue 0,000 lo cual nos indica que la variable 1 tiene una correlación positiva con respecto a la variable calidad de servicio educativo que viene a ser la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 de ello también se ha determinado que la variable 1 tiene una correlación positiva moderada con la variable 2.

De lo mencionado en el párrafo anterior podemos señalar que esta investigación tienen una gran similitud con la tesis de Chambi (2021), quien tuvo como objetivo también determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad de servicio educativo lo cual mediante la Rho de Spearman le resulta el $Rho = 0,567$ por lo cual también ha señalado que ambas variables de su estudio, que también viene a ser las mismas que se están estudiando en la presente tesis, tienen una correlación positiva moderada, esta tesis de Chambi (2021) tuvo como muestra 74 docentes a los cuales se les hizo la encuesta, esta tesis a diferencia de la tesis actual en estudio ha realizado sus encuestas a los docentes. La gestión educativa es muy importante para el adecuado desarrollo de la educación básica ya que de manera descentralizada actúa en todos los ámbitos a nivel nacional, pero no es del todo efectivo para cubrir tantas necesidades que aqueja la población estudiantil en nuestro entorno, primordialmente en las zonas rurales del país donde la infraestructura y servicios de profesionales carecen o son de bajos niveles.

En cuanto a la tesis de Jesús (2020), tiene como variable 1 gestión institucional y como variable 2 calidad de servicio educativo y también se ha encontrado similitud para objetivos generales, debido a que después de haber

realizado sus encuestas y de haberlas procesado determinó que la hipótesis que se planteó fue aceptada pues su Rho Spearman fue igual a 0.585 lo cual mencionó también que siempre deben de ir de la mano ambas variables ya que, si existe una buena gestión institucional también existirá una buena calidad de servicio educativo, así también los jóvenes que estudian en la institución educativa puedan ser de calidad. La investigación de Jesús (2020) tiene como muestra de su población a 66 docentes a los cuales se les aplicó la encuesta.

Del mismo modo la investigación de Rengifo (2019), quien tuvo como variables la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en la I.E. 6050, esta investigación también tiene como objetivo ver la relación de ambas variables por lo que luego de haber realizado la encuesta a la muestra de su población que fue de 108 docentes, se halló el Rho Spearman dando como resultado un 0.548 con un $p = 0.000$ por lo que también determina que la hipótesis propuesta se acepta, siendo esta existe relación significativa entre ambas variables, Rengifo menciona además que es primordial que exista una gestión educativa de nivel alto para que así mejore también la calidad de enseñanza y sea cada vez mejor.

De igual manera tenemos el estudio de Gutiérrez (2018), quien tiene como objetivo ver cuál es la relación de sus variables las cuales vienen a ser gestión institucional y calidad de servicio educativo, para determinar la relación entre ambas variables Gutiérrez (2018) realizó una encuesta a 30 docente de lo cual obtuvo un $Rho = 0.758$ por lo cual este resultado determino la relación de sus variables el cual fue que existe una relación positiva excelente entre ambas variables y por ello acetó su hipótesis general por lo cual concluye también que si la gestión educativa mejora también mejora la calidad del servicio educativo.

A sí mismo Mamani (2018), señala que luego de haber encuestado a 61 docentes en su investigación el cual se trata de la gestión institucional y la calidad de servicio educativo a nivel secundaria y teniendo como objetivo determinar la influencia de la variable 1 en la variable 2, ha determinado que el grado de influencia es significativa y pon ende es vital optimizar la gestión educativa ya que si es así la calidad del servicio educativo también tiende a mejorar.

A demás tenemos el estudio de García et al. (2018), el cual en su estudio gestión escolar y calidad educativa, señala que es muy importante mejorar constantemente en la gestión y esto va depender muchísimo de la administración

de una entidad pues no va bastar con que se tenga una buena voluntad de trabajar para ello, se tiene que observar detalladamente por ejemplo las relaciones que se tienen entre docentes, observar si es que está bien la enseñanza que se les brinda a los estudiantes, ver los recursos con que cuentan los estudiantes si es que son adecuados para que puedan aprender y desarrollarse cada vez mejor, todo esto y más implica y una gestión y de ello se observará también como mejora la calidad educativa, como se menciona en otros estudios también acá diremos que si la gestión escolar mejora también entonces la calidad educativa se reflejará.

Por otro lado, tenemos el estudio de Quintana (2018), quien en su estudio calidad educativa y gestión escolar, señala que no toda institución educativa que tenga una buena gestión escolar va garantizar que exista una calidad educativa pues el investigador nos dice que mucho va depender de las realidades diversas que puedan atravesar cada institución, pues por ello concluye que ambas variables que fue su estudio, no tienen relación directa.

Ahora respecto a la variable gestión educativa el MINEDU (2021) en su Resolución Ministerial N° 263 precisa que la gestión escolar es muy importante tanto así que lo consideran una estrategia de liderazgo ya que todos los administrativos están involucrados y participan del cambio para bien de la institución. En esta resolución señalan que toda institución educativa debe de poner en práctica la gestión escolar y tomarlo con seriedad ya que hará mucho bien a los estudiantes quienes serán a futuro el reflejo de un país y por el cual se lucha día a día para poder lograr llegar a ser a un futuro uno de los mejores países en educación, porque se considera que la educación es el único medio con el cual se puede lograr eliminar todo lo malo en una sociedad como la corrupción, delincuencia, entre otros.

Schmelkes (2018), nos dice que la calidad del servicio educativo es lograr que cada estudiante reciba una educación integral ya que es un derecho humano, además de ello cada estudiante deberá recibir la educación con todas las condiciones educativas adecuadas en lo que es infraestructura, materiales, docentes capacitados, etc. Para que así se cumpla la calidad educativa; pero este autor también nos dice que es imposible alcanzar la calidad debido a que contantemente una institución se propone metas y siempre estas, van a ser más que las otras y por ello se dice que es imposible alcázar la calidad por ello es

importante observar el pasado para poder determinar el grado de calidad que alcanzará una institución.

De acuerdo al cruce de información de dimensiones e indicadores de antecedentes internacionales y la presente tesis tenemos resultados distintos como se detalla en los siguientes: García et al. (2018) en su artículo, gestión escolar y calidad educativa, presenta como propósito ilustrar las causas asociados, en la contemporaneidad, a la primera variable señalada, este artículo finaliza de que lograr la cualidad formativa en cualquier nivel de educación solicita más que de una buena voluntad, la relación entre la administración de formación y la calidad del proceso de adiestramiento, la relación entre las teorías de la enseñanza y el desarrollo humano, la relación de las relaciones académicas con la comunidad para el cambio social, y la realización de recursos tecnológicos y económicos para mejorar los procesos de las personas. Los administradores tienen deberes que cumplir y deben prepararse para ellos porque, son administradores educativos de alta calidad.

También Quintana (2018), en su investigación trata de la calidad educativa y gestión escolar: relación dinámica. Esta investigación es de tipo cuantitativo, esta investigación nos señala que no todas las instituciones educativas garantizan una calidad educativa esto debido a las realidades diversas que atraviesan cada una de ellas, nos dice también que la calidad educativa viene a ser más un objetivo al que una institución quiere llegar. Por otro lado, la investigación nos dice que la gestión educativa sería un instrumento con el cual la institución se apoyaría para lograr sus metas y objetivos. Esta tesis se ha basado primordialmente en analizar las investigaciones de otros respecto a la gestión educativa y la calidad educativa donde analizó también la labor de los docentes, directivos y administrativos en general.

Por otra parte, Torres (2017), donde realizó el análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria, sustentada para grado de doctor en la Universidad de Sevilla. Esta tesis investigada tiene como propósito general, estudiar y valorar la calidad de diferentes indicadores de educación desde la perspectiva del profesor como parte de su función educativa para alcanzar las metas para que las mejoras sobre pasen las dificultades en el proceso de alcanzar el éxito en la educación. La investigación es de método

cuantitativo, descriptivo empleando encuestas, como parte de la población se empleó a 25,751 maestros de primaria de la provincia, se compuso como muestra de 379 colaboradores. El autor finaliza su tesis indicando que hay una mejora en la inclusión de una demostración visual de la figura de pensar del maestro en sus actividades diarias para sugerir mejoras que den soluciones a las presentes dificultades e imperfecciones para conseguir el sello educativo.

También Sotelo y Figueroa (2017), en el artículo publicado: El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. El objetivo del artículo científico es determinar el vínculo que existe entre la circunstancia organizacional y la cualidad de servicio que experimenta el personal de una institución educativa secundaria, concretamente dos colegios del estado mexicano de Durango. La investigación muestra que es no experimental, de enfoque cuantitativa y transversal; para acopiar información se usó técnicas de encuesta, es decir se empleó una técnica de investigación de estudio de regresión lineal estadística simple, se comprobó la validez e idoneidad del modelo, se propuso una ecuación de regresión y se ejecutó un análisis condicional. En el segundo semestre de 2014 se realizó una encuesta a docentes y administrativos para medir el clima de las organizaciones gubernamentales donde la calidad del servicio es un parámetro. La investigación finaliza indicando que muestra una alta correlación entre la primera variable y la segunda variable, ya que se puede deducir que de acuerdo al producto al mejorar la circunstancia organizacional la cualidad de servicio será óptimo para la población estudiantil.

Y por último tenemos la opinión de Alvarado et al. (2016) Artículo publicado: Percepción de la calidad educativa; caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León. El artículo presenta el producto de un análisis cognitivo de la cualidad de la educación superior de la Universidad y el Instituto Tecnológico, las cuales son reconocidas como la suprema institución de investigación del estado de nuevo león. Para llevar a cabo este artículo se realizó un estudio semiestructurado dentro y fuera de los campus del Instituto Tecnológico y la Universidad. Con base a la comunicación participio, se construyó un prototipo de ecuaciones ordenado para demostrar cómo clasifican los estudiantes su percepción sobre la cualidad de los diferentes elementos o factores que brinda cada institución

educativa. Uno de los primordiales productos es que los alumnos del Instituto Tecnológico ponen más énfasis en la implementación moderna y la innovación de tecnología en los salones de enseñanza, entretanto que los alumnos de la Universidad Autónoma enfatizan más en la disposición académica para la docencia fabril.

De lo manifestado en el párrafo anterior queda aprobada la hipótesis general de que existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

Teniendo en cuenta al objetivo específico 1 a alcanzar lo cual es determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y como también a la hipótesis específico 1 donde el producto resultante es de acuerdo con los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,416$; $p = 0,020$), se visualiza una correlación positiva moderada de la dimensión gestión institucional con la variable calidad de servicio educativo, por lo que consecuentemente se procede a aceptar la hipótesis específica 1, el cual indica que existe relación entre gestión institucional y la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

Lo mencionado en el párrafo anterior sobre el objetivo específico 1, coincide de manera rotunda con la investigación de Daga (2019) el presente autor propuso como objetivo específico 1 determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio donde como resultado se determinó Rho 0,829 y p valor = 0,000 donde se evidencia una correlación muy buena entre las variables de objetivo señalado. Del mismo modo Rengifo (2019) coincide con la investigación, cuando plantea resulta conllevar la relación de la gestión institucional y la variable 2, obtiene como resultado que si existe relación entre las variables que plateo determinar en I.E 6050 en el año 2018, este estudio tiene como Rho = 0,515. Por su lado también en su investigación de Jesús (2020) coincide con la investigación realizada, cuando plantea como objetivo general determinar la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°5122 José Andrés Razuri Estévez Ventanilla, Callao, 2020. De acuerdo a Rho es = 0,614 representa una correlación alta entre las variables.

En la investigación siguiente se encuentra un escenario distinto a lo anterior; Mamani (2020) en su tesis tiene como propósito en análisis para objetivo específico;

determinar de qué manera la estructura formal influye en la calidad de los servicios educativos de la institución educativa. Donde estos, no favorecen para la discusión de resultados. También Gutiérrez (2018) tiene como propósito identificar la relación entre la Responsabilidad compartida y la calidad en el servicio educativo, el cual no aporta para concretizar el resultado de la presente investigación, de la misma manera Chambi (2018) tiene como objetivo identificar el nivel de la gestión educativa en los docentes, caso que no forma parte de la discusión de resultados de la presente investigación. En tal sentido los antecedentes mencionados en el párrafo presente, solo aportan para discusión de resultados de los objetivos generales de la investigación mas no con los objetivos específicos.

Teniendo en cuenta al objetivo específico 2 a alcanzar el cual es determinar la relación entre la gestión administrativa y la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y como también a la hipótesis específico 2 donde el producto resultante de acuerdo con los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,607$; $p = 0,000$), se visualiza una correlación positiva moderada de la dimensión gestión administrativa y la variable 2, por lo que se procede a aceptar la hipótesis específica 2 que fue mencionada a inicio de este párrafo.

También el resultado anterior coincide de manera rotunda con la investigación de Daga (2019), el cual presente como su objetivo específico 2 determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y su variable 2 el cual es calidad de servicio; en su estudio tuvo como resultado en cuanto a Rho = 0,702 y p valor = 0,000 donde se evidencia una correlación muy buena entre la gestión administrativa y su variable 2, estudios determina entonces que si la gestión administrativa mejora entonces también mejora la calidad de servicio. Del mismo modo Rengifo (2019) coincide con la investigación, cuando plantea resulta conllevar la relación de la gestión administrativa y la variable 2, obtiene como resultado que si existe relación moderada entre las variables que plateo determinar en I.E 6050 en el año 2018, este estudio tiene como Rho = 0,608. También tenemos el estudio de Jesús (2020) donde también se busca la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo y esta investigación tiene como resultado 0.595 lo cual también, lo señala que existe relación moderada entre su dimensión y su variable 2 por lo que se estaría reforzando aún más la investigación actual.

Teniendo en cuenta al objetivo específico 3 a alcanzar es determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo (variable 2) en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y como también a la hipótesis específico 3 donde el producto resultante es de acuerdo con los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,445$; $p = 0,000$), se visualiza una correlación positiva moderada de la dimensión gestión pedagógica con la variable 2 por lo que se procede a aceptar la hipótesis específica 3, que indica que existe relación entre gestión pedagógica y la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

También el párrafo anterior con respecto a los resultados, coincide de manera rotunda con la investigación de Daga (2019) el presente autor propuso como objetivo específico 3 determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio y como resultado se determinó Rho 0,906 y p valor = 0,000 donde se evidencia una correlación que se determina buena entre la dimensión de su estudio y la variable 2 de su estudio, esto en el colegio República de Venezuela, Callao, que fue donde realizó su estudio. Del mismo modo Rengifo (2019) coincide con la investigación, cuando plantea conllevar la relación de la gestión pedagógica y su variable 2, lo cual ha obtenido como resultado que si existe relación moderada entre las variables que plateo determinar en I.E 6050 en el año 2018, este estudio tiene como Rho = 0.487. También tenemos el estudio de Jesús (2020) donde también se busca la relación de la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo y esta investigación tiene como resultado 0.602 lo cual también, lo señala que existe relación moderada entre su dimensión y su variable 2 por lo que se estaría reforzando aún más la investigación actual.

Teniendo en cuenta al objetivo específico 4 a alcanzar es determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo (variable 2 del estudio) en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022 y como también a la hipótesis específico 4 donde el producto resultante de acuerdo a los resultados de Rho de Spearman ($r_s = 0,375$; $p = 0,000$), se visualiza una correlación positiva baja, entre la dimensión gestión comunitaria y la variables 2 por lo que se procede a aceptar la hipótesis específica 4, que viene a indicar que existe relación entre gestión comunitaria y la variable 2 en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022.

De la misma manera con el párrafo anterior los resultados coinciden de manera eficiente con la investigación de Daga (2019) el presente autor propuso como objetivo específico 4 determinar la relación que existe entre la gestión socio comunitaria y la calidad del servicio y como resultado se determinó $Rho = 0,922$ y p valor = $0,000$ donde se evidencia una correlación de valor muy buena entre la gestión socio comunitaria y su variable 2 de su investigación en la institución educativa República de Venezuela, Callao, en el cual se llevó a cabo su investigación. Del mismo modo Rengifo (2019) coincide con la investigación, cuando plantea conllevar la relación de la gestión comunitaria y su variable 2, lo cual ha obtenido como resultado que si existe relación baja entre las variables que plateó determinar en I.E 6050 en el año 2018, este estudio tiene como $Rho = 0.345$. También tenemos el estudio de Jesús (2020) donde también se busca la relación de la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo y esta investigación tiene como resultado 0.585 lo cual también, lo señala que existe relación moderada entre su dimensión y su variable 2 por lo que se estaría reforzando aún más la investigación actual.

De otra perspectiva con los antecedentes internacionales como de García et al. (2018) se encuentra que los objetivos específicos planteados no tienen similitud para poder discutir los resultados, así mismo Quintana (2018) nos muestra dimensiones distintas para su análisis con los resultados de la presente tesis. Torres (2017) presenta dimensiones de objetivos secundarios diferentes a la investigación, Sotelo, et al (2017) también contempla distintas dimensiones para sus objetivos y coincidiendo con el resto. Es decir, a partir del párrafo indicó que son dificultades percibida para la adecuada definición e interpretación de resultados ya que en la actualidad no se evidencian investigaciones con objetivos y dimensiones similares para poder compararlos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que, sí existe correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0,541; $p= 0,000$) entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022
- Segunda:** Se determinó que, sí existe correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0,416; $p= 0,020$) entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022
- Tercera:** Se determinó que, sí existe correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0,607; $p= 0,000$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022
- Cuarta:** Se determinó que, sí existe correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0,445; $p= 0,000$) entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022
- Quinta:** Se determinó que, sí existe correlación positiva baja (Rho de Spearman = 0,375; $p= 0,000$) entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al director y plana administrativo, sobre la gestión educativa, se recomienda a fortalecer más para poder realizar gestiones ante diferentes entidades del estado como el ministerio de educación, la UGEL, el gobierno local entre otros en búsqueda de calidad y cobertura de servicio escolar para la población estudiantil y pues se tenga adecuado acceso a los componentes de infraestructura educativa, adecuados equipamientos y mobiliarios, libros y textos actualizados y además el apoyo para capacitación y actualización de docentes para el calendario escolar.
- Segunda:** Al director de la institución, sobre la gestión institucional se recomienda tomar interés institucional para poder esforzarse y fortalecerse para las tomas de decisiones de la institución en base a los instrumentos de gestión institucional que cuenta la unidad local para que de tal forma la gestión sea eficiente, del mismo modo dirigir a la institución de manera participativa con el equipo de docentes y buscar ubicar a la institución como los mejores de la unidad zonal de Huari.
- Tercera:** Al director y administrativo del colegio, sobre la gestión administrativa se recomienda mejorar las acciones de atención administrativa, y buscar la manera de brindar información de rendición de cuentas anuales sobre los ingresos captados de matrículas y actividades de asociación de padres, para que de esta manera prime la transparencia.
- Cuarta:** Al director y docentes de la institución, sobre la gestión pedagógica se recomienda continuar con el esfuerzo que vienen realizando para poder ampliar sus conocimientos sobre la pedagogía, ya que a partir de los conocimientos que imparten los docentes, la calidad educativa estará pendiente para su fruto que se denotara en los alumnos de educación básica, así mismo el trato fraterno entre el educador y el estudiante debe ser cordial y cercano para de esta manera la confianza conlleve al buen desarrollo pedagógico.
- Quinta:** Al director, padres de familia de la institución y alumnos como futuros investigadores; sobre la gestión comunitaria, se recomienda que las dos primeras partes retomen la relación que está perdiéndose, la

institución debe reactivar y buscar estrategias de gestión comunitaria para que la comunidad perciba que la institución es parte del desarrollo de las comunidades y de la misma manera la comunidad deberá ser parte del desarrollo de la promoción social y esta sea fortalecido para que la comunidad tenga oportunidades de desarrollo integrado, y los estudiantes como futuros investigadores, se recomienda tomar en cuenta los parámetros resultantes de esta investigación, además deben tener en cuenta las teorías e instrumentos adoptados para alcanzar los resultados óptimos, con la misma visión de que los diferentes problemas que aquejan las instituciones educativas, deben tener próximas soluciones para una educación de calidad y competitivo en la región.

REFERENCIAS

- Alvarado, E., Morales, D. & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *RESU. Revista Cubana de Educación Superior* 45(180) (2016) 55–74. <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.0>
- Arellano, G. (2017). Gestión Educativa en centros y entidades de atención a la primera infancia. *Dividendo Voluntario para la Comunidad*. (1ª ed). http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escueladeeducacion/recursoseducacion/Gestion%20Educativa%20digital.pdf
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (6a Ed.). Venezuela: Episteme.
- Atencio, R. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <http://hdl.handle.net/20.500.14039/4192>
- APA - Asociación de Psicólogos Americanos. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (6a Ed.). México: Manual Moderno.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed), Colombia. <https://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Blanco, I. & Quesada, V. (s.f.) *La gestión académica: criterio clave de la calidad de gestión de las instituciones de educación superior*. Disponible en: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_1/Blanco_y_Quesada.pdf
- Casassus, J. (1999). *Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000117612>
- Carrasco, P. Alcocer, A. & López, R. (2017). *La ética: una necesidad en los actores del proceso enseñanza aprendizaje en las instituciones de Educación Superior*. Red Internacional de Investigación en Competitividad Memoria del IV Congreso. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/820/746>

- Connolly, M., James, C., & Fertig, M. (2017). The difference between educational management and educational leadership and the importance of educational responsibility. *Educational Management Administration & Leadership*.
- Chambi M. (2021). Gestión educativa y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Emblemática "Juan Guerrero Quimper, Lima – 202. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68045>
- Chávez, D. (2015). Conceptos y Técnicas de Recolección de Datos. Profesor Principal de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional mayor de San Marcos. https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf
- Devore, J. (2008). Probabilidad y Estadística para ingeniería y ciencias (7a Ed.). México: EDITEC.
- Del Rio, D. (2013). Diccionario- glosario de metodología de la investigación social. España: UNED
- Emmer, E. & Gerwels, M. (2006), Gestión del aula en las aulas de secundaria y preparatoria.
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Educación*, 42(2), 717.46 <https://link.gale.com/apps/doc/A550351325/PROF?u=univcv&sid=PROF&xid=0d1e7d1b>
- García, F., Juárez, S. & Salgado L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S02574314201800020016&lng=es&tlng=pt
- Gutiérrez Marín, M. (2018). Gestión institucional y calidad en el servicio educativo en una institución educativa primaria, Ayacucho. 2018, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28519>
- Griselle Arellano (2017). Gestión educativa en centros y entidades de atención a la primera infancia. Pag.28 http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escueladeeducacion/recursoseducacion/Gestio n%20Educativa%20digital.pdf

- Gutiérrez, N. & Selle, A. (2005). Calidad en los servicios educativos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: Manual autoformativo interactivo. Perú: Universidad Continental.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ª Ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huerta, P. (2018). La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N°. 2005 de Comas - Lima. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <http://hdl.handle.net/20.500.14039/2137>
- ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. [www.itvalledelguadiana.edu.NormasISO9001-2015SistemasGestiondecalidad.pdf](http://www.itvalledelguadiana.edu/NormasISO9001-2015SistemasGestiondecalidad.pdf)
- Jesús Verde, M (2020). Gestión institucional y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49948>
- Lemos, M. (2017). Collaborative agency in educational management: a joint object for school and community transformation. revista de administração de empresas, 57(6), 555–566. doi:10.1590/s0034-759020170604
- Lopez, P. (2019). Población Muestra y Muestreo. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). Investigación del Comportamiento (4a Ed.). México: McGraw-Hill.
- Mamani, M. (2018). Gestión Institucional y Calidad de los Servicios Educativos de la Institución Educativa del Nivel Secundaria Francisco Antonio de Zela - Tacna, Año 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12736>
- Martínez, C. (2011). Estadística básica aplicada (4a Ed.). Colombia: ECOE.

- Meneses Julio (2016), El cuestionario.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- MINEDU, (2021). Resolución Ministerial N° 263 – 2021. Lineamientos que establecen las condiciones básicas para la revisión de servicios educativos de Educación Básica.
- MINEDU, (2020). Marco del buen desempeño docente.
<https://tuamawta.com/2020/02/09/minedu-marco-debuendesempeno-docente-pdf/>
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S. & Thoilliez, B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. España: UILR.
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/3590>
- Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de Calidad
<https://www.ositran.gob.pe/anterior/nosotros/sistemas-de-gestion-integrados/iso-9001-2015-sgc/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2011) Manual de gestión para directores de instituciones educativas
- Pérez, J., Merino, M. (2021). Definición de calidad educativa. Merinos.
<https://definicion.de/calidad-educativa/>
- Pérez, O. (2016). La gestión educativa, conceptos fundamentales. [PowerPoint] Confederación Interamericana de Educación Católica.
<https://www.ciec.edu.co/wp-content/uploads/2016/08/84.-LA-GESTIO%CC%81N-EDUCATIVA.-CONCEPTOS-FUNDAMENTALES.pdf>
- Pérez, R. (2012). Estadística aplicada a las Ciencias Sociales (1a Ed.). España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Quintana, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. Educación y Educadores, 21(2), 259-281. doi:10.5294/edu.2018.21.2.5.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>

- Rengifo, Blanca. (2019). Tesis: Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28395>
- Rojas, I. (2020). ¿Qué es la gestión escolar? <https://blog.lirmi.com/que-es-la-gestion-escolar#escuelas-pedagogicas>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Tesis Doctoral, Universidad de Ricardo Palma]. Repositorio institucional de la Universidad de Ricardo Palma <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Senlle, A., Gutierrez N. (2005), Calidad en los Servicios Educativos, Editorial Diaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Sotelo, J., Figueroa, G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Visión universitaria.
- Schmelkes de Valle, S. (2018). Definiciones de calidad de la educación en el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. - México <https://historico.mejoredu.gob.mx/definiciones-de-calidad-de-la-educacion-en-el-instituto-nacional-para-la-evaluacion-de-la-educacion/>
- Tamayo, M. (2012). El proyecto de la investigación. https://www.academia.edu/7012157/MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO
- Torres, C. (2017). Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria. [Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla]. Repositorio institucional de la Universidad de Sevilla, <http://hdl.handle.net/11441/67502>
- Zar, H. (2014). Correlación de rango de Spearman. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118445112.stat05964>
- Zhao, F. (2003). Factores que afectan los usos de la tecnología en las escuelas: una perspectiva ecológica. [https://doi.org/10.1016/S0958-1669\(03\)00060-0](https://doi.org/10.1016/S0958-1669(03)00060-0)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Tabla 10.

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: La gestión educativa y la calidad de servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022							
AUTOR: Espinoza Vega, Judith Yulissa (ORCID: 0000-0003-2112-0346)							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?	Determinar la relación entre gestión educativa y la calidad del servicio en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Existe relación entre gestión educativa y la calidad del servicio educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Variable 1: Gestión educativa Concepto: Dirige, orienta a los administrativos educadores para que brinden una mejor enseñanza a los estudiantes mediante el desarrollo de planes de gestión y así se desarrollen como una entidad integrada, responsable y eficaz de manera interna y equitativa. Resolución Ministerial N° 263 MINEDU (2021)				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?	Determinar la relación entre Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Existe relación entre gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Gestión Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Cumple la misión y la visión. Organiza y comunica. Promueve el mejoramiento 	1-10	(1) Nunca	Eficiente (118-140) Poco eficiente (141-149) Deficiente (150-152)
¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?	Determinar la relación entre Gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Existe relación entre gestión administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar los recursos humanos Normas de Reglamento Gestiona los recursos didácticos 	11-20	(2) Casi Nunca	
¿Cuál es la relación entre Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?	Determinar la relación entre Gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Existe relación entre gestión pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Gestión Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> Formación de los estudiantes Implementa la oferta curricular Evaluación de la educación 	21-30	(3) Algunas Veces	
¿Cuál es la relación entre Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?	Determinar la relación entre Gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Existe relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Gestión Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> Participación eficaz de los padres Propuestas educativas Manual de Convivencia 	31-40	(4) Casi Siempre	
¿Cuál es la relación entre Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?	Determinar la relación entre Gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Existe relación entre gestión institucional y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022	Variable 2: Calidad del servicio educativo Concepto: Es dar un agregado de más a las propiedades del servicio educativo que se brinda y así satisfacer las grandes necesidades del cliente y puedan ser un bien para la sociedad. Schmelkes de Valle (2018)				

<p>Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022?</p>	<p>estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022</p> <p>Determinar la relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022</p>	<p>Encinas Franco - Ancash, 2022</p> <p>Existe relación entre gestión comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en el colegio estatal José Antonio Encinas Franco - Ancash, 2022</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala y valores</p>	<p>Niveles y rangos</p>
			<p>Equidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad al atender quejas o problemas • Igualdad en la enseñanza 	<p>1-8</p>	<p>(1) Nunca</p>	
			<p>Relevancia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Educación para la vida • Formación futura 	<p>9-16</p>	<p>(2) Casi Nunca</p>	<p>Eficiente (78-94)</p>
			<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención educada y respetuosa • Se solucionan conflictos • Se publican los contenidos • Se recogen quejas o sugerencias 	<p>17-26</p>	<p>(3) Algunas Veces</p>	<p>Poco eficiente (95-122)</p>
			<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzan los objetivos • Cumplen los plazos establecidos • Comentarios positivos 	<p>27-35</p>	<p>(4) Casi Siempre</p>	<p>Deficiente (123-139)</p>
<p>Tipo y diseño de investigación (sustentado)</p>	<p>Población y muestra(sustentado)</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística</p>				
<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transeccional o transversal</p> <p>Método: hipotético deductivo</p>	<p>Población: 128 padres de familia</p> <p>Tamaño de muestra: 128 padres de familia</p>	<p>Variable 1: Gestión educativa</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Espinoza Vega Judith</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Marzo - Julio 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: I.E. José Antonio Encinas Franco de Masin</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>Descriptiva: Se realizó el tratamiento con la estadística descriptiva. Se elaborarán tablas de distribución de frecuencia y gráficos de distribución porcentual, tablas de contingencia que relacionan las dos variables en el gráfico de barras.</p> <p>Para la inferencia: la constatación del hipótesis o análisis de inferencial se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.</p> <p>De Prueba: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizó la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizó la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>				

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 11.

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión educativa	Direcciona, orienta a los administrativos educadores para que brinden una mejor enseñanza a los estudiantes mediante el desarrollo de planes de gestión y así se desarrollen como una entidad integrada, responsable y eficaz de manera interna y equitativa. Resolución Ministerial N° 263 MINEDU (2021)	Proceso mediante el cual se dirige, conduce, oriente y administra una institución educativa; orientado al fortalecimiento de los proyectos educativos de las instituciones que se llevan a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación; con el objetivo de alcanzar lo propuestos, con el arte de anticipar participativamente el cambio.	Gestión Institucional	Cumple la misión y la visión. Promueve el mejoramiento <u>Organiza y comunica.</u>	1-10	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			Gestión Administrativa	Gestiona los recursos didácticos Gestionar los recursos humanos Normas de Reglamento	11-20	
			Gestión Pedagógica	Formación de los estudiantes Implementa la oferta curricular Evaluación de la educación	21-30	
			Gestión Comunitaria	Participación eficaz de los padres Propuestas educativas Manual de Convivencia	31-40	
Calidad del servicio educativo	Es dar un agregado de más a las propiedades del servicio educativo que se brinda y así satisfacer las grandes necesidades del cliente estudiantil y puedan ser un bien para la sociedad. Schmelkes de Valle (2018)	Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Equidad	Igualdad al atender quejas o problemas Igualdad en la enseñanza	1-8	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre (1)
			Relevancia	Educación para la vida Formación futura	9-16	
			Eficiencia	Atención educada y respetuosa Se solucionan conflictos Se publican los contenidos Se recogen quejas o sugerencias	17-26	
			Eficacia	Alcanzan los objetivos Cumplen los plazos establecidos Comentarios positivos	27-35	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) solo una de las respuestas que usted crea conveniente. Es importante que conteste todas las preguntas.

Este cuestionario es anónimo, por lo que usted puede responder sinceramente ya que además solo será para uso estrictamente académico.

A continuación, se muestra las escalas de respuestas, según estas, marque usted sus respuestas.

Escala de medición

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

	Dimensión 1: Gestión Institucional	1	2	3	4	5
1	El colegio, hace de conocimiento mediante publicaciones, afiches en las paredes u otros sobre la misión y visión del colegio.					
2	El colegio hace conocimiento del reglamento de padres de familia mediante impresiones u otros medios.					
3	El colegio realiza frecuentemente reuniones con los apoderados de los estudiantes para informar progresos y necesidad del colegio					
4	El colegio programa actividades educativas adicionales para el reforzamiento del desarrollo académico de los estudiantes.					
5	El colegio informa regularmente a los padres de familia sobre sobre el rendimiento académico de sus hijos.					
6	Cree usted que el colegio busca la mejora continua de sus estudiantes					
7	El colegio participa en actividades académicas como concursos matemáticos u otros					
8	El colegio busca mediante charlas trabajar en conjunto con los estudiantes y padres de familia para incentivar a los estudiantes a mejorar su rendimiento académico.					
9	El director tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con los padres de familia.					
10	El director demuestra conocimiento sobre derechos y deberes de los padres de familia					
	Dimensión 2: Gestión Administrativa	1	2	3	4	5
11	El colegio brinda capacitaciones para elaboración de materiales para la mejora de los aprendizajes.					

12	El colegio cuenta con materiales didácticos como libros, maquetas u otros para mejorar la enseñanza					
13	El colegio reúne a los padres de familia para hacer conocimiento del inventario con que cuenta y el estado en que se encuentran, como sillas, mesa, etc.					
14	El colegio realiza gestiones ante autoridades para que le apoyen a implementar materiales u otras necesidades que tengan como institución para el bien de los estudiantes.					
15	El colegio cuenta con los recursos humanos (docentes) suficientes para la cantidad de estudiantes.					
16	Los estudiantes tienen la estricta obligación de ir al colegio bien uniformado.					
17	El colegio hace de conocimiento, a los padres de familia sobre el reglamento interno del colegio, mediante impresiones u otros medios.					
18	Los estudiantes del colegio cuentan con ambiente académico adecuado, es decir el área donde estudian son adecuados					
19	El colegio cuenta con talleres de actividades alternativas, como danza, pintura, actuación, etc.					
20	El colegio cuenta con un registro diario donde los decentes firman su asistencia y puntualidad.					
	Dimensión 2: Gestión Pedagógica	1	2	3	4	5
21	Los docentes cuentan con talleres de capacitación durante el año escolar					
22	El colegio gestiona charlas para los padres de familia sobre cómo pueden apoyar en casa para mejorar la educación de sus hijos.					
23	El director del colegio realiza reuniones con los padres de familia para coordinar las acciones que se deben de tomar para mejorar las calificaciones de los estudiantes					
24	El director y los docentes aprovechan al máximo las horas designadas para brindar enseñanza a los estudiantes					
25	Los docentes incentivan a los estudiantes el uso adecuado y permanente de la biblioteca					
26	El colegio hace llegar información a los padres de familia sobre el rendimiento académico de sus hijos					
27	El colegio incentivo a los padres de familia a acudir al colegio para saber sobre el rendimiento académico que tienen sus hijos.					
28	El colegio cuenta con recursos tecnológicos, como impresora y computadoras, para facilitar las actividades escolares de los estudiantes.					
29	El director está pendiente de las calificaciones y rendimiento académico de los estudiantes					

30	El colegio organiza actividades académicas como es la ciencia o actividades culturales					
	Dimensión 2: Gestión Comunitaria	1	2	3	4	5
31	Los padres de familia se involucran en las actividades académicas como científicas y culturales, actividades que ayudan a los estudiantes a obtener mayores conocimientos.					
32	Los padres de familia tienen conocimiento de las dificultades que tiene sus hijos en sus aprendizajes					
33	Los padres de familia cuentan con charlas en el colegio para apoyar en casa la educación de sus hijos					
34	El colegio tiene vínculo con las instituciones educativas, la familia y la comunidad para que la localidad pueda desarrollarse.					
35	El colegio realiza simulacros de sismo, acciones de prevención y prevención de riesgos de desastres naturales en coordinación con defensa civil, puestos de salud u otros					
36	Los padres de familia forman parte del plan estratégico para el avance de la enseñanza (participan con opiniones para reforzar el plan)					
37	Los padres de familia están satisfechos con la información que se les brinda respecto a las actividades escolares que se presentan					
38	En el colegio valoran y respetan la cultura de la localidad					
39	En el colegio respetan las formas culturales de la familia					
40	Los padres de familia participan activamente en las actividades culturales del colegio.					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) solo una de las respuestas que usted crea conveniente. Es importante que conteste todas las preguntas.

Este cuestionario es anónimo, por lo que usted puede responder sinceramente ya que además solo será para uso estrictamente académico.

A continuación, se muestra las escalas de respuestas, según estas, marque usted sus respuestas.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Dimensión 1: Equidad		1	2	3	4	5
1	Los docentes al realizar sus clases brindan oportunidad de aprendizaje de manera igualitaria a todos los estudiantes					
2	El colegio brinda una educación de calidad a todos los estudiantes sin discriminación.					
3	El colegio brinda materiales didácticos a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante					
4	El colegio brinda libros de consulta a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante					
5	El colegio se ha caracterizado por brindar un buen trato a todos los estudiantes, sin ridiculizar ni discriminarlos					
6	Considera usted que las asignaturas que se le enseña a su hijo(a) han satisfecho las expectativas y metas académicas					
7	Existe igualdad de género en el colegio al momento de brindar las enseñanzas					
8	Todos los estudiantes tienen las mismas posibilidades de participar en actividades escolares que se presenten.					
Dimensión 2: Relevancia		1	2	3	4	5
9	Las actividades que los docentes emplean en su enseñanza son importantes para la vida futura de los estudiantes.					
10	Los docentes brindan conocimientos de temas esenciales para el desarrollo de los estudiantes					
11	Los docentes sienten interés en las participaciones de sus estudiantes ya que resuelven las dudas que se generen durante las clases					

12	Los estudiantes se sienten motivados por los docentes para seguir aprendiendo y desarrollándose intelectualmente					
13	Los estudiantes practican comportamientos con actitudes positivas empleando valores.					
14	Los docentes buscan que los estudiantes siempre estén compitiendo intelectualmente entre ellos.					
15	Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, resolución de problemas, etc.)					
16	Para el colegio es importante que el nombre de la entidad sea siempre reconocido por participar siempre en actividades educativas a nivel escolar.					
	Dimensión 3: Eficiencia	1	2	3	4	5
17	Todos los estudiantes están aprendiendo de manera conjunta e igualitaria por lo que se refleja la eficiencia.					
18	Los docentes brindan sus conocimientos buscando que los estudiantes aprendan cada vez más con el uso mínimo de recursos y tiempo.					
19	El colegio siempre está al tanto de mantener que los recursos educativos se encuentren en buen estado.					
20	El colegio cumple sus objetivos, actividades y metas programadas en el tiempo que se ha planteado.					
21	Los docentes se preocupan por utilizar los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje de los estudiantes.					
22	El colegio se preocupa por que exista un clima laboral favorable y mantener una cultura de convivencia adecuada.					
23	Los estudiantes tienen acceso a los recursos educativos para complementar sus aprendizajes					
24	Los docentes reciben capacitaciones pedagógicas para desenvolverse mejor en el campo de la enseñanza.					
25	Los docentes desarrollan proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.					
26	Los docentes facilitan materiales y recursos didácticas a los estudiantes en el momento oportuno para desarrollar las actividades educativas					
	Dimensión 4: Eficacia	1	2	3	4	5
27	El colegio promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.					
28	En el colegio existe participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.					
29	El colegio propicia una educación para todos como un derecho integral.					
30	Los docentes enseñan a los estudiantes de manera responsable para que así puedan lograr llegar a la meta que se han trazado.					

31	Los docentes constantemente evalúan a los estudiantes realizando preguntas para que resalten sus fortalezas conociéndose así mismo.					
32	El colegio realiza actividades para evaluar los logros que han tenido sus estudiantes en un tiempo determinado.					
33	El colegio se preocupa por mantener los logros de aprendizaje, realizando talleres extra curriculares como clases de reforzamiento de matemática, lectura u otros					
34	El colegio promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.					
35	El colegio establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes, como concursos internos entre estudiantes.					

Anexo 4. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión institucional								
1	El colegio, hace de conocimiento mediante publicaciones, afiches en las paredes u otros sobre la misión y visión del colegio.	✓		✓		✓		
2	El colegio hace conocimiento del reglamento de padres de familia mediante impresiones u otros medios.	✓		✓		✓		
3	El colegio realiza frecuentemente reuniones con los apoderados de los estudiantes para informar progresos y necesidad del colegio	✓		✓		✓		
4	El colegio programa actividades educativas adicionales para el reforzamiento del desarrollo académico de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	El colegio informa regularmente a los padres de familia sobre sobre el rendimiento académico de sus hijos.	✓		✓		✓		
6	Cree usted que el colegio busca la mejora continua de sus estudiantes	✓		✓		✓		
7	El colegio participa en actividades académicas como concursos matemáticos u otros	✓		✓		✓		
8	El colegio busca mediante charlas trabajar en conjunto con los estudiantes y padres de familia para incentivar a los estudiantes a mejorar su rendimiento académico.	✓		✓		✓		
9	El director tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con los padres de familia.	✓		✓		✓		
10	El director demuestra conocimiento sobre derechos y deberes de los padres de familia	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa								
11	El colegio brinda capacitaciones para elaboración de materiales para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
12	El colegio cuenta con materiales didácticos como libros, maquetas u otros para mejorar la enseñanza	✓		✓		✓		
13	El colegio reúne a los padres de familia para hacer conocimiento del inventario con que cuenta y el estado en que se encuentran, como sillas, mesa, etc.	✓		✓		✓		
14	El colegio realiza gestiones ante autoridades para que le apoyen a implementar materiales u otras necesidades que tengan como institución para el bien de los estudiantes.	✓		✓		✓		
15	El colegio cuenta con los recursos humanos (docentes) suficientes para la cantidad de estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Los estudiantes tienen la estricta obligación de ir al colegio bien uniformado.	✓		✓		✓		
17	El colegio hace de conocimiento, a los padres de familia sobre el reglamento interno del colegio, mediante impresiones u otros medios.	✓		✓		✓		
18	Los estudiantes del colegio cuentan con ambiente académico adecuado, es decir el área donde estudian son adecuados	✓		✓		✓		
19	El colegio cuenta con talleres de actividades alternativas, como danza, pintura, actuación, etc.	✓		✓		✓		
20	El colegio cuenta con un registro diario donde los docentes firman su asistencia y puntualidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Gestión pedagógica								
21	Los docentes cuentan con talleres de capacitación durante el año escolar	✓		✓		✓		
22	El colegio gestiona charlas para los padres de familia sobre cómo pueden apoyar en casa para mejorar la educación de sus hijos.	✓		✓		✓		
23	El director del colegio realiza reuniones con los padres de familia para coordinar las acciones que se deben de tomar para mejorar las calificaciones de los estudiantes	✓		✓		✓		
24	El director y los docentes aprovechan al máximo las horas designadas para brindar enseñanza a los estudiantes	✓		✓		✓		
25	Los docentes incentivan a los estudiantes el uso adecuado y permanente de la biblioteca	✓		✓		✓		
26	El colegio hace llegar información a los padres de familia sobre el rendimiento académico de sus hijos	✓		✓		✓		

27	El colegio incentiva a los padres de familia a acudir al colegio para saber sobre el rendimiento académico que tienen sus hijos.	✓		✓		✓	
28	El colegio cuenta con recursos tecnológicos, como impresora y computadoras, para facilitar las actividades escolares de los estudiantes.	✓		✓		✓	
29	El director está pendiente de las calificaciones y rendimiento académico de los estudiantes	✓		✓		✓	
30	El colegio organiza actividades académicas como es la ciencia o actividades culturales	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Gestión comunitaria		Si	No	Si	No	Si	No
31	Los padres de familia se involucran en las actividades académicas como científicas y culturales, actividades que ayudan a los estudiantes a obtener mayores conocimientos.	✓		✓		✓	
32	Los padres de familia tienen conocimiento de las dificultades que tiene sus hijos en sus aprendizajes	✓		✓		✓	
33	Los padres de familia cuentan con charlas en el colegio para apoyar en casa la educación de sus hijos	✓		✓		✓	
34	El colegio tiene vínculo con las instituciones educativas, la familia y la comunidad para que la localidad pueda desarrollarse.	✓		✓		✓	
35	El colegio realiza simulacros de sismo, acciones de prevención y prevención de riesgos de desastres naturales en coordinación con defensa civil, puestos de salud u otros	✓		✓		✓	
36	Los padres de familia forman parte del plan estratégico para el avance de la enseñanza (participan con opiniones para reforzar el plan)	✓		✓		✓	
37	Los padres de familia están satisfechos con la información que se les brinda respecto a las actividades escolares que se presentan	✓		✓		✓	
38	En el colegio valoran y respetan la cultura de la localidad	✓		✓		✓	
39	En el colegio respetan las formas culturales de la familia	✓		✓		✓	
40	Los padres de familia participan activamente en las actividades culturales del colegio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: MG. FLORES OLORTEGUI NEYDA ROOSMERY DNI: 722 07 39

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

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

13 de MAYO del 2022

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


 Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Equidad								
1	Los docentes al realizar sus clases brindan oportunidad de aprendizaje de manera igualitaria a todos los estudiantes	✓		✓		✓		
2	El colegio brinda una educación de calidad a todos los estudiantes sin discriminación.	✓		✓		✓		
3	El colegio brinda materiales didácticos a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante	✓		✓		✓		
4	El colegio brinda libros de consulta a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante	✓		✓		✓		
5	El colegio se ha caracterizado por brindar un buen trato a todos los estudiantes, sin ridiculizar ni discriminarlos	✓		✓		✓		
6	Considera usted que las asignaturas que se le enseña a sus hijos han satisfecho las expectativas y metas académicas	✓		✓		✓		
7	Existe igualdad de género en el colegio al momento de brindar las enseñanzas	✓		✓		✓		
8	Todos los estudiantes tienen las mismas posibilidades de participar en actividades escolares que se presenten.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Relevancia								
9	Las actividades que los docentes emplean en su enseñanza son importantes para la vida futura de los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	Los docentes brindan conocimientos de temas esenciales para el desarrollo de los estudiantes	✓		✓		✓		
11	Los docentes sienten interés en las participaciones de sus estudiantes ya que resuelven las dudas que se generen durante las clases	✓		✓		✓		
12	Los estudiantes se sienten motivados por los docentes para seguir aprendiendo y desarrollándose intelectualmente	✓		✓		✓		
13	Los estudiantes practican comportamientos con actitudes positivas empleando valores.	✓		✓		✓		
14	Los docentes buscan que los estudiantes siempre estén compitiendo intelectualmente entre ellos.	✓		✓		✓		
15	Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, resolución de problemas, etc)	✓		✓		✓		
16	Para el colegio es importante que el nombre de la entidad sea siempre reconocido por participar siempre en actividades educativas a nivel escolar.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: T Eficiencia								
17	Todos los estudiantes están aprendiendo de manera conjunta e igualitaria por lo que se refleja la eficiencia.	✓		✓		✓		
18	Los docentes brindan sus conocimientos buscando que los estudiantes aprendan cada vez más con el uso mínimo de recursos y tiempo.	✓		✓		✓		
19	El colegio siempre está al tanto de mantener que los recursos educativos se encuentren en buen estado.	✓		✓		✓		
20	El colegio cumple sus objetivos, actividades y metas programadas en el tiempo que se ha planteado.	✓		✓		✓		
21	Los docentes se preocupan por utilizar los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje de los estudiantes.	✓		✓		✓		
22	El colegio se preocupa por que exista un clima laboral favorable y mantener una cultura de convivencia adecuada.	✓		✓		✓		
23	Los estudiantes tienen acceso a los recursos educativos para complementar sus aprendizajes	✓		✓		✓		
24	Los docentes reciben capacitaciones pedagógicas para desenvolverse mejor en el campo de la enseñanza.	✓		✓		✓		
25	Los docentes desarrollan proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	✓		✓		✓		

26	Los docentes facilitan materiales y recursos didácticas a los estudiantes en el momento oportuno para desarrollar las actividades educativas	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No
27	El colegio promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	✓		✓		✓	
28	En el colegio existe participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	✓		✓		✓	
29	El colegio propicia una educación para todos como un derecho integral.	✓		✓		✓	
30	Los docentes enseñan a los estudiantes de manera responsable para que así puedan lograr llegar a la meta que se han trazado.	✓		✓		✓	
31	Los docentes constantemente evalúan a los estudiantes realizando preguntas para que resalten sus fortalezas conociéndose así mismo.	✓		✓		✓	
32	El colegio realiza actividades para evaluar los logros que han tenido sus estudiantes en un tiempo determinado.	✓		✓		✓	
33	El colegio se preocupa por mantener los logros de aprendizaje, realizando talleres extra curriculares como clases de reforzamiento de matemática, lectura u otros	✓		✓		✓	
34	El colegio promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	✓		✓		✓	
35	El colegio establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes, como concursos internos entre estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.: M.G. FLORES OLORTEGUE NEYDA ROOSHERY..... DNI: 7220739

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

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

13 de MAYO del 20 22

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión Institucional								
1	El colegio, hace de conocimiento mediante publicaciones, afiches en las paredes u otros sobre la misión y visión del colegio.	X		X		X		
2	El colegio hace conocimiento del reglamento de padres de familia mediante impresiones u otros medios.	X		X		X		
3	El colegio realiza frecuentemente reuniones con los apoderados de los estudiantes para informar progresos y necesidad del colegio	X		X		X		
4	El colegio programa actividades educativas adicionales para el reforzamiento del desarrollo académico de los estudiantes.	X		X		X		
5	El colegio informa regularmente a los padres de familia sobre sobre el rendimiento académico de sus hijos.	X		X		X		
6	Cree usted que el colegio busca la mejora continua de sus estudiantes	X		X		X		
7	El colegio participa en actividades académicas como concursos matemáticos u otros	X		X		X		
8	El colegio busca mediante charlas trabajar en conjunto con los estudiantes y padres de familia para incentivar a los estudiantes a mejorar su rendimiento académico.	X		X		X		
9	El director tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con los padres de familia.	X		X		X		
10	El director demuestra conocimiento sobre derechos y deberes de los padres de familia	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa								
11	El colegio brinda capacitaciones para elaboración de materiales para la mejora de los aprendizajes.	X		X		X		
12	El colegio cuenta con materiales didácticos como libros, maquetas u otros para mejorar la enseñanza	X		X		X		
13	El colegio reúne a los padres de familia para hacer conocimiento del inventario con que cuenta y el estado en que se encuentran, como sillas, mesa, etc.	X		X		X		
14	El colegio realiza gestiones ante autoridades para que le apoyen a implementar materiales u otras necesidades que tengan como institución para el bien de los estudiantes.	X		X		X		
15	El colegio cuenta con los recursos humanos (docentes) suficientes para la cantidad de estudiantes.	X		X		X		
16	Los estudiantes tienen la estricta obligación de ir al colegio bien uniformado.	X		X		X		
17	El colegio hace de conocimiento, a los padres de familia sobre el reglamento interno del colegio, mediante impresiones u otros medios.	X		X		X		
18	Los estudiantes del colegio cuentan con ambiente académico adecuado, es decir el área donde estudian son adecuados	X		X		X		
19	El colegio cuenta con talleres de actividades alternativas, como danza, pintura, actuación, etc.	X		X		X		
20	El colegio cuenta con un registro diario donde los docentes firman su asistencia y puntualidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión pedagógica								
21	Los docentes cuentan con talleres de capacitación durante el año escolar	X		X		X		
22	El colegio gestiona charlas para los padres de familia sobre cómo pueden apoyar en casa para mejorar la educación de sus hijos.	X		X		X		
23	El director del colegio realiza reuniones con los padres de familia para coordinar las acciones que se deben de tomar para mejorar las calificaciones de los estudiantes	X		X		X		
24	El director y los docentes aprovechan al máximo las horas designadas para brindar enseñanza a los estudiantes	X		X		X		
25	Los docentes incentivan a los estudiantes el uso adecuado y permanente de la biblioteca	X		X		X		
26	El colegio hace llegar información a los padres de familia sobre el rendimiento académico de sus hijos	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Equidad								
1	Los docentes al realizar sus clases brindan oportunidad de aprendizaje de manera igualitaria a todos los estudiantes	X		X		X		
2	El colegio brinda una educación de calidad a todos los estudiantes sin discriminación.	X		X		X		
3	El colegio brinda materiales didácticos a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante	X		X		X		
4	El colegio brinda libros de consulta a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante	X		X		X		
5	El colegio se ha caracterizado por brindar un buen trato a todos los estudiantes, sin ridiculizar ni discriminarlos	X		X		X		
6	Considera usted que las asignaturas que se le enseña a sus hijos han satisfecho las expectativas y metas académicas	X		X		X		
7	Existe igualdad de género en el colegio al momento de brindar las enseñanzas	X		X		X		
8	Todos los estudiantes tienen las mismas posibilidades de participar en actividades escolares que se presenten.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Relevancia								
9	Las actividades que los docentes emplean en su enseñanza son importantes para la vida futura de los estudiantes.	X		X		X		
10	Los docentes brindan conocimientos de temas esenciales para el desarrollo de los estudiantes	X		X		X		
11	Los docentes sienten interés en las participaciones de sus estudiantes ya que resuelven las dudas que se generen durante las clases	X		X		X		
12	Los estudiantes se sienten motivados por los docentes para seguir aprendiendo y desarrollándose intelectualmente	X		X		X		
13	Los estudiantes practican comportamientos con actitudes positivas empleando valores.	X		X		X		
14	Los docentes buscan que los estudiantes siempre estén compitiendo intelectualmente entre ellos.	X		X		X		
15	Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, resolución de problemas, etc)	X		X		X		
16	Para el colegio es importante que el nombre de la entidad sea siempre reconocido por participar siempre en actividades educativas a nivel escolar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: T Eficiencia								
17	Todos los estudiantes están aprendiendo de manera conjunta e igualitaria por lo que se refleja la eficiencia.	X		X		X		
18	Los docentes brindan sus conocimientos buscando que los estudiantes aprendan cada vez más con el uso mínimo de recursos y tiempo.	X		X		X		
19	El colegio siempre está al tanto de mantener que los recursos educativos se encuentren en buen estado.	X		X		X		
20	El colegio cumple sus objetivos, actividades y metas programadas en el tiempo que se ha planteado.	X		X		X		
21	Los docentes se preocupan por utilizar los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
22	El colegio se preocupa por que exista un clima laboral favorable y mantener una cultura de convivencia adecuada.	X		X		X		
23	Los estudiantes tienen acceso a los recursos educativos para complementar sus aprendizajes	X		X		X		
24	Los docentes reciben capacitaciones pedagógicas para desenvolverse mejor en el campo de la enseñanza.	X		X		X		
25	Los docentes desarrollan proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	X		X		X		

26	Los docentes facilitan materiales y recursos didácticas a los estudiantes en el momento oportuno para desarrollar las actividades educativas	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Eficacia		Si	No	Si	No	Si	No
27	El colegio promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	X		X		X	
28	En el colegio existe participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	X		X		X	
29	El colegio propicia una educación para todos como un derecho integral.	X		X		X	
30	Los docentes enseñan a los estudiantes de manera responsable para que así puedan lograr llegar a la meta que se han trazado.	X		X		X	
31	Los docentes constantemente evalúan a los estudiantes realizando preguntas para que resalten sus fortalezas conociéndose así mismo.	X		X		X	
32	El colegio realiza actividades para evaluar los logros que han tenido sus estudiantes en un tiempo determinado.	X		X		X	
33	El colegio se preocupa por mantener los logros de aprendizaje, realizando talleres extra curriculares como clases de reforzamiento de matemática, lectura u otros	X		X		X	
34	El colegio promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	X		X		X	
35	El colegio establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes, como concursos internos entre estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Bravo Hinojosa Cesar DNI: 32303226

Especialidad del validador: Educación Primaria - maestro en teoría y práctica de la lectura y escritura.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de mayo del 20



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión institucional								
1	El colegio, hace de conocimiento mediante publicaciones, afiches en las paredes u otros sobre la misión y visión del colegio.	✓		✓		✓		
2	El colegio hace conocimiento del reglamento de padres de familia mediante impresiones u otros medios.	✓		✓		✓		
3	El colegio realiza frecuentemente reuniones con los apoderados de los estudiantes para informar progresos y necesidad del colegio	✓		✓		✓		
4	El colegio programa actividades educativas adicionales para el reforzamiento del desarrollo académico de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	El colegio informa regularmente a los padres de familia sobre sobre el rendimiento académico de sus hijos.	✓		✓		✓		
6	Cree usted que el colegio busca la mejora continua de sus estudiantes	✓		✓		✓		
7	El colegio participa en actividades académicas como concursos matemáticos u otros	✓		✓		✓		
8	El colegio busca mediante charlas trabajar en conjunto con los estudiantes y padres de familia para incentivar a los estudiantes a mejorar su rendimiento académico.	✓		✓		✓		
9	El director tiene un trato cordial y respetuoso al interactuar con los padres de familia.	✓		✓		✓		
10	El director demuestra conocimiento sobre derechos y deberes de los padres de familia	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Gestión administrativa								
11	El colegio brinda capacitaciones para elaboración de materiales para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
12	El colegio cuenta con materiales didácticos como libros, maquetas u otros para mejorar la enseñanza	✓		✓		✓		
13	El colegio reúne a los padres de familia para hacer conocimiento del inventario con que cuenta y el estado en que se encuentran, como sillas, mesa, etc.	✓		✓		✓		
14	El colegio realiza gestiones ante autoridades para que le apoyen a implementar materiales u otras necesidades que tengan como institución para el bien de los estudiantes.	✓		✓		✓		
15	El colegio cuenta con los recursos humanos (docentes) suficientes para la cantidad de estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Los estudiantes tienen la estricta obligación de ir al colegio bien uniformado.	✓		✓		✓		
17	El colegio hace de conocimiento, a los padres de familia sobre el reglamento interno del colegio, mediante impresiones u otros medios.	✓		✓		✓		
18	Los estudiantes del colegio cuentan con ambiente académico adecuado, es decir el área donde estudian son adecuados	✓		✓		✓		
19	El colegio cuenta con talleres de actividades alternativas, como danza, pintura, actuación, etc.	✓		✓		✓		
20	El colegio cuenta con un registro diario donde los docentes firman su asistencia y puntualidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Gestión pedagógica								
21	Los docentes cuentan con talleres de capacitación durante el año escolar	✓		✓		✓		
22	El colegio gestiona charlas para los padres de familia sobre cómo pueden apoyar en casa para mejorar la educación de sus hijos.	✓		✓		✓		
23	El director del colegio realiza reuniones con los padres de familia para coordinar las acciones que se deben de tomar para mejorar las calificaciones de los estudiantes	✓		✓		✓		
24	El director y los docentes aprovechan al máximo las horas designadas para brindar enseñanza a los estudiantes	✓		✓		✓		
25	Los docentes incentivan a los estudiantes el uso adecuado y permanente de la biblioteca	✓		✓		✓		
26	El colegio hace llegar información a los padres de familia sobre el rendimiento académico de sus hijos	✓		✓		✓		

27	El colegio incentiva a los padres de familia a acudir al colegio para saber sobre el rendimiento académico que tienen sus hijos.	✓		✓		✓	
28	El colegio cuenta con recursos tecnológicos, como impresora y computadoras, para facilitar las actividades escolares de los estudiantes.	✓		✓		✓	
29	El director está pendiente de las calificaciones y rendimiento académico de los estudiantes	✓		✓		✓	
30	El colegio organiza actividades académicas como es la ciencia o actividades culturales	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Gestión comunitaria	Si	No	Si	No	Si	No
31	Los padres de familia se involucran en las actividades académicas como científicas y culturales, actividades que ayudan a los estudiantes a obtener mayores conocimientos.	✓		✓		✓	
32	Los padres de familia tienen conocimiento de las dificultades que tiene sus hijos en sus aprendizajes	✓		✓		✓	
33	Los padres de familia cuentan con charlas en el colegio para apoyar en casa la educación de sus hijos	✓		✓		✓	
34	El colegio tiene vínculo con las instituciones educativas, la familia y la comunidad para que la localidad pueda desarrollarse.	✓		✓		✓	
35	El colegio realiza simulacros de sismo, acciones de prevención y prevención de riesgos de desastres naturales en coordinación con defensa civil, puestos de salud u otros	✓		✓		✓	
36	Los padres de familia forman parte del plan estratégico para el avance de la enseñanza (participan con opiniones para reforzar el plan)	✓		✓		✓	
37	Los padres de familia están satisfechos con la información que se les brinda respecto a las actividades escolares que se presentan	✓		✓		✓	
38	En el colegio valoran y respetan la cultura de la localidad	✓		✓		✓	
39	En el colegio respetan las formas culturales de la familia	✓		✓		✓	
40	Los padres de familia participan activamente en las actividades culturales del colegio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: MG. MOLINA SALINAS MAURO EDGAR DNI: 31665787

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

..... 14 de MAYO del 2022

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Equidad								
1	Los docentes al realizar sus clases brindan oportunidad de aprendizaje de manera igualitaria a todos los estudiantes	✓		✓		✓		
2	El colegio brinda una educación de calidad a todos los estudiantes sin discriminación.	✓		✓		✓		
3	El colegio brinda materiales didácticos a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante	✓		✓		✓		
4	El colegio brinda libros de consulta a todos los estudiantes sin excluir a ningún estudiante	✓		✓		✓		
5	El colegio se ha caracterizado por brindar un buen trato a todos los estudiantes, sin ridiculizar ni discriminarlos	✓		✓		✓		
6	Considera usted que las asignaturas que se le enseña a sus hijos han satisfecho las expectativas y metas académicas	✓		✓		✓		
7	Existe igualdad de género en el colegio al momento de brindar las enseñanzas	✓		✓		✓		
8	Todos los estudiantes tienen las mismas posibilidades de participar en actividades escolares que se presenten.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Relevancia								
9	Las actividades que los docentes emplean en su enseñanza son importantes para la vida futura de los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	Los docentes brindan conocimientos de temas esenciales para el desarrollo de los estudiantes	✓		✓		✓		
11	Los docentes sienten interés en las participaciones de sus estudiantes ya que resuelven las dudas que se generen durante las clases	✓		✓		✓		
12	Los estudiantes se sienten motivados por los docentes para seguir aprendiendo y desarrollándose intelectualmente	✓		✓		✓		
13	Los estudiantes practican comportamientos con actitudes positivas empleando valores.	✓		✓		✓		
14	Los docentes buscan que los estudiantes siempre estén compitiendo intelectualmente entre ellos.	✓		✓		✓		
15	Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, resolución de problemas, etc)	✓		✓		✓		
16	Para el colegio es importante que el nombre de la entidad sea siempre reconocido por participar siempre en actividades educativas a nivel escolar.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: T Eficiencia								
17	Todos los estudiantes están aprendiendo de manera conjunta e igualitaria por lo que se refleja la eficiencia.	✓		✓		✓		
18	Los docentes brindan sus conocimientos buscando que los estudiantes aprendan cada vez más con el uso mínimo de recursos y tiempo.	✓		✓		✓		
19	El colegio siempre está al tanto de mantener que los recursos educativos se encuentren en buen estado.	✓		✓		✓		
20	El colegio cumple sus objetivos, actividades y metas programadas en el tiempo que se ha planteado.	✓		✓		✓		
21	Los docentes se preocupan por utilizar los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje de los estudiantes.	✓		✓		✓		
22	El colegio se preocupa por que exista un clima laboral favorable y mantener una cultura de convivencia adecuada.	✓		✓		✓		
23	Los estudiantes tienen acceso a los recursos educativos para complementar sus aprendizajes	✓		✓		✓		
24	Los docentes reciben capacitaciones pedagógicas para desenvolverse mejor en el campo de la enseñanza.	✓		✓		✓		
25	Los docentes desarrollan proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	✓		✓		✓		

26	Los docentes facilitan materiales y recursos didácticas a los estudiantes en el momento oportuno para desarrollar las actividades educativas	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No
27	El colegio promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	✓		✓		✓	
28	En el colegio existe participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	✓		✓		✓	
29	El colegio propicia una educación para todos como un derecho integral.	✓		✓		✓	
30	Los docentes enseñan a los estudiantes de manera responsable para que así puedan lograr llegar a la meta que se han trazado.	✓		✓		✓	
31	Los docentes constantemente evalúan a los estudiantes realizando preguntas para que resalten sus fortalezas conociéndose así mismo.	✓		✓		✓	
32	El colegio realiza actividades para evaluar los logros que han tenido sus estudiantes en un tiempo determinado.	✓		✓		✓	
33	El colegio se preocupa por mantener los logros de aprendizaje, realizando talleres extra curriculares como clases de reforzamiento de matemática, lectura u otros	✓		✓		✓	
34	El colegio promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	✓		✓		✓	
35	El colegio establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes, como concursos internos entre estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador.: MG. MOLINASALINAS MAURO EDGAR DNI: 31665787

Especialidad del validador:..... MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

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

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

..... 19 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Carta de autorización del colegio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	CODIGO MODULAR: 0577684
INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE ANTONIO ENCINAS FRANCO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
MORENO TORRES RAÚL BILCERIO	DNI: 32284598

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO ESTATAL JOSÉ ANTONIO ENCINAS FRANCO - ANCASH, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: JUDITH YULISSA ESPINOZA VEGA	DNI: 70518301

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

Lugar y Fecha: Masin 05 de mayo del 2022




Mg. Raúl B. Moreno Torres
DIRECTOR

Firma: _____

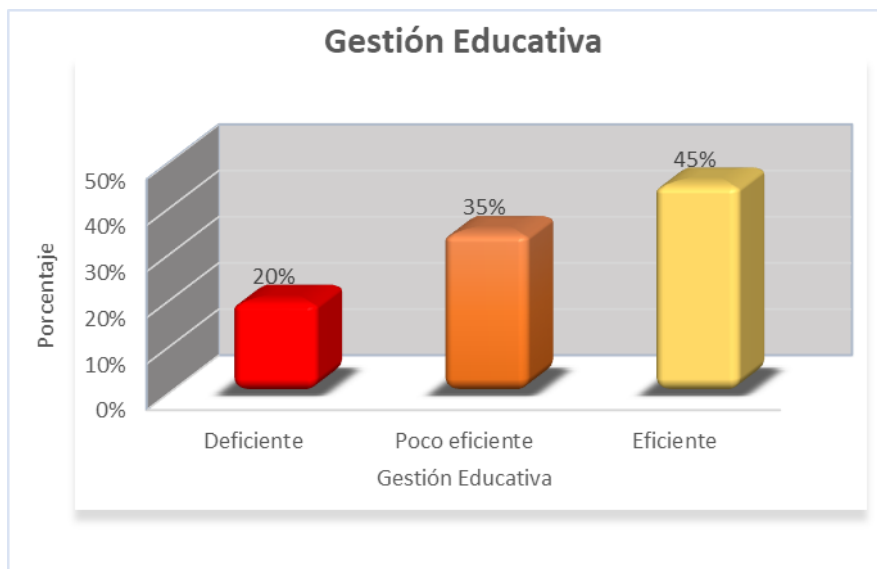
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 6. Presentación de figuras.

Figura 1

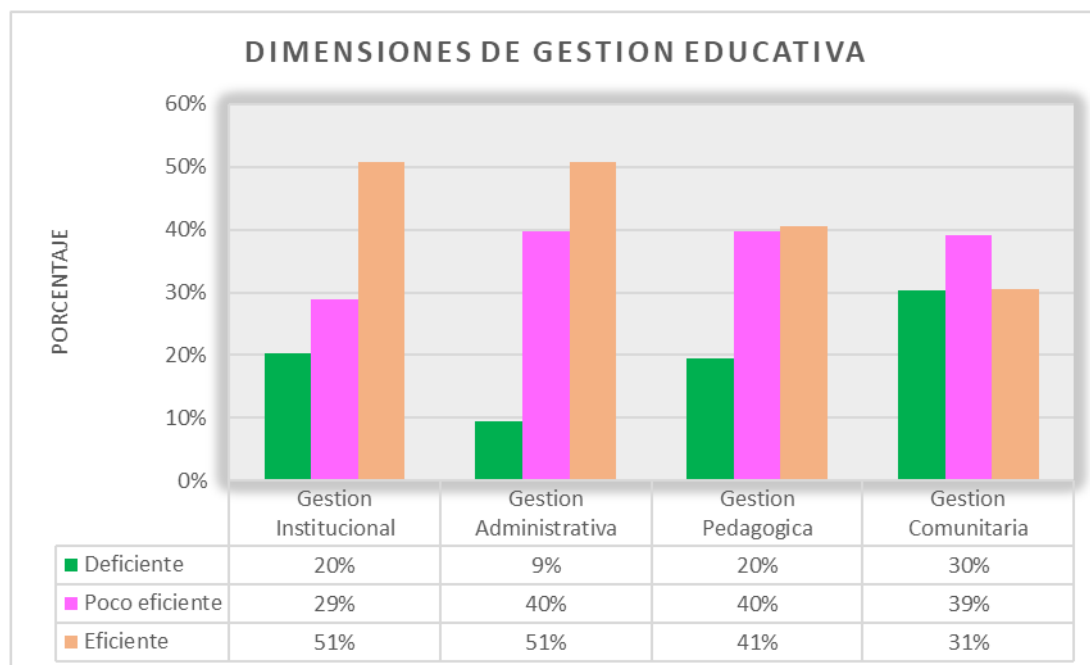
Niveles de la Variable Gestión Educativa



Nota. Se muestra los resultados de los niveles de la variable gestión educativa

Figura 2

Niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa

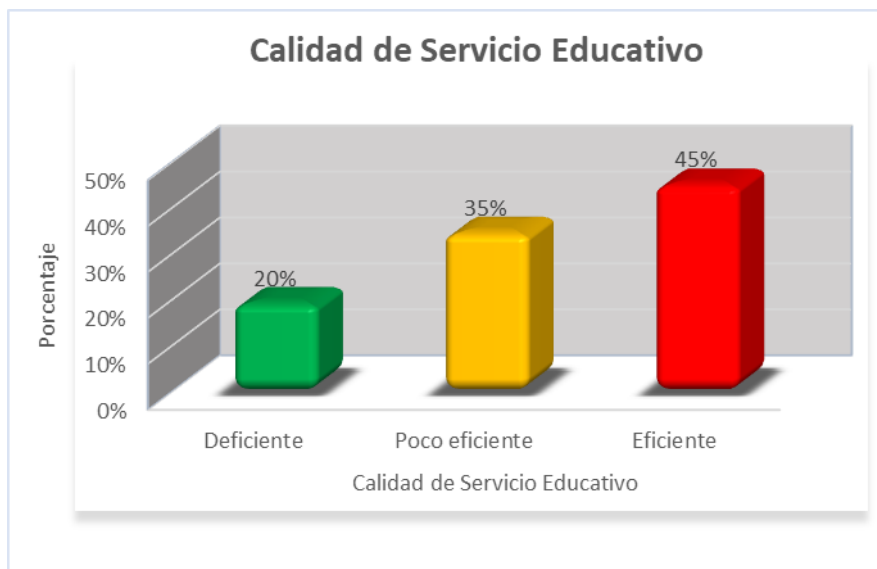


Nota. Se muestra los resultados de los niveles de las dimensiones de gestión educativa

Anexo 11: Resultado descriptiva de la variable calidad de servicio educativo

Figura 3

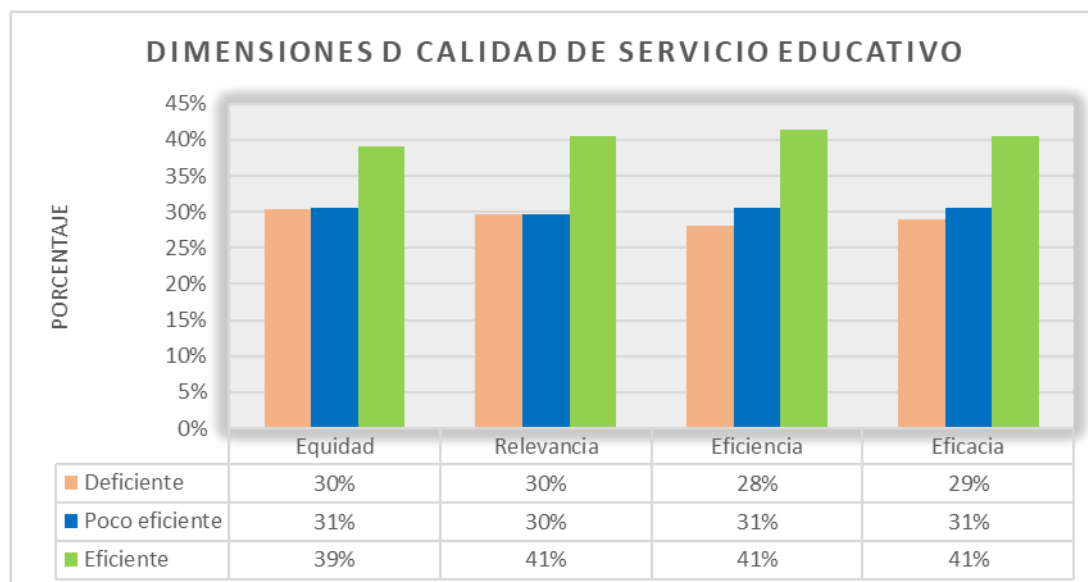
Niveles de la Variable Calidad de Servicio Educativo



Nota. Se muestra los resultados de los niveles de la variable calidad de servicio educativo

Figura 4

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo



Nota. Se muestra los resultados de los niveles de las dimensiones de calidad de servicio educativo.