



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN EN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA



**GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE
NIVEL PRIMARIA 2022**

TESIS PRESENTADA POR:
JESUS WILLIAM HUAYHUA CCAPATINTA
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

**GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE
NIVEL PRIMARIA 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

JESUS WILLIAM HUAYHUA CCAPATINTA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANZAYA

MIEMBRO DEL JURADO : 
Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS : 
Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P32



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 318-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 25 de setiembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-010190, presentado por el (la) Bachiller **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM**, con número de DNI. **24721454**, asignado (a) con código de matrícula **131284159**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Sicuani.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM**, con número de DNI. **24721454**, asignado (a) con código de matrícula **131284159**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN -P32** y:

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 12 de julio del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** Elaborado por el (la) Bachiller **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Miembro del Jurado	:	Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Miembro del Jurado	:	Dr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor de Tesis	:	Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Martes 01 de octubre del 2024
Hora	:	09:00 a.m.
Lugar	:	Aula N° 310 EPG - UANCV – JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAGISTER** de los estudiantes que ingresaron antes a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0532-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 24 de Mayo del 2024

VISTOS: g

El expediente N°. **06035**, Presentado por el (a) **Bach. JESUS WILLIAM HUAYHUA CCAPATINTA**, con número de DNI **24721454** y con Código de matrícula N.º **131284159**, quien solicita cambio del presidente del jurado del Proyecto de Tesis titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** Líneas de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P32**. Para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en **EDUCACIÓN**, mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Sicuani.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach. JESUS WILLIAM HUAYHUA CCAPATINTA**, quien solicita el cambio del presidente del jurado, aprobado con Resolución Directoral N° **1223-2023-USA-EPG/UANCV**, de fecha **06 de Diciembre del 2023**, en el que se le asignó como presidente a la Dra. **Graciela Bernal Salas**, la misma que se cambia por no tener vínculo laboral.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 09 de Noviembre del 2023, registrado en el Folio N° 0003822 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca:

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL PRESIDENTE DEL JURADO, para su revisión de la Tesis titulada: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** presentado por el (a) Bach. **JESUS WILLIAM HUAYHUA CCAPATINTA**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Segundo Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



[Handwritten Signature]
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

EPG
ESCUELA DE POSGRADO
UANCV

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0082-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 13 Marzo del 2024

VISTOS:

El expediente N°, 02145, Presentado por el (a) Bach. **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM**, con DNI N° **24721454**, código de matrícula **131284159** quien solicita cambio del asesor del Proyecto de Tesis titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** Línea de Investigación **GESTION DE LA EDUCACION P32** para optar el grado de **MAGISTER** en: **EDUCACION**, mención en **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez **Sede Sicuani**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 02145, el Bach. **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM**, solicita el cambio del asesor aprobado con Resolución Directoral N°. 1223-2023-USA-EPG/UANCV, de fecha 06 de diciembre del 2023, en el que se le asignó como asesor al Dr. Rodolfo Fredy Arpasí Chura, el mismo que se cambia por indisponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 09 de noviembre del 2023, registrado en el Folio N° 0003822 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL ASESOR para su revisión de la Tesis titulada: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** presentado por el (a) Bach. **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM**, de la Maestría en: **EDUCACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. GRACIELA BERNAL SALAS
Primer Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Segundo Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **magister** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Hernández Condori Curi
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mg PERCY TORRES
SECRETARÍA (e)

Cc: CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2024 (01)



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1223-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 06 de Diciembre del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023-011563, de fecha 17 de noviembre del 2023, presentado por el (la) Bachiller **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM** con DNI N° **24721454**, código de matrícula **131284159**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** Línea de investigación **GESTION DE LA EDUCACION P32** para optar el grado de **MAGISTER** en: **EDUCACION**, mención en: **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez **Sede Sicuani**.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 689-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 19 de setiembre del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente : Dra. **GRACIELA BERNAL SALAS**
- Primer Miembro : Dr. **SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**
- Segundo Miembro : Mgtr. **ARNALDO YANA TORRES**
- Asesor : Dr. **RODOLFO FREDY ARPASI CHURA**

Que, con registro N°0003822, de fecha 09 de noviembre del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario:

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de Investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** para obtener el grado académico de **MAESTRIA** en: **EDUCACION** mención en: **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo, Vicerectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wisnosciano Chondori Carl
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Mg. PEDRO OSCALDO PUJIA PUMBA
SECRETARIO ACADÉMICO

E/CARGO (01)
ARCHIVO EPS-2023 (01)
INTERESADO (01)
LWCV/CH



GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Título de la Tesis	
GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JESUS WILLIAM HUAYHUA CCAPATINTA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	24721454
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-5369-2353
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Esperanza Cueva Rossel
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02558176
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7453-3382
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos de investigación	
Línea de investigación	Gestión De La Educación – P32
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>INSTITUCION EDUCATIVA HUANOQUITE País: Perú</p> <p>Departamento: Cusco Provincia: Paruro Distrito: Huanoquite</p> <p>Coordenadas: Latitud: -13.680508889682033 Longitud: -72.01409995045898</p> <p>https://maps.app.goo.gl/MGh794h132rKRbNq7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto del 2022 – octubre del 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Educación general (incluye capacitación, pedagogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</p> <p>Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00</p>



Dr. Segundo Oraz Cansayo
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN-EPD



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Jesús William Huayhua Capatinta, identificado con DNI Nro. 24721454 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Educación

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Gestión Escolar y calidad de servicio en una institución educativa de huancayo nivel primaria 2022

Asesorado por: Dra. Esperanza Cueva Rosel

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 15 de Diciembre del 2024

FIRMA DEL ASESOR (obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi esposa Olga, por su apoyo inquebrantable, ha sido mi mayor fortaleza a lo largo de este desafiante viaje académico, superando los obstáculos y alcanzar esta meta en mis objetivos profesionales.

A mi hermana Irene, que con sus consejos fortalecieron mi espíritu y motivación personal, convirtiendo esta experiencia en aprendizaje.

A mi hijo Brad y Axel, que entienden de la trascendencia de aprender y crecer en el ámbito personal, todo es posible si existe actitud para cumplir nuestros sueños.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme emprender la travesía de realizar esta tesis de investigación y culminar en medio de desafíos pedagógicos y de gestión educativa percibidas en territorio.

A cada progenitor de la Institución Educativa de Huanoquite, por su amabilidad, apoyo incondicional en emitir información requerida para el desenvolvimiento del presente estudio.



ÍNDICE

DEDICATORIA	10
AGRADECIMIENTO	11
ÍNDICE	i
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Exposición de la situación problemática	1
1.2 Formulación del planteamiento del problema	5
1.2.1 Pregunta general	5
1.2.2 Preguntas específicas	5
1.3 Justificación de la investigación	6
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	8
1.5 Importancia y alcance de la investigación	8
1.6 Limitaciones y delimitaciones de la investigación	8
1.7 Hipótesis	9
1.7.1 Hipótesis general	9
1.7.2 Hipótesis específicas	9
1.8 Variables e indicadores	9
1.8.1 Conceptualización de variables	9
1.8.2 Operacionalización de las variables	10



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.1.1 Antecedentes internacionales	12
2.1.2 Antecedentes Nacionales	13
2.1.3 Antecedentes regional o local	15
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Gestión Escolar	17
2.2.1.1 Características.	18
2.2.1.2 Objetivos de la gestión escolar.	21
2.2.1.3 Ventajas.	21
2.2.1.4 La gestión escolar como propuesta de mejora educativa	22
2.2.1.5 Administración y gestión escolar	22
2.2.2 Calidad del servicio educativo	24
2.2.2.1 Teoría vinculada con la calidad de servicio educativo.	25
2.2.2.2 El Modelo SERVQUAL	26
2.2.2.3 Fórmula de la calidad en la educación.	27
2.2.2.4 ¿Qué no es calidad en la educación y formación?	29
2.2.2.5 Compromisos de gestión escolar	30
2.2.2.6 La gestión escolar comprende cuatro dimensiones claves.	30
2.3 Marco conceptual	33
2.3.1 Gestión	33
2.3.2 Educación	33
2.3.3 Pedagogía	33
2.3.4 Gestión de la educación	33
2.3.5 Calidad	34
2.3.6 Calidad del servicio educativo	34
2.3.7 Recurso educativo	34
2.3.8 Acompañamiento	34
2.3.9 Orientación	35



2.3.10 Institución educativa	35
2.3.11 Estudiante	35
2.3.12 Docente	35
2.3.13 Escalamiento de Likert	36
2.3.14 Mejora continua	36
2.3.15 Percepción	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación	37
3.2 Método o métodos aplicados en la investigación	37
3.3 Tipo de investigación	38
3.4 Nivel de investigación	38
3.5 Diseño de la investigación	38
3.6 Población y muestra	39
3.6.1 Población	39
3.6.2. Muestra	39
3.6.3 Criterios de inclusión	39
3.6.4 Criterios de exclusión	40
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	40
3.7.1 Técnicas de la investigación	40
3.7.2 Instrumentos de la investigación	40
3.8 Validez y confiabilidad del instrumento de investigación	41
3.8.1 Validez del instrumento	41
3.8.2 Confiabilidad del instrumento	42
3.9 Diseño de estrategia para la prueba de hipótesis	42



CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los resultados	44
4.1.1 Gestión escolar	44
4.1.2 Calidad de servicio	49
4.2 Proceso de la prueba de hipótesis	54
4.3 Discusión de resultados	61
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	22
Tabla 2 <i>Gestión escolar</i>	52
Tabla 4 <i>Dimensión de la calidad de servicio</i>	58
Tabla 4 <i>Prueba de distribución</i>	63
Tabla 5 <i>Prueba de hipótesis general</i>	63
Tabla 6 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	64
Tabla 7 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	65
Tabla 8 <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	66
Tabla 9 <i>Prueba de hipótesis específica 4</i>	67



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Dimensión estratégica</i>	53
Figura 2 <i>Dimensión pedagógica</i>	54
Figura 3 <i>Dimensión administrativa / financiera</i>	55
Figura 4 <i>Dimensión comunitaria</i>	56
Figura 5 <i>Gestión Escolar</i>	57
Figura 6 <i>Dimensión recursos para el aprendizaje</i>	58
Figura 7 <i>Mediación y acompañamiento al estudiante</i>	59
Figura 8 <i>Orientación a padres de familia</i>	60
Figura 9 <i>Calidad del servicio</i>	61



RESUMEN

La presente investigación pretende relacionar las variables gestión escolar y calidad educativa, esto partiendo de la óptica de los padres de familia de una Institución Educativa de Huanquite nivel primaria.

La finalidad principal es determinar el nexo entre las variables que se plantearon en el título de la presente tesis. Para lo cual se procederá a aplicar encuestas que permitan medir las variables de estudio, como población y muestra se pretende evaluar a 180 padres de familia. El método de investigación pertenece a un método cuantitativo, diseño correlacional y tipo básico. Se determinó la existencia de correlación entre gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022, basado en el Rho Spearman denotándose el valor del sig. (bilateral) es de ,006, existiendo una" correlación baja.

Palabras claves: Gestión escolar, Calidad de servicio, padres de familia.



ABSTRACT

This research aims to relate the school management variable with the educational quality variable, this from the point of view of the parents of an educational institution of Huanquite primary level.

The main purpose is to determine the link between school management and quality of service in the Educational Institution of Huanquite Primary Level 2022. For which we will proceed to apply surveys to measure the study variables, as population and sample we intend to evaluate 180 parents. According to the study methodology, this corresponds to a quantitative method of correlational design and basic type. The existence of correlation between school management and quality of service in the Huanquite Educational Institution Primary Level 2022 was determined, based on the Spearman's Rho statistical test, denoted by a sig. value (bilateral) of .006, with a low correlation.

Keyword: School management, Quality of service, parents.



INTRODUCCIÓN

La educación a nivel posgrado es trascendental para ejercer dicha profesión; por consiguiente, esto se expone a reflexión o consideración de sus respectivas autoridades (EPG - UANCV), particularmente a los integrantes de jurado evaluador, del presente estudio de maestría Gestión Escolar y Calidad de Servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022; se tiene por expectativa que tanto los aspectos de forma como los de fondo, cumplan con los requerimientos que exige una investigación.

Este estudio toma a consideración las variables gestión escolar y calidad de servicio en un determinado contexto, esto desde percepciones de los progenitores, este se desarrollará de acuerdo a requerimientos del contexto cultural, sociopolítico y económico del actual siglo XXI, de manera tal que aporte con el desarrollo de la sociedad internacional, regional y local.

Este presente estudio tiene como fin contribuir con el desarrollo científico, esto en referencia a la gestión escolar; sus respectivos resultados posibilitaran el diseño de políticas nuevas, estrategias o planes de acción focalizados en la optimización de gestión en instituciones de formación de nivel elemental regional y del país.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Exposición de la situación problemática

Actualmente todas las instituciones públicas se encuentran transformando y reestructurando su funcionamiento, esto debido a múltiples factores sociales y evolutivos asociados al desarrollo de tecnología de la información y de la comunicación. A raíz de la pandemia originada por la Covid - 19 la gestión escolar realizó modificatorias en su proceso pedagógico ya que el distanciamiento limitó el seguimiento de las clases presenciales, adaptándose a una de carácter virtual empleando diversas estrategias y métodos de enseñanza distintas a las impartidas de forma tradicional. A la fecha, muchas instituciones no han logrado adaptarse a esta nueva normalidad, conllevando a la inconformidad por parte de los progenitores en distintos procesos de gestión escolar,



algunos de estos relacionados a la disponibilidad de recursos tecnológicos y a la conectividad.

Larrea (1991) refiere que la calidad de servicio viene a ser la impresión de un individuo o cliente respecto a la relación entre expectativas y desempeño, vinculados con la agrupación de elementos cualitativos, secundarios y cuantitativos, de determinado servicio o producto. De acuerdo con Mori & Palomino (2021) la calidad de servicio pedagógico en Latinoamérica distinguió que una cantidad importante de dimensiones vinculadas con la calidad e inherentes a servicios pedagógicos brindado se encontró en niveles superiores al que se esperaba, además el rendimiento se observó cómo adecuado, puesto se vio mejoras de un determinado periodo a otro.

Se sabe que el desenvolvimiento de todos los países es en gran medida dependiente, por ende, es importante establecer criterios para una optimización constante, tanto en la gestión como en la calidad que se imparte en los establecimientos educativos. En el Perú, el Ministerio de Educación (2021), señaló que tanto la configuración, como la estructura de establecimientos formativos registraron una notable brecha entre la concepción educacional y demanda educativa. Además, precisa que, el sistema educativo peruano considera que la gestión educativa es la agrupación de estrategias de liderazgo, así como los procesos administrativos que procuran alcanzar un desarrollo global del estudiantado, garantizando el acceso a la formación elemental hasta su respectiva culminación; esto se alcanza por medio de una gestión operativa, gestión de praxis didáctica y gestión de bienestar educativo. Sablich (2017) señala que,



en el Perú, estos factores de gestión educativa vinculado al logro de transformación educativa obtienen un ejercicio o desempeño inferior. En el caso peruano, el MINEDU se encuentra altamente centralizado respecto a recursos y decisiones, no obstante esto se ha dado bajo un deficiente liderazgo, donde se empleó lenguaje desemejante al que manejan los directores y educadores, sin plan o proyecto de duración prolongada, con carreras públicas poco atractivas para los administrativos y educadores, además que al darse las evaluaciones se cuente con instrumentos de capacitación, definiendo la continuidad de los trabajadores con mayor compromiso, eficiencia, es decir reconociendo sus méritos.

Para el MINEDU (2020), alrededor de 337,870 estudiantes fueron trasladados de instituciones particulares a públicas, siendo estos considerablemente de educación básica, además, por la imposibilidad de generar un servicio de calidad pedagógica se evidencia una propensión de incremento de deserción educativa, entre un 1,3% a un 3,5% tanto en educación inicial como primaria, siendo este un indicador de una baja satisfacción en el servicio educativo.

Por otro lado, se sabe que los establecimientos de educación direccionados mediante la gestión pública presentan dificultades respecto a la administración y gestión organizacional, en la actualidad esto puede verse reflejado en la adaptación de recursos estratégicos a demandas actuales, tales como el uso de páginas web, material audiovisual virtual y la aplicación de plataformas educativas.



La gestión escolar en calidad de servicio pedagógico, es un importante elemento administrativo, dado que los direccionamientos arraigados a las demandas de las instituciones que integran la comunidad educativa podrán ser satisfechas si existiese una adecuada información respecto a la perspectiva que tienen los padres de familia sobre la misma, un diagnóstico oportuno es la principal acción para poder realizar la implementación de acciones y estrategias, esto en búsqueda de una optimización constante de todo centro educativo.

A nivel local se sabe que los centros educativos de carácter público de la provincia de Paruro en el Cusco se encontraron limitadas respecto al funcionamiento de gestión escolar y de calidad educativa, expresada por medio del desarrollo de competencias pedagógicas. En el distrito de Huanquite se evidencia distintas problemáticas relacionadas al bajo rendimiento del estudiantado. Se deduce que la implicancia de los padres de familia representa un rol de alta trascendencia, al ser parte de la comunidad educativa, se resalta como punto crítico de opinión a la influencia de los aspectos administrativos, que, pese a ser una zona rural no se resta la importancia de establecer un adecuado grado de gestión escolar y, en consecuencia, un buen nivel de servicio formativo. De esta forma, es que se procura determinar el nexo existente respecto a la gestión escolar y la calidad de servicio educativo, a fin de poder conocer características que sumaran de forma futura, tras su adecuada intervención.

La Institución Educativa en referencia, actualmente, cuenta con una población aproximada de 180 niños, en busca de la mejora continua pretende desarrollar aspectos



administrativos y de gestión institucional generando políticas institucionales que permitan el desarrollo de imagen ante la comuna local. Al tratarse de una zona de carácter rural, se pretende impulsar el involucramiento de los progenitores en relación a la gestión escolar, por medio del presente estudio se logrará conocer la percepción de estos en función a las metas del estudio. Se sabe que, hasta el momento, se desconoce de forma objetiva y científica los indicadores que permitan la mejora de estos a partir de la perspectiva los progenitores, además, no se han realizado investigaciones semejantes en esta Institución Educativa, siendo conveniente el desarrollo del presente para promocionar las políticas de mejora y lograr replicarlas en otros establecimientos educativos semejantes en toda la localidad.

1.2 Formulación del planteamiento del problema

1.2.1 Pregunta general

PG.- ¿Qué relación existe entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022?

1.2.2 Preguntas específicas

PE1.- ¿Qué relación existe entre la gestión directiva y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022?

PE2.- ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022?



PE3.- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022?

PE4.- ¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022?

1.3 Justificación de la investigación

La importancia del presente estudio está basada en la función de sostener y generar que la institución educativa pueda mejorar los procesos de gestión interna, a fin de mejorar los recursos, administración, acompañamiento del estudiantado y la orientación adecuada de padres de familia, por otro lado, también se pretende mejorar aquellos indicadores de la gestión escolar por medio de políticas que contribuyan a la mejora de aplicaciones directivas, gestión académica y pedagógica, financiera y comunitaria.

Las variables de estudio son temáticas de estudio muy importantes dentro del contexto de administración educativa, sobre todo el análisis de estos provisto a través del enfoque de los progenitores, desde un contexto rural.

El Ministerio de Educación del Perú distingue el reconocimiento significativo sobre la calidad de la educación, en vista de que en el Art. 13 de la Ley General de Educación, determina: Es el nivel adecuado de instrucción que debe alcanzar cada individuo, esto con el fin de afrontar retos de desarrollo, seguir aprendiendo en todo el transcurso de la vida y ejercer su ciudadanía.



Las políticas de modernización de MINEDU pretenden: Asegurar que el estudiantado peruano alcance aprendizajes de calidad, que se desenvuelvan integralmente como ciudadanas (os), precisa de gestiones escolares descentralizadas, ágiles, eficientes y con políticas transparentes que aseguren mejoras en la calidad didáctica del país, contribuyendo así en el cierre de brechas. Haciendo referencia a la variable de estudio, denotando la importancia del presente estudio.

La tesis plantea como objetivo determinar el grado de relación entre gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022. Considerando la óptica de padres de familia, una vez realizado el análisis estadístico también se procederá a caracterizar cada variable de estudio.

Una vez recolectados y procesados los datos, posibilitaran el desarrollo de estrategias y procedimientos para potencializar las variables planteadas para el estudio, adicionalmente, podrá contribuirse con información objetiva de carácter científico, incluyendo el beneficio social que se aportará a la comunidad educativa integrando a docentes, progenitores y estudiantes de una Institución Educativa de Huanoquite.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

OG. - Determinar la relación entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022.



1.4.2 Objetivos específicos

OE1.- Establecer la relación entre la gestión directiva y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022

OE2.- Establecer la relación entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

OE3.- Establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

OE4.- Establecer la relación entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

1.5 Importancia y alcance de la investigación

Torna su relevancia en conocer data objetiva sustraída en base a percepciones de padres de familia de un establecimiento formativo de carácter rural, en la que se pretende hallar la correlación entre variables. Así mismo, se pretende conocer las características de las variables en mención, que permitieran hallarse en una situación real que podrán tornarse fortalecidas a través de la intervención estratégica.

1.6 Limitaciones y delimitaciones de la investigación

Limitada a establecer evidencias del nexo entre las variables de investigación.



1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

HG. – Existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

1.7.2 Hipótesis específicas

HE1.- Existe una relación significativa entre la gestión directiva y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

HE2.- Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

HE3.- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

HE4.- Existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

1.8 Variables e indicadores

1.8.1 Conceptualización de variables

Gestión escolar

Estratégica



Pedagógica

Administrativa/Financiera

Comunitaria

Calidad de servicio

Orientación a padres de familia

Recursos para aprendizaje

Mediación y acompañamiento al estudiante

1.8.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variab les	Definició n	Dimensiones	Indicadores	Íte ms	Codificad or	Instrume nto
Gestió n Escola r	Es definida como la capacidad de generar un campo de acción para lograr las metas propuestas en una institución (Ministerio de Educació	Estratégica	Liderazgo y toma de decisiones Clima institucional	1-8	1. Nunca >2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre r>5. Siempre	Cuestionario de Percepción sobre la Gestión Escolar



	n del Perú, 2019)					
		Pedagógica	Desempeño curricular Involucramiento de padres de familia	9-17		
		Administrativa/Financiero	Manejo de recursos económicos Trámites administrativos	18-20		
		Comunitaria	Relación: escuela-comunidad	21-23		
Calidad de Servicio	Es catalogado como la oferta de una diversidad de componentes y recursos para el desarrollo de la educación que se imparte en una organización educativa permitiendo el desarrollo óptimo de las actividades de aprendizaje (Ropa, 2014)	Recursos para el aprendizaje	Disponibilidad de sistemas de comunicación	1-5	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Cuestionario sobre Calidad de Servicio Educativo
		Mediación y acompañamiento al estudiante	Mediación pedagógica Acompañamiento al estudiante	6-10		
		Orientación a padres de familia	Plan de orientación Comunicación con familias Participación de directivos, docentes y auxiliares	11-15		

Nota: elaborado por el investigador



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Zambrano (2022) efectuó el estudio “La seguridad como competencia digital y herramienta de la gestión pedagógica”, en Ecuador; su objetivo fue indagar características sobre la gestión escolar respecto a competencia digital; seguridad informacional llevadas a cabo por educadores y plantear innovadoras estrategias que refuercen competencias digitales de los docente; su metodología tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, fue tipo exploratoria; la población se integró por docentes y directivos de 42 Instituciones Educativas particulares y fiscales, con una muestra de 101 profesores y 4 directivos; emplearon como instrumento de evaluación las entrevistas, encuestas, formulario de interrogantes semiestructuradas. Los resultados indicaron que un 77,30% de los profesores advierten a su alumnado respecto a peligros que puedan



existir a la hora usar erróneamente las páginas web, esto porque la competencia seguridad debe considerarse como elemento primordial para la gestión pedagógica en el aula.

García et al. (2018) ejecutaron el estudio “Gestión escolar y calidad educativa”, en México; cuya finalidad fue esclarecer factores que están asociados a la gestión escolar, esto desde la reforma de instrucción orientada del 2015. Se concluye que el vínculo entre gestión de procesos y calidad educativa propician mejoras en la sociedad.

Surdez y otros (2018) ejecutaron la tesis “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”, en México; su finalidad fue identificar la satisfacción con lo que respecta a elementos vinculados con la calidad educativa; cuyo enfoque fue cuantitativo, correlacional, no experimental, tipo descriptivo y transversal; la población participante constó de 380 alumnos. Se concluyó que gran parte de la población que participo en la investigación experimento insatisfacción vinculado con determinado elemento sobre la calidad educativa, lo que es más resaltante en la dimensión infraestructura sobre espacios en los cuales se desenvuelven procesos de aprendizaje e instrucción.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Yovera (2021) efectuo la tesis “Percepción de los padres de familia sobre la gestión institucional en una Institución Educativa Juan de Mori, Catacaos, Piura – 2020”, en Perú; planteo por objetivo determinar nivel de apreciación de los progenitores del alumnado, en referencia a Gestión Institucional, para mejorar la calidad didáctica; su



metodología fue tipo cuantitativa, su diseño fue no experimental y descriptiva; los participantes del estudio se conformaron por 270 progenitores. Sus resultados reflejaron que el grado de percepción respecto a gestión institucional fue efectivo con 57%, el nivel superior de percepción fue el de la dimensión pedagógica con un 71%, ubicándolo en nivel eficiente.

Orcón (2021) efectuó la investigación "Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021", en Perú; propuso por finalidad determinar el nivel de nexo entre las variables; este estudio siguió un enfoque cuantitativo, método hipotético correlacional, descriptiva y deductivo; la población se integró por 72 padres de familia; como herramienta para recopilar datos utilizó un cuestionario. En los resultados se evidenció que un 69,5% de progenitores consideran que la variable calidad de servicio educativo está ubicada en la categoría excelente, se verificó una positiva correlación, además alta, también se evidenció un nexo significativo entre variables, esto en referencia a disponibilidad respecto a recursos para educadores y organización de tiempo.

Nobario (2018) ejecuto la tesis "Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda", en Perú; estableció como fin, determinar la satisfacción del estudiantado en referencia a la calidad de servicio pedagógico; el método corresponde a un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptiva y cuyo diseño fue transversal; su población se integró por 47 profesiones cuya demanda es baja y 67 estudiantes de profesiones de demanda alta.



Resultados, precisaron que el grado de satisfacción en el estudiantado de vida profesional de bajo y alto requerimiento se ubicaron en un nivel satisfecho; estas mismas tendencias surgen en la totalidad de dimensiones sobre satisfacción en estudiantes respecto a calidad de servicio educativo.

2.1.3 Antecedentes regional o local

Zelaya & Navarro (2020) ejecutaron el estudio “Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017”, en Perú; plantearon por finalidad establecer el nexo entre las variables; este estudio fue correlacional, su diseño fue no experimental, fue de tipo descriptivo, finalmente corte transversal; su población se integró por 240 estudiantes; se empleó como instrumento el modelo SERVQUAL (Chaparro y Duque) y el modelo SEUE (Gento y Vivas). Los resultados reflejaron que existe un nexo altamente significativo entre variables, en otras palabras, una vez que la calidad de servicio educativa universitaria sea mejor, existirá una relevante satisfacción en el alumnado de los programas educativos superiores que son a distancia.

Meza (2019) realizó la tesis “Gestión educativa y desempeño docente en instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, 2018”, en Perú; cuyo fin ha sido determinar el nexo existente entre variables; su metodología fue cuantitativa, correlacional, su diseño fue no experimental, descriptiva y transversal; su población se integró por 85 educadores de distintas especialidades y de ambos sexos; se emplea



como instrumentos un cuestionario respecto a Gestión Educativa y como segundo cuestionario uno de desempeño docente. El resultado evidenció que existe una relación, su correlación fue de nivel moderado, lo cual determinó una relación positiva de nivel moderado.

Morales (2019) llevo a cabo la tesis “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios docentes en la UGEL Chucuito Juli según modelo Servqual en el periodo 2016”, en Perú; planteó valorar la incidencia de calidad de servicio respecto a satisfacción de los educadores; se basó en un diseño aplicado, fue no experimental, transeccional; su población se integró por educadores usuarios del servicio que proporciona UGEL Chucuito - Juli, cuya muestra se conformó por 53 educadores; como instrumento se empleó una encuesta que evaluó la calidad de servicio. Los resultados en referencia a solución de problemas y habilidad no se consideraron trascendente dado que un 40% se mostraron indiferentes y el 33% no observa eficiencia y habilidad para resolver sus problemas, un 51% percibe insatisfacción en lo que respecta al integral trato de servicios que proporciona el establecimiento formativo, respecto a la capacidad de respuesta un 83% de educadores percibió que inexistente atención inmediata. Se concluye que los educadores percibieron una calidad de servicios del personal de la UGEL deficiente.

Taco (2022) realizó la tesis “Liderazgo transformacional y la satisfacción labora en la red educativa rural Waytaqucha de Paruro Cusco 2020”, esta tuvo por finalidad determinar nivel de nexo entre liderazgo transformacional de personal de dirección y



satisfacción en el trabajo. Su metodología fue de diseño correlacional transversal y tipo teórica básica, trabajo con una población de 44 individuos (personal administrativo, educadores y directores) y se utilizó como instrumento una encuesta. Sus resultados reflejan, que el liderazgo transformacional de los trabajadores de dirección se vinculó directamente con la satisfacción en el trabajo de sus educadores, esto se evidencia en que el p valor es menor que alfa ($0,039 < 0.05$), ratificando relación directa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión Escolar

Garcés (2017) precisa que la gestión escolar refuerza los proyectos pedagógicos, preserva la independencia de la institución educativa, esto en el contexto de políticas gubernamentales vinculadas con la gestión escolar y que fortalece procesos pedagógicos con el objetivo de responder a los requerimientos didácticos.

Esta variable busca la manera oportuna de optimizar el aprendizaje y la instrucción del alumnado, refuerza los proyectos pedagógicos, preserva la independencia de la institución educativa, esto en el contexto de las políticas gubernamentales vinculadas con la gestión escolar y que fortalecen procesos didácticos con el objetivo de responder a los requerimientos pedagógicos; la gestión pedagógica diferente debe tener la capacidad de crear los términos pertinentes para llevar a cabo los procesos de cognición del alumnado, otorgándole la relevancia pertinente al aprendizaje de la temática fundamentada en el desenvolvimiento de determinadas competencias y del aprendizaje visual, cognitivo, kinestésico y verbal (Garcés, 2017). Este autor también hizo referencia



a lo referido por Poggi y Frigerio, los cuales indicaron que la gestión escolar debe tomar en cuenta la totalidad de aspectos que contribuyan a las Instituciones pedagógicas.

Sovero, 2007 (citando en Garcés, 2017) señaló que la gestión escolar se fundamenta en teorías, desde la perspectiva de representación se concluye que la gestión hace referencia a la aptitud de emitir y estructurar construcciones hipotéticas de los infantes, lo que requiere que el educador aplique estrategias oportunas para la optimización de la instrucción y aprendizaje. También precisó que la gestión educativa aporta con planteamientos de solución pertinentes para optimizar la educación del alumnado.

Según el autor (Sander, 2007) afirma que: La gestión educacional está ligada netamente con la teoría organizativa, que es vista como un grupo de procesos de práctica y teoría integradas vertical y horizontalmente en el ámbito educativo, esto para que se cumplan las órdenes de la sociedad educativa (p. 46).

2.2.1.1 Características.

Centralidad de lo pedagógico: Este señala que las instituciones educativas son la parte central de la organización de los sistemas educacionales, como también que la tarea central del hogar y de las escuelas es generar aprendizajes para que el alumnado tenga un mejor desenvolvimiento académico (Garcés, 2017).

Reconfiguración: Esta característica precisa que las nuevas competencias y profesionalización requieren que las diferentes instituciones académicas cuenten con los



elementos imprescindibles para entender los procesos recientes, las oportunidades y soluciones (Garcés, 2017).

Trabajo en equipo: Brindarle al establecimiento educativo una visión repartida sobre las concepciones, sobre donde se encuentran, dónde se espera llegar, principios pedagógicos que se desean promover y visibilizarían de los tipos de procesos que faciliten la comprensión, reflexión, acción y planificación entre representantes legales y educadores sobre lo que se desea ejecutar y el cómo se ejecutará la gestión escolar para así lograr la optimización del rendimiento académico del alumnado (Garcés, 2017).

Apertura al aprendizaje y a la innovación: Tienen como punto de inicio la capacidad del educador para innovar, con el fin de alcanzar metas educacionales, generando el aprendizaje a partir de experiencias propias y nuevas aproximaciones (Garcés, 2017).

Intervención sistémica y estratégica: Elaborar estrategias situacionales para alcanzar las metas planteadas (Garcés, 2017).

La visión prospectiva: Se refiere al requerimiento de considerar ideas alternativas del futuro en el proceso de planificación, reduciendo así la falta de certeza, es decir se produce una flexibilización del porvenir a través de la planificación con visión de futuro, para así identificar posibles sucesos que tienen la posibilidad de generar beneficios. Debe idear herramientas y estrategias para el logro de los planteamientos (Garcés, 2017).



La visión estratégico situacional: De acuerdo con Matus (citado por Garcés, 2017) el planteamiento de la situación expone la viabilidad organizativa, técnica, política y económica e identifica la contrariedad respecto a los intereses del individuo; es decir se interesa por el análisis y abordaje de dificultades que surgen en el transcurso del logro de objetivos.

La visión estratégica: Garcés (2017) refiere que Ackoff afirmó que la base primordial para el adecuado desarrollo académico es tomar en cuenta las consideraciones de tipo estratégicas, que posibiliten prácticas de planificación de acciones meditadas. En referencia al término estrategia, se hace alusión a la dirección general de acciones, optada para lograr los objetivos propuestos vinculados con la visión, misión y precisar la perspectiva de como ejecutarlo.

La visión de la calidad total: Garcés (2017) señala que es el proceso en el que se identifica el derecho de los usuarios del sistema educacional, en el que es necesario reclamar servicios de calidad que respondan a los requerimientos del usuario; siendo indispensable que los resultados del proceso pedagógico sean visibles, para que de esta manera puedan expresar el veredicto en alusión a calidad escolar. La administración o gestión respecto a la calidad total en el sistema educacional está dirigido a la mejora de procesos, a través de actividades encaminadas al incremento de la productividad, aprendizaje constante, implementación de procesos creativos, reducción de costos y burocracia, como también a la flexibilidad operativa y de la administración; es decir, la calidad total se representa como aquellas acciones de revisión continua y sistemática,



cuyo fin es reconocer y desechar lo que se considere innecesario. Este autor también hace referencia a lo que precisa Ackoff, quien señala que este tipo de visión hace alusión a la preocupación que se tiene respecto a los procesos y resultados.

2.2.1.2 Objetivos de la gestión escolar.

Debe crear las condiciones pertinentes para la formación y el desenvolvimiento de los discentes.

Debe centrarse en satisfacer requerimientos, base de la instrucción y del aprendizaje.

Debe focalizar (citado por Garcés, 2017).

2.2.1.3 Ventajas.

Evaluación control de la aplicación del contenido curricular.

Óptima organización, dirección y planificación.

Logro de objetivos.

Control de resultados.

Resultados financieros.



2.2.1.4 La gestión escolar como propuesta de mejora educativa

Coleman (1966; como se citó en Paredes, 2010) manifestaba que los establecimientos formativos tenían menor influencia respecto al rendimiento definitivo de los alumnos, adicionalmente estos resultados son atribuidos a orígenes familiares, culturales y sociales de mayor inmediatez. Al pasar el tiempo, tal idea varía hasta estimar a los centros educativos como una unidad que posibilita el cambio o transformaciones, en la cual, la conclusión es determinada por procesos de orden interno; tal es así que, se rebuscan opciones para el reforzamiento de capacidades y conseguir aprendizajes en el estudiantado, esto pese a disimilitudes económico - social desencadenando una nueva conceptualización sobre gestión escolar (Paredes, 2010).

La gestión educativa revela el coexistir de dimensiones, que serán desde la perspectiva analítica, herramientas necesarias para la observación, análisis, crítica e interpretación del funcionamiento diario y de lo que acontece dentro de las organizaciones educativas (UNESCO, 2011). Estas son: la educativa curricular, comunitaria, operativa - organizacional, administrativa – financiera.

2.2.1.5 Administración y gestión escolar

De acuerdo a lo establecido por Javier y otros (2018) el constructo gestión escolar es uno de los que mayor revuelo género en el sector educativo; entre tanto otros autores coinciden en la no existencia de una definición exacta; por otro lado, Antúñez (2000) discierne la gestión como una secuencia de actividades dirigidas a la obtención de determinados propósitos desarrollados en diversos sectores de las organizaciones, en la



cual, tanto en lo que concierne al plan y evaluación intervienen en cierta medida, los individuos encargados de ejecutarlas.

La administración permite conducir el talento y esfuerzo para la obtención de resultados, esto se logra en tanto el gestor o director aporte en la obtención de metas de modo efectivo, esto a través de interacciones que favorezcan el deseo de aportar. En otras palabras, agrupar esfuerzos de cooperación, realizar un trabajo en conjunto, plantear soluciones que sean prácticas frente a las diferentes problemáticas, satisfacer expectativas, en conclusión, dar respuesta a requerimientos de cada y situación o momento, esto desde el manejo de habilidades humanas y técnicas, de apreciación u observación del ambiente (Terán y otros, 2021).

Henry Fayol (citado en Reyes, 2004) concibe la administración como aquella actividad que posibilita la planeación, organización, dirección, coordinación y control. En este ámbito multidisciplinar se requieren directores capacitados y capaces para la puesta en práctica de dichas acciones, es decir, ser proactivo, establecer metas, anticipar el futuro, prever situaciones. En tal sentido, la organización, dirección y coordinación son actividades que no son exclusivas de dirección, dado que también es necesario el compartirlas con los individuos que intervienen en el proceso. Respecto al control es preciso que se involucre a diferentes actores (estudiantado, docentes, progenitores y comunidad).



2.2.2 Calidad del servicio educativo

Los establecimientos dedicados a la formación y educación (públicos o privados) brindan un servicio a la comunidad o sociedad. Los individuos, independientemente a sus respectivas edades, acuden a estos establecimientos formativos para adquirir competencias, las cuales favorecerán su actuación e integración eficiente a la sociedad. En ese sentido, el estudiante es el cliente principal que presenta ciertos requerimientos, por otra parte, los progenitores o la familia, también son clientes dado que tienen determinadas expectativas respecto al servicio educativo, finalmente la sociedad viene a ser cliente terciario, debido a que también presentan requerimientos y expectativas específicas (Amaro, 2021).

Rojas (2012) precisa que la calidad de servicio en establecimientos formativos tiene la facultad de redactar sus instrumentos de gestión y metas académicas, esto en referencia a contextos locales, asimismo, responsabilizarse y tomar decisiones que se adecuen a la optimización de eficacia respecto a conocimientos formativos.

La conceptualización sobre calidad en educación es relativamente reciente en lo que respecta a la literatura pedagógica. En el transcurso de la historia, se efectuaron optimizaciones en el sector educativo, sin embargo, gran parte de dichos cambios no presentaron continuidad, quedando únicamente como propuestas o proyectos, esto por los diferentes métodos empleados y por las políticas educativas. Los cambios en el sector educativo no buscaron únicamente abordar criterios cuantitativos (cantidad de estudiantes, superior cantidad de centros educativos, entre otros.), puesto que también



se consideró aspectos cualitativos que posibiliten la optimización del nivel de instrucción y aprendizaje, tomando en cuenta los recientes requerimientos de la sociedad y adaptándose a estos (Flores, 2019).

De acuerdo con el MINEDU (2004), investigaciones respecto a la calidad didáctica, ejecutados por el Foro Educativo y el Consejo Educativo Nacional de Educación, evidencian que el pago de matrícula es alto, sin embargo, el rendimiento del estudiantado en los cursos de lenguaje y matemática son poco óptimas (p.2).

2.2.2.1 Teoría vinculada con la calidad de servicio educativo.

Larrea (1991) precisa que esta variable viene a ser la impresión que el cliente tiene sobre la correlación entre desempeño y expectativas, vinculadas con la agrupación de elementos complementarios, cualitativos y cuantitativos, de un servicio o producto primordial.

Senlle & Gutiérrez (2005) precisaron que la calidad viene a ser una vía, no un resultado restringido; al conocer el manejo y aplicación de técnicas recientes se busca la mejora constante de gestión, inclusive el estudiantado y progenitores se consideran actores de sistemas de calidad. La calidad, generalmente aceptada, indica que al brindar un determinado servicio se deben satisfacer expectativas pactadas por el cliente (contrato, oferta de servicio, pacto o acuerdo). Calidad no quiere decir aplicar normativas de ámbito internacional, tampoco ampliar sesiones de clase o mayor cantidad de exámenes, puesto que la calidad viene a ser cambios profundos en lo que respecta al modo de programar, pensar y evaluar, de percibir la educación. Asimismo, dichos



autores precisaron que la calidad educativa y formativa hace alusión a cambios culturales, introducción metodológica para la gestión educativa, puesta en práctica de modelos sistemáticos adoptados de modo internacional para la gestión de instituciones, compromiso por parte de autoridades respecto a la constante optimización de procesos pedagógicos, modo de alcanzar resultados que puedan medirse, desenvolvimiento social, comprender la formación educativa como un proceso constante, reactualización de los educadores en el manejo de sistemas y métodos.

UNESCO (2011) precisa que la calidad educativa debe reconocer situaciones pasadas, ser pertinentes en el presente, para que finalmente cuenten con una perspectiva del porvenir. Asimismo, debe vincularse con la edificación de conocimientos y competente aplicación de toda forma de conocimiento de parte de personas únicas que actúan de manera independiente y de interacción con otros. Una formación o educación de relevante calidad continuamente permitirá que se refleje la naturaleza dinámica de las lenguas y cultura, el valor del individuo con respecto al contexto más extenso y la trascendencia de vivir de modo que impulse la igualdad en el presente y promueva un sostenible futuro.

2.2.2.2 El Modelo SERVQUAL

Este modelo sobre calidad de servicio es de autoría de Berry, Zeithaml y Parasuraman, dicho modelo planteo como finalidad la optimización de calidad de servicios suministrada por instituciones. A tal efecto, presentaron una herramienta estandarizada, la cual resulto adaptable, flexible y consigue ajustarse a requerimientos y



realidad de la institución. Este se integra por una escala de respuestas múltiples, elaborada para conocer y tener una clara idea sobre las expectativas que presentan los usuarios en referencia a un determinado servicio. Dicho de otra forma, este modelo posibilita la valuación y a un mismo tiempo produce mejoras, es decir, dicho modelo valora lo que los clientes esperan de una institución que brinda dicho servicio y constata la medición con la valoración que el cliente aprecia de dicho servicio en las dimensiones planteadas (Parasuraman y otros, 1988).

2.2.2.3 Fórmula de la calidad en la educación.

El cambio. Debe cumplir con los siguientes pasos (Senlle & Gutiérrez, 2005):

Darse cuenta: Observar, estar informado y trabajar en las renuencias frente al cambio.

Decidir: En base a la información será necesario examinar alternativas, esfuerzos, costos, establecer tiempos, objetivos y métodos.

Compromiso: Se requiere la concertación de un comportamiento que se da inicio en la responsabilidad y compromiso que se asuma a partir de la dirección, el cual debe implicar a todos los actores vinculados.

Actuación: Accionar, ejecución, desarrollo de lo pactado y planificado.

Control: Realizar seguimiento, verificación de cumplimiento de objetivos, análisis de resultados o adoptar medidas que corrijan en su debido tiempo.



Senlle & Gutiérrez (2005) precisaron que la calidad didáctica es idéntica a la adición de las posteriores calidades:

Calidad estructural (E): Edificios, aulas, mobiliario, materiales, programas.

Calidad en metodología didáctico – pedagógica (MDP): Formación de educadores y manejo de distintos sistemas para la obtención de metas.

Calidad en el servicio (S): Interno, interacciones entre educadores, área administrativa y técnica. Colaboración y calidad del servicio para la obtención de resultados.

Calidad en el servicio (S): Exterior, servicio a la sociedad, obtención de resultados de acuerdo a demandas de los clientes (terciario, secundario, primario). Satisfacen al cliente externo e interno.

Calidad en la gestión (G): Emplear normativa de calidad y gestión, con el fin de obtener resultados medibles e implementar la constante optimización.

Calidad de vida (V): Preparar al estudiantado para un convivir sano, pacífico y armonioso. Instruir en el cuidado de la propia vida, de sus semejantes y del planeta.

Resultados (R): Medida en la que se consiguen las metas establecidas en la Institución.



2.2.2.4 ¿Qué no es calidad en la educación y formación?

Senlle & Gutiérrez (2005) señalaron los siguientes aspectos:

- Cambiar o reactualizar temarios.
- Fraccionar un periodo en dos.
- Adicionar un examen nuevo a sistemas antiguos.
- Modificar unas materias por otras.
- Alargar/reducir horarios.
- Realizar modificaciones a espaldas de requerimientos y de la sociedad.
- Asumir que, la sociedad estará satisfecha con el incremento de nuevos cursos respecto al comportamiento o ética.
- Realizar modificaciones sin la participación de las partes interesadas, clientes y agentes sociales.
- Adicionar una nueva materia.
- Idear nombres nuevos para los respectivos ciclos educativos.



2.2.2.5 Compromisos de gestión escolar

Los siguientes compromisos respecto a la gestión educativa son los que todo establecimiento educativo público debe anteponer (Ministerio de Educación del Perú, 2021):

- CGE 1: Desenvolvimiento global del estudiantado.
- CGE 2: Acceso del estudiantado a el Sistema Educativo Peruano (SEP) hasta finalizar el trayecto educativo.
- CGE 3: Gestión de las condiciones de tipo operativas, direccionadas para sustentar el servicio didáctico brindado por las instituciones educativas.
- CGE 4: Gestión sobre prácticas pedagógica direccionadas a la consecución del aprendizaje previsto en perfil del egresado de Currículo Nacional de Educación Básica (CNEB).
- CGE 5: Gestión sobre bienestar educativo que impulsa el desenvolvimiento global del estudiantado.

2.2.2.6 La gestión escolar comprende cuatro dimensiones claves.

Ministerio de Educación del Perú (2021) señala que estas dimensiones hacen referencia a las áreas de operación que la gestión educativa emplea para estructurar acciones y prioridades, con el objeto de proporcionar un servicio pedagógico de calidad,



donde se desenvuelva una gestión educativa eficiente y exitosa; cada una posee procesos específicos y características particulares, pero en la praxis funciona buscando sinergia y de modo interconectado; dichas dimensiones son:

- **Estratégica:** Referente a la producción de una orientación compartida y transparente respecto a objetivos y metas pedagógicas en los centros educativos, esto con el fin de alcanzar su optimización. El objetivo que tiene esta dimensión es obtener una perspectiva global sobre los requerimientos, recursos y oportunidades de cada establecimiento educativo y comunidad educativa. Su primordial criterio de orientación viene a ser el desenvolvimiento integral del estudiantado. Para el logro de indicadores proyectados plantea estrategias de plazo medio.
- **Administrativa:** Hace alusión a actividades que sirven de soporte, las cuales garantizan condiciones operativas del centro educativo y posibilitan que actividades educativas, comunitarias y estratégicas se efectúen de modo efectivo y fluido. Gestionar esta dimensión es elemental para el logro de una operatividad constante y segura; puesto que, sin esta no es factible lograr las metas planteadas de medio y largo alcancé.
- **Pedagógica:** Se refiere a gestionar el núcleo educativo del establecimiento formativo, en otras palabras, un grupo de recursos y actividades con superior cercanía a la obtención de aprendizajes. Dicha dimensión se focaliza,



principalmente, en la totalidad de acciones que acompañan y sustentan procesos del aprendizaje e instrucción, que orienta la preparación o formación global, así como el acompañamiento de cada alumno y respectivas familias, del marco Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB). De esta manera, se busca asegurar una pertinente atención al alumnado, esto según sus requerimientos, intereses y características, considerándose también demandas de los entornos.

- **Comunitaria:** Hace referencia al impulso de una gestión dirigida a la cohabitación educativa fundamentada en perspectivas de CNEB, a la oposición de toda manifestación de discriminación y violencia, a aprovechar oportunidades, a la integración oportuna de Educación Sexual Integral, además direccionada a la unión con socios estratégicos, a la asistencia cognitiva y socio afectiva, como también el involucrar al núcleo familiar, a reforzar factores de protección y disminuir factores que representen un riesgo, esto a partir de un lineamiento de acción preventivo, formativo y promocional, considerando constantemente la atención incluyente que le de valor a lo diverso. Dichas acciones y procesos buscan que los centros educativos sean una zona segura para aprender y desarrollarse integralmente.



2.3 Marco conceptual

2.3.1 Gestión

Referente a la acción y resultado de administrar; la gestión es realizar actividades que posibiliten la realización de determinada operación pública o comercial u otra situación (Pérez & Merino, 2008).

2.3.2 Educación

Proceso de instrucción y aprendizaje que aporta en la formación global de cada individuo, en el desenvolvimiento de potencialidades, de familias y comunidades, así como crear cultura. Se desenvuelve en establecimientos formativos y en distintas esferas de cada sociedad (Ministerio de Educación del Perú, 2012).

2.3.3 Pedagogía

Ciencia encargada de la instrucción y educación: conocimientos de tipo sistematizado respecto a la acción didáctica (Canda, 2002).

2.3.4 Gestión de la educación

Nivel ideal de educación que debe obtener cada individuo para hacer frente a constantes desafíos del desenvolvimiento de la persona y proseguir con su aprendizaje en el transcurso de su vida (Ministerio de Educación del Perú, 2012).



2.3.5 Calidad

Agrupación de características que son inherentes a un servicio o bien que satisfaga expectativas y requerimientos de los distintos clientes (Pérez & Merino, 2008).

2.3.6 Calidad del servicio educativo

Resultado de interacciones entre componentes base, externos e internos de cada sistema o del establecimiento formativo (Senlle & Gutiérrez, 2005).

2.3.7 Recurso educativo

Son todos aquellos medios o materiales de apoyo utilizados por educadores para evaluar o complementar el proceso formativo que direcciona, ambientes educativos donde se desenvuelve procesos de instrucción - aprendizaje y los dispositivos tecnológicos a los que tiene acceso la institución educativa (Instituto Nacional de Estadística e Investigación, 2018).

2.3.8 Acompañamiento

Proceso constante y sistemático, en el cual los educadores se relacionan con sus acompañantes y, de forma coordinada, realizan análisis sobre lo que realizan, esto con el fin de enriquecer sus prácticas y estructurar su instrucción con los requerimientos del contexto en el que se desenvuelven (Ministerio de Educación del Perú, 2019).



2.3.9 Orientación

Asistencia sistémica brindada con el fin de obtener llegue a un óptimo conocimiento de sus potenciales y características, a la admisión de su realidad y a la obtención de capacidades de auto gestión (García y otros, 2018).

2.3.10 Institución educativa

Agrupación de bienes e individuos promovidos por autoridades privadas o estatales de los establecimientos formativos donde se instruye en los niveles elemental, primaria y secundaria (Ministerio de Educación del Perú, 2012).

2.3.11 Estudiante

Parte central del sistema y proceso educativo, estos tienen el derecho de contar con sistemas educativos eficientes, con docentes e instituciones responsables sobre su desenvolvimiento global y aprendizaje; percibir tratos adecuados y buena orientación y entrar a su debido tiempo a sus respectivos sistemas o contar con alternativas con el fin de que culminen con su formación educativa (Ministerio de Educación del Perú, 2012).

2.3.12 Docente

Talento humano o persona que desempeña la función y responsabilidad de la docencia, quién desarrolla acciones pedagógicas o direccionamiento de procesos vinculados con el aprendizaje del estudiantado en los centros educativos de gestión



particular o estatal en niveles secundaria, primaria o elemental (Ministerio de Educación del Perú, 2012).

2.3.13 Escalamiento de Likert

Agrupación de ítems que se presentan como juicios o afirmaciones, donde se solicita la respuesta de los participantes. En otras palabras, se muestra una serie de afirmaciones y se pide que el individuo externalice sus reacciones a través de las categorías de la escala, a cada punto o categoría se le otorga un valor numérico (Hernández & Mendoza, 2018).

2.3.14 Mejora continua

Actividad de considerable recurrencia para optimizar el desempeño de diferentes áreas, el cual se entiende como aquel proceso continuo que permite instituir objetivos, para así detectar oportunidades de mejora; este proceso frecuentemente dirige a una acción preventiva o correctiva (ISO, 2015).

2.3.15 Percepción

El resultado de procesamiento de información, el cual se compone de estimulación a receptores (Arias, 2006).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

Investigación cuantitativa; en tal sentido, Hernández y Mendoza (2018) precisaron que este tipo de enfoque hace referencia a las variables que serán medidas por medio de datos numéricos.

3.2 Método o métodos aplicados en la investigación

El método general corresponde al método sistémico puesto que este se encuentra considerado en la metodología científica y guarda relación con el moldeamiento del objeto de investigación a través de determinar las distintas realidades y sus respectivos componentes, y la existencia de un nexo.

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo. Hernández y Mendoza (2018) refieren de esta que, radica en la visualización



de eventos o fenómenos en un contexto sin influencia, es decir natural, a fin de analizarlo, sin la manipulación de variables (p.149).

3.3 Tipo de investigación

Posibilita la búsqueda de conocimientos nuevos y campo de investigación sin fin práctico, de modo que se recopila información o datos respecto a fenómenos reales o realidad escolar, con el objeto de potenciar conocimientos teóricos – científicos.

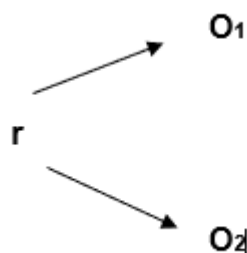
3.4 Nivel de investigación

Corresponde a nivel explicativo, en vista que se expondrán las características de variables, además de conocer y caracterizar el nexo entre las variables de estudio.

3.5 Diseño de la investigación

Investigación correlacional; a este respecto, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que dicho diseño posee el objetivo de conocer el nexo la existente entre un par de variables o más, en determinado contexto (p.81).

El presente esquema representa la siguiente investigación:





Leyenda:

m	: muestra
O₁	: Recolección de datos, variable 1
O₂	: Recolección de datos, variable 2
X	: Variable 1
Y	: Variable 2
r	: Relación

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

Conformada por un total de 180 padres de familia de una Institución Educativa de Nivel primario de Huanoquite.

3.6.2. Muestra

La muestra fue no probabilística, por conveniencia, en vista de que el investigador fue quien determine quienes formen parte de ella y quiénes no, siendo la totalidad de la población y muestra el número de 180 progenitores.

3.6.3 Criterios de inclusión

- Padre de familia que deseen formar parte de la investigación.
- Padres de familia pertenecientes a la IE. de Huanoquite.



3.6.4 Criterios de exclusión

- Padres de familia que no den su consentimiento informado para participar.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1 Técnicas de la investigación

Encuesta. Diseñada por el autor del presente estudio, en específico se redactó un cuestionario, el cual posibilita la recopilación de datos necesarios. Posterior a la ejecución del estudio detallado, se efectuó un análisis e interpretación.

Observación. Hace referencia a observar atentamente determinados casos, fenómenos o sucesos, recopilar datos y registrarlo a fin de un posterior análisis.

3.7.2 Instrumentos de la investigación

Empleará la técnica de la encuesta, esto por medio de los siguientes instrumentos: para evaluar la gestión escolar se aplicará dos cuestionarios:

Cuestionario de gestión escolar - educativa, instrumento diseñado por Yovera (2021); consta de 23 ítems, según dimensiones: administrativa, financiera, directiva pedagógica y académica. La validación del instrumento fue emitida por tres expertos quienes dispusieron que los ítems constaban pertinencia y relevancia siendo la puntuación catalogada como alto. La confiabilidad del instrumento fue sometida al estíptico Alpha de Cronbach, este mide consistencias internas de las herramientas de



valuación siendo la puntuación hallada el valor de 0,89 denotándose la confiabilidad como buena.

Cuestionario de calidad de servicio educativo, instrumento diseñado por Orcón (2021); consta de 15 ítems, considerando las dimensiones: recursos tecnológicos, mediación y seguimiento al estudiantado y orientación a progenitores. El proceso a fin de validar esta herramienta, conto con la intervención de un total de tres expertos, los cuales tras su análisis emitieron dictámenes favorables de valor en referencia a las cualidades del instrumento, siendo estos pertinentes y relevantes para medir la variable. Respecto a la confiabilidad del instrumento tras la aplicación se rescató la puntuación de 0,882 en la prueba estadística de Alpha de Cronbach.

3.8 Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.8.1 Validez del instrumento

Cuestionario de gestión escolar – educativa. La validación del instrumento fue emitida por tres expertos quienes dispusieron que los ítems constaban pertinencia y relevancia siendo la puntuación catalogada como alto.

Cuestionario de calidad de servicio educativo. El proceso dispuesto para la validación de este integró la intervención de un total de tres expertos, los cuales tras su análisis emitieron dictámenes favorables de valor en referencia a las cualidades del instrumento, siendo estos pertinentes y relevantes para medir la variable.



3.8.2 Confiabilidad del instrumento

Cuestionario de gestión escolar – educativa. La confiabilidad de dicho instrumento fue sometida al estíptico Alpha de Cronbach, siendo la puntuación hallada el valor de 0,89 denotándose la confiabilidad como buena.

Cuestionario de calidad de servicio educativo. Tras la aplicación se rescató la puntuación de 0,882 en la prueba estadística de Alpha de Cronbach.

3.9 Diseño de estrategia para la prueba de hipótesis

El proceso de admitir comparaciones hipotéticas procura indiscutibles programaciones. Se logró corroborar métodos de diversos escritores, cada uno de los cuales posee sus características y particularidades, en tal sentido, es inevitable resolver cuál será empleada.

De acuerdo al planteamiento de la hipótesis, plantea lo siguiente:

Hipótesis nula. No existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022.

Hipótesis alterna. Existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022.

En referencia a la contrastación de hipótesis, esta se realizará una vez recolectados y procesados los datos, estableciéndose una prueba estadística oportuna de acuerdo a las características de la normalidad o no normalidad.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los resultados

4.1.1 Gestión escolar

Tabla 2

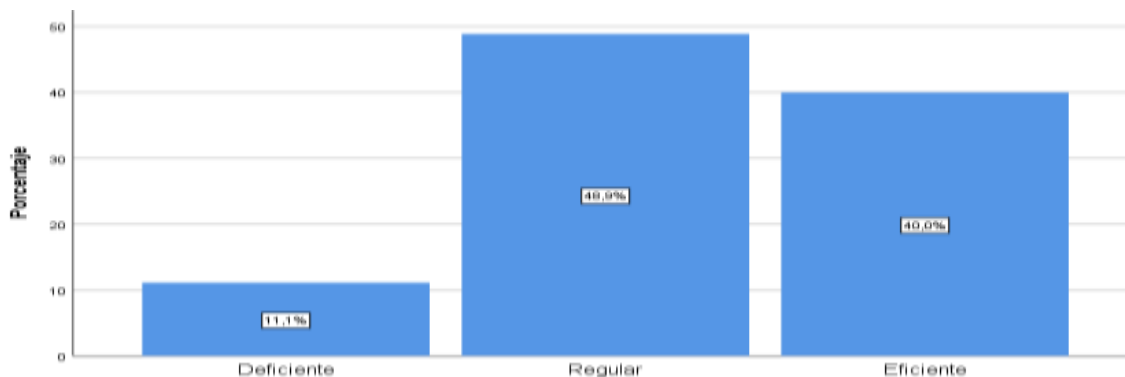
Gestión escolar

Categoría	Dimensión Estratégica		Dimensión Pedagógica		Dimensión Administrativa Financiera		Dimensión Comunitaria		Gestión Escolar	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	20	11.1	4	2.2	16	8.9	20	11.1	6	3.3
Regular	88	48.9	94	52.2	68	37.8	94	52.2	106	58.9
Eficiente	72	40.0	82	45.6	96	53.3	66	36.7	68	37.8
Total	180	100.0	180	100.0	180	100.0	180	100.0	180	100.0

Nota: IBM SPSS

Figura 1

Dimensión estratégica



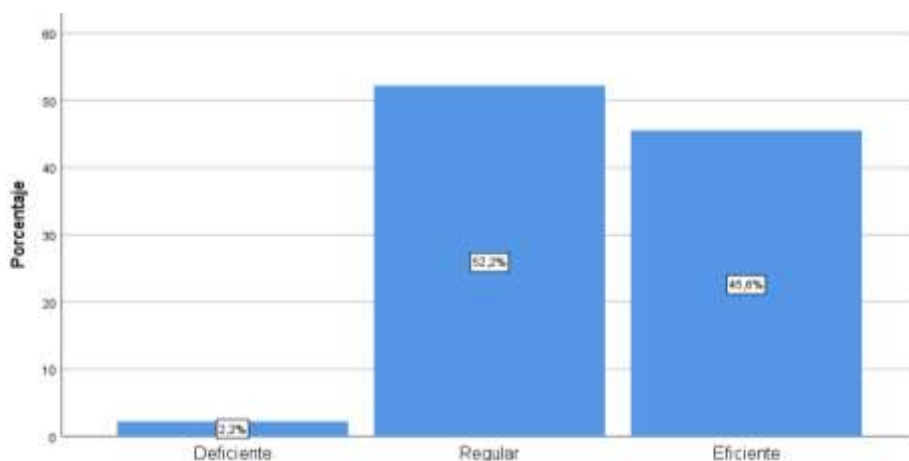
Nota: IBMS SPSS

Como se evidencia en la tabla 2 y figura 1, la dimensión estratégica de la gestión escolar es caracterizada se la siguiente forma: del total de 180 padres de familia evaluados, el 11,1% indica que es deficiente, el 48,9% regular y el 40% la cataloga como eficiente.

En este sentido, según lo evidenciado la dimensión estratégica presenta una tendencia de regular a eficiente, lo cual implicaría que las dimensiones de liderazgo y toma de decisiones, de los directivos presentan un nivel adecuado, además, de acuerdo a la impresión de padres de familia, logran un adecuado clima institucional, que se vería reflejado en la armonización del ambiente, evitando toda clase de conflictos entre los integrantes de la comunidad formativa.

Figura 2

Dimensión pedagógica



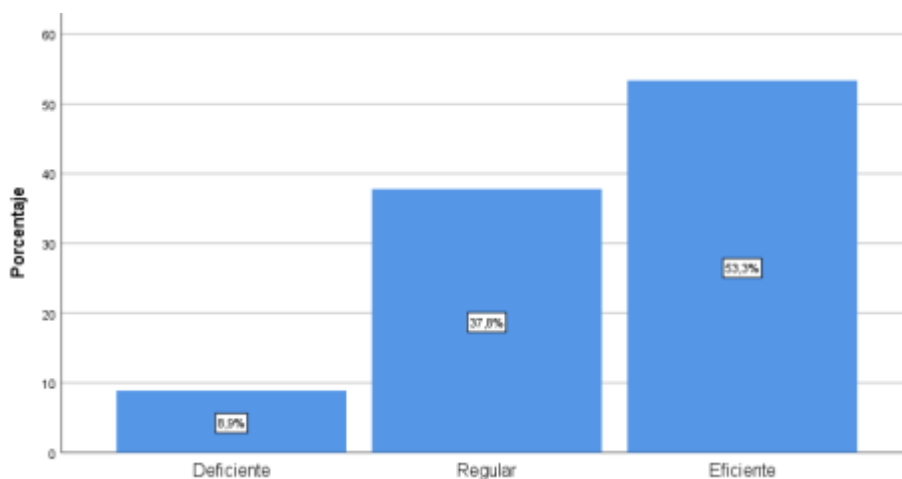
Nota: IBMS SPSS

La tabla 2 y figura 2 evidencian que la dimensión pedagógica de gestión escolar es caracterizada de la siguiente forma: del total de 180 padres de familia evaluados, el 2,2% indica que es deficiente, el 52,2% regular y el 44,6% la cataloga como eficiente.

Visto entonces, de acuerdo a los porcentajes de la dimensión pedagógica de la gestión escolar, se infiere que el desempeño curricular y la implicación de padres de familia, desde la percepción de estos mismos, presenta una tendencia regular a eficiente, siendo de esta forma estaría catalogándose como aceptable, puesto que tan solo un 2.2% indica que esta es deficiente. Dicho de este modo, las descripciones específicas de lo realizado por los alumnos en referencia a niveles de desenvolvimiento de las competencias, estas presentan una tendencia estándar.

Figura 3

Dimensión administrativa / financiera



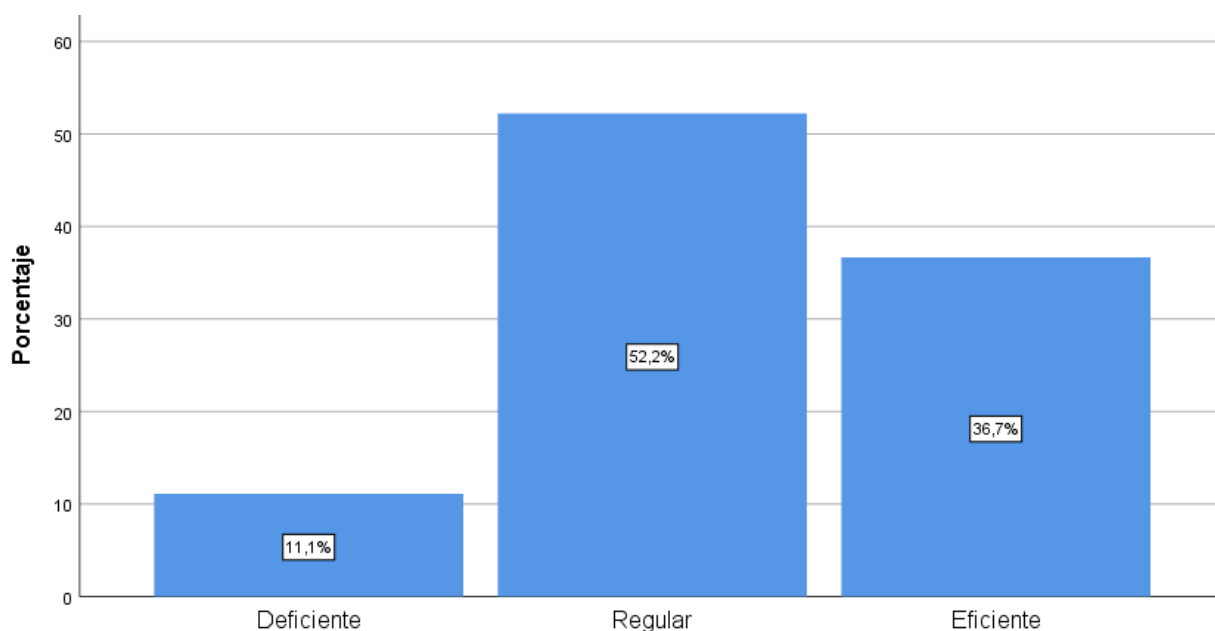
Nota: IBMS SPSS

Como se evidencia en la tabla 2 y figura 3, la dimensión administrativa financiera de la gestión escolar es caracterizada de la siguiente forma: del total de 180 padres de familia evaluados, el 8,9% indica que es deficiente, el 37,8% regular y el 53,3% la cataloga como eficiente.

Según lo evidenciado, los aspectos administrativos y financieros de la gestión escolar representan un manejo de recursos económicos y de los trámites administrativos, percibidos desde la óptica de los padres de familia, lográndose inferir que los procesos administrativos tienen un adecuado sistema de planificación, programación y seguimiento de objetivos propuestos durante el año escolar.

Figura 4

Dimensión comunitaria



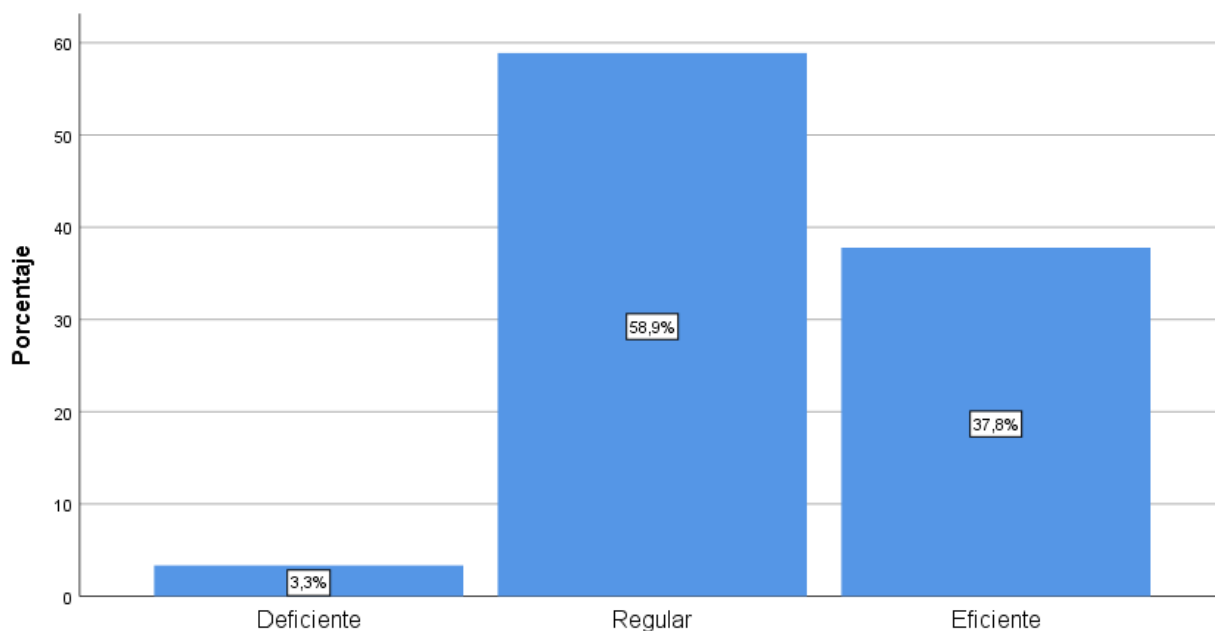
Nota: IBMS SPSS

En la tabla 2 y figura 4 se refleja que la dimensión comunitaria es caracterizada se la siguiente forma: del total de 180 padres de familia evaluados, el 11,1% indica que es deficiente, el 52,2% regular y el 36,7% la cataloga como eficiente.

Visto de este modo, el vínculo entre establecimiento formativo y comunidad también podría ser concebida como intercambio adecuado entre Institución Educativa y contexto, cumpliendo un papel importante en referencia su imagen en el medio local, ya que se presentan alternativas y/o propuestas de acción dirigidas a la promoción de la inclusión escolar por medio de la presencia de actores sociales (vecinos, padres, organizaciones, clubes, asociaciones, entre otros.).

Figura 5

Gestión Escolar



Nota: IBMS SPSS

La tabla 3 y figura 5 evidencian una calificación global de la gestión escolar, caracterizada de la siguiente forma: del total de 180 padres de familia evaluados, el 3,3% indica que es deficiente, el 58,9% regular y el 37,8% la cataloga como eficiente.

Respecto a los porcentajes observados, se infiere que la gestión escolar presenta una tendencia de regular a eficiente siendo está catalogada como oferta de diversos recursos y componentes para el desenvolvimiento de la formación local impartida en un establecimiento educativo posibilitando un desarrollo ideal de actividades del aprendizaje.

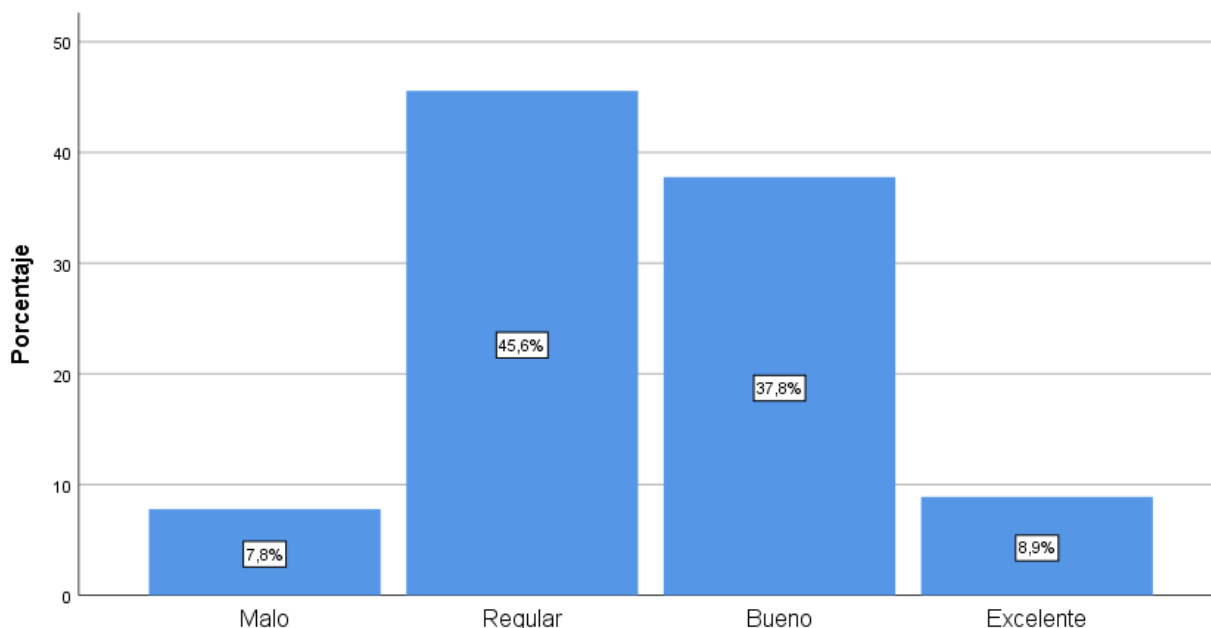
4.1.2 Calidad de servicio

Tabla 3

Dimensión de la calidad de servicio

Categoría	Dimensión recursos para el aprendizaje		Mediación y acompañamiento al estudiante		Orientación a padres de familia		Calidad de servicio	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	14	7,8	4	2,2	6	3,3	4	2,2
Regular	82	45,6	44	24,4	64	35,6	44	24,4
Bueno	68	37,8	64	35,6	60	33,3	106	58,9
Excelente	16	8,9	68	37,8	50	27,8	26	14,4
Total	180	100,0	180	100,0	180	100,0	180	100,0

Nota: IBMS SPSS

Figura 6*Dimensión recursos para el aprendizaje***Nota:** IBMS SPSS

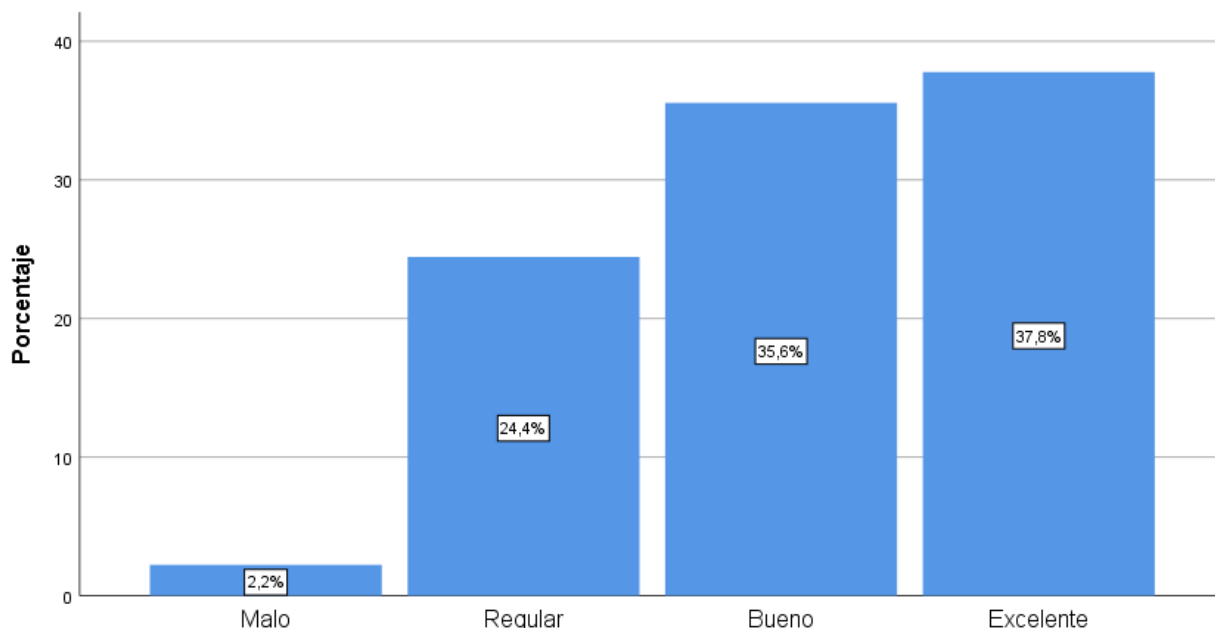
Así como se refleja en la tabla 4 y figura 6, la dimensión recursos para el aprendizaje de calidad de servicio, se logró identificar que, de la totalidad de 180 padres de familia evaluados, el 7,8% considera que este es malo, el 45,6% que es regular, el 37,8% como bueno y el 8,9% restante como excelente.

De esta forma, se infiere que la asignación de dispositivos tecnológicos, en una Institución educativa no fueron del todo significativos, puesto que se evidencia una tendencia en la categoría regular, esto pudiendo deberse a que la incorporación de dispositivos no sostuvo una gestión inmediata por el director, o por medio de programas

sociales, además, se presenta disponibilidad de sistemas de comunicación, también se tornaría débil.

Figura 7

Mediación y acompañamiento al estudiante



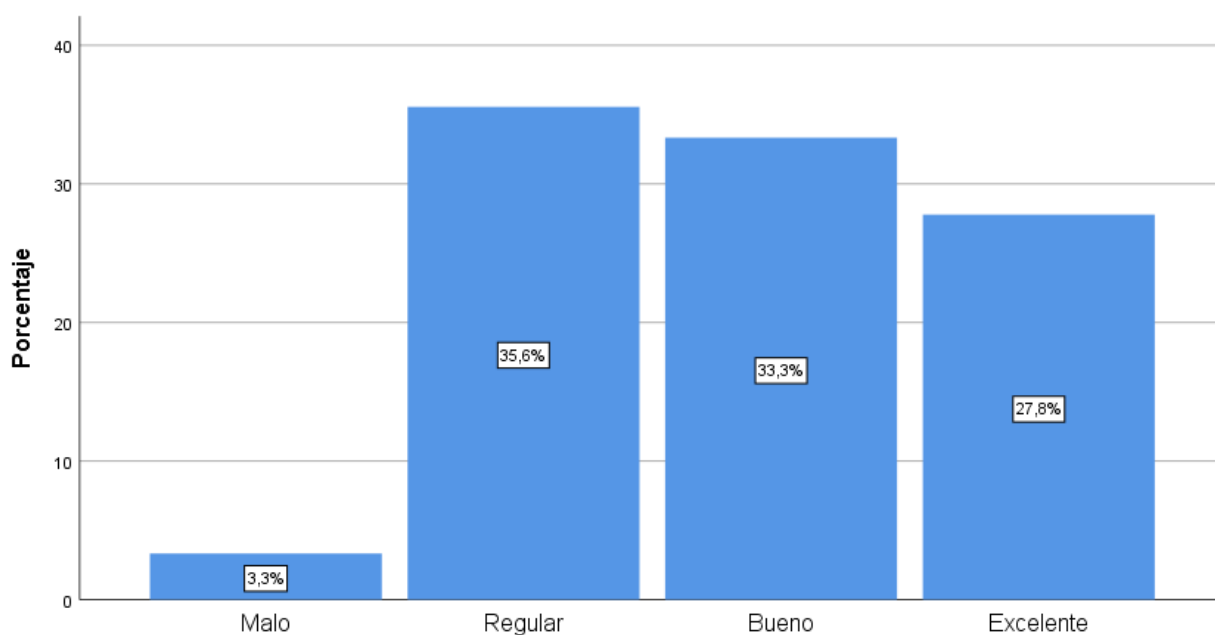
Nota: IBMS SPSS

En la tabla 4 y figura 7 se evidencia, la dimensión mediación y acompañamiento al estudiante, se logró identificar que, de la totalidad 180 padres de familia evaluados, el 2,2% considera que este es malo, el 24,4% que es regular, el 35,6% como bueno y el 37,8% restante como excelente.

En base a los datos identificados, se puede considerar que la mediación pedagógica y el acompañamiento al estudiante evidencia una tendencia positiva, en vista que la mayor frecuencia y porcentaje del total de padres de familia encuestados denota puntuaciones entre las categorías bueno y excelente, siendo estas mayores a las medias, sin embargo, es importante mencionar que también alrededor de un 25% de estos lo cataloga como regular.

Figura 8

Orientación a padres de familia



Nota: IBMS SPSS

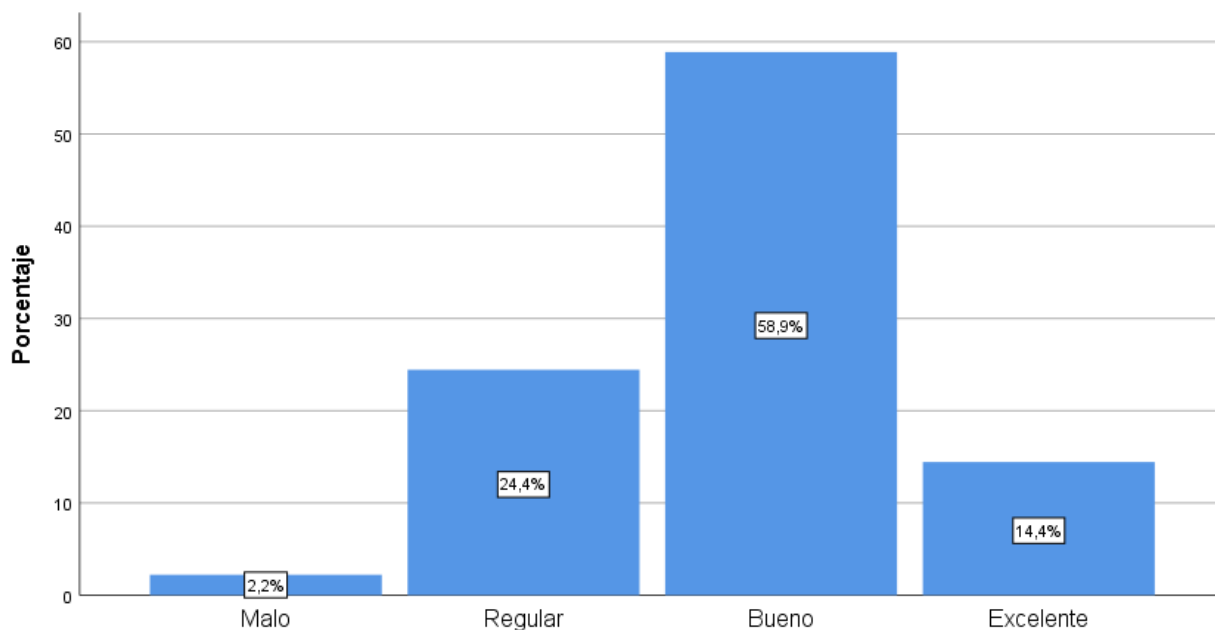
Así como se refleja en la tabla 4 y figura 8, la dimensión orientación a padres de familia indica que se logró identificar que, de la totalidad 180 padres de familia evaluados,

el 3,3% considera que este es malo, el 35,6% que es regular, el 33,3% como bueno y el 27,8% restante como excelente.

Se evidencia entonces que la mediación educativa, siendo una actividad intencionada y experimentada que comprende la totalidad de técnicas, actividades, y métodos que el educador ejecuta en un contexto pedagógico, desde la óptica de sus padres de familia, pretendieron acompañar y promover el aprendizaje estudiantado, logrando además impulsar la edificación de desarrollo y conocimientos, a través del acompañamiento al estudiante.

Figura 9

Calidad del servicio



Nota: IBMS SPSS



En la tabla 4 y figura 9 se refleja, la valoración global de la calidad servicio es concebida por el total de 180 padres de familia evaluados como mala en un 2,2%, regular en 24,4%, 58,9% como bueno y 14,4% excelente.

La calidad de servicio, presenta una tendencia aceptable desde la óptica de los padres de familia, se infiere entonces que, el plan de orientación impartido por la comunidad escolar, la comunicación con familias, a través de los medios de difusión local, reflejaron la participación activa del directivo, docentes, auxiliares y los mismos estudiantes.

4.2 Proceso de la prueba de hipótesis

A fin de efectuar una contrastación sobre la hipótesis, tanto general como específicas, de acuerdo a características de las respectivas variables se efectuó la prueba de distribución de datos Kolmogorov - Smirnov en la cual se formuló la siguiente hipótesis:

H_1 : La distribución de datos es no normal

H_0 : La distribución de datos es normal

Si el p valor es superior al 0,05 se admite la hipótesis nula (H_0)



Tabla 4

Prueba de distribución

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión escolar	,359	180	,000
Calidad de servicio	,317	180	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: IBMS SPSS

Como se evidencia en la tabla 12, el valor Sig de gestión escolar y calidad de servicio es inferior al 0,05, en tal sentido, se admite la hipótesis alterna y no se admite la nula, por ende, la distribución de datos es no normales siendo esta no paramétrica, por tal motivo se selecciona la prueba de comprobación de hipótesis estadística a la Rho de Spearman.

Tabla 5*Prueba de hipótesis general*

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022

Si el p valor es mayor al 0,05 se admite la hipótesis nula (H₀)

	Gestión escolar	Calidad del servicio
Gestión escolar		
Coefficiente de correlación	1.000	.289**
Sig. (2 colas)	-	.006
N	180	180
Calidad del servicio		
Coefficiente de correlación	.289**	1.000
Sig. (2 colas)	.006	-
N	180	180

Nota: IBMS SPSS



Según se evidencian los resultados de la prueba de hipótesis general según la prueba Rho de Spearman, el valor del sig. (bilateral) es de ,006 siendo este menor al p valor de 0.05, además de considerar el coeficiente de correlación de ,289 teniendo una correlación baja, en base a lo hallado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, por ende, existe una relación significativa entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión directiva y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión directiva y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

Si el p valor es superior al 0,05 se admite la hipótesis nula (H₀)

Según se evidencian los resultados de la prueba de hipótesis específica primera de acuerdo a la prueba Rho Spearman, el valor del sig. (bilateral) es de ,001 siendo este menor al p valor de 0.05, además de considerar el coeficiente de correlación de ,330 teniendo una correlación baja, en base a lo hallado se admite la hipótesis alterna y no se admite la nula, por ende, existe una relación significativa entre la gestión directiva y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.



Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 2

			Dimensión directiva	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	180	180
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	180	180

Nota: IBMS SPSS

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

Si el p valor es superior al 0,05 se admite la hipótesis nula (H₀)

Según evidencian resultados de la prueba de hipótesis específica segunda de acuerdo a la prueba Rho de Spearman, el valor del sig. (bilateral) es de ,009 siendo este menor al p valor de 0.05, además de considerar el coeficiente de correlación de ,275 teniendo una correlación baja, en base a lo hallado admite dicha hipótesis alterna y no

se admite la nula, en consecuencia, existe relación significativa entre gestión pedagógica y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

Tabla 8*Prueba de hipótesis específica 3*

			Dimensión gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)	.	,267
		N	180	180
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,267	.
		N	180	180

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

Si el p valor es superior al 0,05 se admite la hipótesis nula (H₀)

Nota: IBMS SPSS



Según evidencian resultados de la prueba de hipótesis específica tercera de acuerdo a la prueba Rho de Spearman, el valor del sig. (bilateral) es de ,267 siendo este mayor al p valor de 0.05, en base a lo hallado se admite la hipótesis nula y no se admite la alterna, por ende, no existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 4

			Dimensión gestión comunitaria	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión gestión comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,061
		Sig. (bilateral)	.	,566
		N	180	180
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,061	1,000
		Sig. (bilateral)	,566	.
		N	180	180

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.



H_0 : No existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

Si el p valor es superior al 0,05 se admite la hipótesis nula (H_0)

Nota: IBMS SPSS

Según evidencian resultados de la prueba de hipótesis específica cuarta según la prueba Rho de Spearman, el valor del sig. (bilateral) es de ,061 siendo este mayor al p valor de 0.05, en base a lo hallado se admite la hipótesis nula y no se admite la alterna, por ende, no existe relación significativa entre gestión comunitaria y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.

4.3 Discusión de resultados

Esta sección establece discusión sobre los resultados plasmados en el marco teórico y antecedentes de investigación, es preciso mencionar la diferencia entre las metodologías aplicadas para cada uno de los estudios, sus instrumentos empleados para la recopilación de información y las unidades de análisis precisadas, lo que hace diferente a cada uno. Es así que, la investigación de Zambrano (2022) titulada “Seguridad como competencia digital y herramienta de gestión pedagógica”, llegó a concluir que los docentes advierten que existen peligros ante el uso de plataformas web, siendo la competencia de seguridad un elemento primordial para la gestión pedagógica, confirmándose coincidente este hallazgo con lo descubierto en la presente investigación puesto que al corroborarse la hipótesis alterna que establecía que existe una correlación



entre la dimensión de gestión pedagógica y calidad de servicio, también se afirma la importancia de la gestión pedagógica en el contexto escolar.

De acuerdo al objetivo general, se pudo confirmar que García y otros (2018) en su estudio que pretendía correlacionar la "Gestión escolar y calidad educativa" ya que ellos evidenciaron que la calidad didáctica y gestionamiento de procesos posibilitan el mejoramiento de las sociedades, sin embargo, el estudio propuesto por Surdez y otros (2018) "Satisfacción estudiantil en valoración de calidad educativa universitaria", concibió como hallazgo que gran parte de la población experimentaron insatisfacción vinculado con determinado elemento de calidad educativa; sumado a ello, el estudio desarrollado por Nobarrio (2018) "Satisfacción estudiantil sobre calidad de servicio educativo durante formación profesional", hallándose que profesiones de inferior y superior demanda se ubicó en un nivel satisfecho, discrepando lo hallado por Surdez y otros (2018), sin embargo, se resalta la importancia de prestarle consideración a no solo a la impresión de progenitores sino también a la de los estudiantes quienes son parte del proceso pedagógico.

Yovera (2021) en su investigación "Percepción de padres de familia respecto a gestión institucional", indica que la óptica de los progenitores evidencia una propensión positiva en gestión institucional, contrastándose esta información por lo hallado en la presente, ya que más del 50% de los evaluados indica que la gestión escolar oscila entre regular y buena. Por otra parte, Orcón (2021) la tesis "Calidad de servicio educativo y satisfacción de progenitores", evidencia que un 9,5% de padres perciben que la primera



variable planteada en el título se ubicó en un nivel excelente, con tendencia de tipo positivo en su evaluación corroborándose esto con lo hallado, además, se comprueba la existencia de correlación superior y positiva.

Zelaya & Navarro (2020) en su estudio “Calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil”, establece en resultados, la existencia de un nexo significativamente alto de las variables, siendo estos similares a los propuestos por Nobarro (2018) lográndose inferir que mientras la calidad de servicio sea mejor, existirá superior satisfacción en el alumnado. Las investigaciones no solo son abordadas con dirección a la gestión administrativa vinculada a la satisfacción de agentes secundarios, sino también a los agentes primarios que son los docentes, adicionalmente, Meza (2019) en su estudio “Gestión educativa y desempeño docente”, refleja la existencia de un nexo entre variables, se demuestra entonces que la gestión educativa no solo fortalece la calidad de servicio, sino también el desempeño de los docentes quienes incrementarían sus competencias de carácter pedagógico promoviendo el potencial de estos para con sus estudiantes. Lo mencionado, así mismo, difiere con lo hallado por Morales (2019) en el estudio “Calidad de servicio e incidencia en satisfacción de usuarios docentes”, que elabora una investigación a nivel de la percepción de los docentes; quien concluye que estos usuarios educadores distinguen la calidad de servicio que proporcionan los colaboradores de dicha UGEL es deficiente respecto a dimensiones de modelo SERVQUAL, evidenciándose que modelos de valuación sobre calidad de servicio pueden relacionarse a criterios con estándares altos por parte de la impresión de educadores.



CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la existencia de correlación entre la gestión escolar y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022, en base a la prueba estadística Rho de Spearman denotándose el valor del sig. (bilateral) es de ,006, existiendo una correlación baja.

Segunda: Se estableció la correlación entre la gestión directiva y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022, por medio de la prueba estadística Rho de Spearman denotándose el valor del sig. (bilateral) es de ,001, existiendo una correlación baja.

Tercera: Se estableció la correlación entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022, a través de la prueba Rho de Spearman con el valor del sig. (bilateral) de ,009, existiendo una correlación baja según su coeficiente.

Cuarta: Se estableció que no existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022, por medio de la prueba Rho de Spearman con el valor del sig. (bilateral) es de ,267 siendo este mayor al p valor de 0.05.



Quinta: Se estableció que no existe relación significativa entre gestión comunitaria y calidad de servicio en una Institución Educativa de Huanoquite Nivel Primaria 2022, por medio de la prueba Rho de Spearman con el valor del sig. (bilateral) es de ,061 siendo este mayor al p valor de 0.05.



RECOMENDACIONES

Primera: La recomendación dirigida a dirección de la Institución Educativa, hacer uso de la información hallada en la presente investigación para poder practicar estrategias que fomenten la mejora continua en los aspectos de gestión directiva, pedagógica, administrativa y comunitaria.

Segunda: Se recomienda difundir resultados del estudio ante los padres de familia, esto con el fin de que estos actores involucrados con la educación sean partícipes activos, esto como entes supervisores de la mejora en la gestión escolar que beneficiará a sus hijos y a la comuna local.

Tercera: Fomentar que se apliquen instrumentos de recopilación de información para que la evaluación objetiva pueda convertirse en una práctica cotidiana en una Institución educativa, siendo esta instaurada como una herramienta de gestión.

Cuarta: Seguir desarrollando investigaciones en una Institución Educativa, esto con el fin de integrar a los padres de familia en la gestión escolar, conociendo su percepción sobre criterios que puedan satisfacer sus necesidades escolares como la de sus hijos, generando un servicio personalizado a las características poblacionales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, C. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la Ugel 06, Ate- 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Antúñez, S. (2000). *Organización escolar y acción directiva*. México: Biblioteca para la actualización del maestro.
- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horiz. Pedagóg*, 8(1), 9-22.
- Canda, F. (2002). *Diccionario de pedagogía y psicología*. España: Brosmac.
- Flores, M. (2019). *Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
- Garcés, N. (2017). *Gestión educativa y el rendimiento académico*. Ecuador: compAs.
<https://doi.org/http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/142/1/libro2.pdf>
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216.



Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Estadística e Investigación. (2018). *Definiciones básicas y temas educativos investigado*. S/T.
https://doi.org/https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1684/cap04.pdf

ISO. (19 de Agosto de 2015). *Fundamentos y vocabulario del sistema de Gestión de la Calidad. ISO 9000:2015*.

Javier, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión y calidad educativa. *Rev. Cubana Edu, Superior*, 37(2), 206-2016.

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Diaz de Santos.
https://doi.org/https://books.google.com.pe/booksid=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&dq=Calidad+de+servicio:+del+marketing+a+la+estrategia&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Calidad%20de%20servicio%3A%20del%20marketing%20a%20la%20estrategia&f=false

Meza, L. (2019). *Gestión educativa y desempeño docente en instituciones educativas adventistas de la ciudad de Juliaca, 2018*. Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima.

Ministerio de Educación del Perú. (2019). *Manual de acompañamiento pedagógico a docentes de II. EE. Multigrado*. S/T.



<https://doi.org/http://www.grade.org.pe/creer/archivos/Peru.-MINEDU.-DISER-.Manualde-acompa%C3%B1amiento-profes-multigrado-20193-1.pdf>

Ministerio de Educación del Perú. (2020). *Manual de acompañamiento pedagógico a docentes de II. EE. Multigrado.* S/T.

<https://doi.org/http://www.grade.org.pe/creer/archivos/Peru.-MINEDU.-DISER-.Manualde-acompa%C3%B1amiento-profes-multigrado-20193-1.pdf>

Ministerio de Educación del Perú. (2021). *Gestión Escolar de Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica.* S/T.

https://doi.org/https://www.ugel05.gob.pe/sites/default/files/202104/4_21abril2021_OM_013_APP_GESTION_ESCOLAR_IIEE.pdf

Ministerio de Educación del Perú. (2012). *Ley general de educación.* S/T.

https://doi.org/https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diff/normat_nacional_apafas/1_Ley_28044.pdf

Morales, F. (2019). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios docentes en la Ugel Chucuito-Juli según modelo servqual en el periodo 2016.*

Tesis de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

Mori, D., & Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217



- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad de la calidad de servicio educativo*. Tesis de posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Orcón, I. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. S/T.
- Paredes, L. (2010). *Teoría de las prácticas de gestión escolar en escuelas primarias públicas marginadas*. Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco.
- Pérez, J., & Merino, M. (2008). *Definición de calidad - Qué es, Significado y Concepto*. S/T.
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. México: Ed. Limusa Noriega.
- Rocca, W. (2019). *Participación de los padres de familia en la gestión escolar de la institución educativa inicial N°616 "Virgen del Rosario" del distrito de Ccapi de la Provincia de Paruro - Cusco*. Tesis de especialidad, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca.
- Rojas, E. (2012). *Gestión directoral y clima institucional en una Institución*. S/T.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos|. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-74.



- Sablich, C. (2017). *Gestión Educativa en la Educación Peruana*. S/T.
<https://doi.org/https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2020/05/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana.pdf>
- Sander, B. (2007). *Nuevas Tendencias en la Gestión Educativa: Democracia y Calidad*. S/R.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos. <https://doi.org/https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. . *Revista Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.
- Taco, N. (2022). *Liderazgo transformacional y la satisfacción labora en la red educativa rural Waytaqucha de Paruro Cusco*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco, Cusco.
- Terán, M., Rodríguez, B., & Gonzáles, I. (2021). Retos académicos en la contingencia sanitaria que influyen en la percepción de los estudiantes. *VinculaTégica EFAN*, 7(1), 409-419.
- UNESCO. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Perú: Ministerio de educación, UNESCO.



Yovera, Y. (2021). *Percepción de los padres de familia sobre la gestión institucional en una Institución Educativa Juan de Mori, Catacaos, Piura – 2020*. Universidad César Vallejo, Lima.

Zambrano, R. (2022). *La seguridad como competencia digital y herramienta de la gestión pedagógica*. . Tesis de posgrado, Universidad San Gregorio De Portoviejo, Portoviejo.

Zelaya, C., & Navarro, A. (2020). *Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017*. Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima.



ANEXOS



Matriz de consistencia

**GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE
HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022**



<p>Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022?</p> <p>PE3.- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022?</p> <p>PE4.- ¿Qué relación existe entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en la Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022?</p>	<p>Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.</p> <p>OE3.- Establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.</p> <p>OE4.- Establecer la relación entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en la Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022.</p>	<p>servicio en la Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022</p> <p>HE3.- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022</p> <p>HE4.- Existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y calidad de servicio en la Institución Educativa de Huanquite Nivel Primaria 2022</p>		<p>PRUEBA DE HIPÓTESIS: Estadístico</p>
---	---	---	--	---



Matriz instrumental

VARIABLE 1	DIMENSIONES	N°	ÍTEMS
GESTIÓN ESCOLAR	Estratégica	1	El equipo directivo realiza reuniones o asambleas para recoger las preocupaciones y sugerencias de los padres de familia.
		2	El equipo directivo toma en cuenta los aportes y sugerencias de los padres de familia para mejorar la escuela.
		3	El equipo directivo convoca a los padres de familia para que participen en la elaboración y actualización del PEI (Proyecto Educativo Institucional), PAT (Plan anual de trabajo) y RI (Reglamento Interno) de la escuela.
		4	El equipo directivo toma buenas decisiones para resolver los problemas que surgen en la escuela.
		5	Se puede apreciar en la escuela un ambiente de respeto, confianza y cordialidad.
		6	Cuando asisto a la escuela me tratan con respeto y amabilidad.
		7	La escuela realiza actividades para fomentar la buena convivencia con todos los miembros de la comunidad educativa.
		8	Los ambientes de la escuela (salones de clase, baños, biblioteca, plataforma deportiva, etc.) se encuentran limpios, ordenados y acogedores.
	Pedagógica	9	De acuerdo a las apreciaciones de las o los estudiantes, los docentes realizan clases activas y dinámicas.
		10	Los docentes enseñan temas interesantes y relacionados con la comunidad.
		11	Los docentes atienden las dudas académicas que tienen las estudiantes.
		12	Los docentes realizan actividades de recuperación y refuerzo con las estudiantes que lo necesitan.
		13	Los docentes evalúan adecuadamente a las estudiantes.
		14	Los docentes muestran un trato respetuoso y cordial con los padres de familia.
		15	Los docentes proponen a los padres de familia estrategias de apoyo para ayudar a mejorar el rendimiento académico de las alumnas.
		16	Los docentes informan permanentemente a los padres de familia sobre el desempeño de las estudiantes.
		17	Los docentes realizan actividades académicas que promueven la participación de las familias en la escuela.
	Administrativa/ Financiero	18	El Equipo Directivo informa a los padres de familia sobre el manejo de los recursos económicos que designa el Estado para el mantenimiento de la escuela.
		19	Se informa a los padres de familia cómo utilizan el dinero de sus aportaciones, materiales, y otros.
		20	Los trámites administrativos (solicitudes, certificados, constancias, etc.) se atienden de manera rápida, sencilla y oportuna.



	Comunitaria	21	La escuela participa en eventos (sociales, religiosos, culturales, etc.) que se realizan en la comunidad.
		22	Las instituciones de la comunidad (Municipalidad, policía, bomberos, posta médica, Ministerio, público, otras I.E, etc.) participan en las actividades que realiza la escuela.
		23	La escuela ejecuta proyectos que benefician a la comunidad educativa.
CALIDAD DE SERVICIO	Recursos para el aprendizaje	1	La institución educativa ha implementado una página web o plataforma virtual para la enseñanza.
		2	Las docentes han creado grupos de WhatsApp incluyendo a su niño(a)
		3	Los docentes de la Institución educativa desarrollan la clase mediante la plataforma virtual o video conferencia, cuando corresponde.
		4	Las docentes envían fichas, archivos, video u otros materiales de estudio mediante WhatsApp
		5	La institución tiene buena conectividad para el desarrollo de las clases
	Mediación y acompañamiento al estudiante	6	El docente realiza seguimiento personalizado hacia su niño(a) respecto a lo realizado durante las clases
		7	Considera que el docente explica con claridad los temas de la clase
		8	La docente brinda una adecuada comunicación y trato con su niño(a) durante el desarrollo de la clase
		9	La docente verifica de forma permanente el desarrollo de actividades de su niño(a)
		10	De acuerdo al seguimiento el docente brinda sugerencias o explicaciones para mejorar el desarrollo de la actividad
	Orientación a padres de familia	11	El director /a de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes.
		12	En la Institución educativa se programan reuniones virtuales o presenciales con los padres para comunicar u organizar actividades.
		13	El horario de clases establecidos por la Institución educativa es adecuado para su niño(a)
		14	La Institución educativa realiza charlas de orientación familiar
		15	En la Institución educativa se realiza orientaciones por trimestre mediante videoconferencia y/o presencial para informar el resultado de avance del aprendizaje de su niño(a)



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN ESCOLAR

Instrucciones: Estimado padre de familia, a continuación, se le presenta una serie de afirmaciones con respecto a la gestión educativa. Señale la frecuencia con que ocurre o percibe lo que señala cada afirmación.

Dimensión	N°	ÍTEMS	CATEGORIAS			
			Nunca	Algunas veces	frecuente	siempre
Directiva	1	El equipo directivo realiza reuniones o asambleas para recoger las preocupaciones y sugerencias de los padres de familia.				
	2	El equipo directivo toma en cuenta los aportes y sugerencias de los padres de familia para mejorar la escuela.				
	3	El equipo directivo convoca a los padres de familia para que participen en la elaboración y actualización del PEI (Proyecto Educativo Institucional), PAT (Plan anual de trabajo) y RI (Reglamento Interno) de la escuela.				
	4	El equipo directivo toma buenas decisiones para resolver los problemas que surgen en la escuela.				
	5	Se puede apreciar en la escuela un ambiente de respeto, confianza y cordialidad.				
	6	Cuando asisto a la escuela me tratan con respeto y amabilidad.				
	7	La escuela realiza actividades para fomentar la buena convivencia con todos los miembros de la comunidad educativa.				
	8	Los ambientes de la escuela (salones de clase, baños, biblioteca, plataforma deportiva, etc.) se encuentran limpios, ordenados y acogedores.				
Pedagógica y académica	9	De acuerdo a las apreciaciones de las o los estudiantes, los docentes realizan clases activas y dinámicas.				
	10	Los docentes enseñan temas interesantes y relacionados con la comunidad.				
	11	Los docentes atienden las dudas académicas que tienen las estudiantes.				
	12	Los docentes realizan actividades de recuperación y refuerzo con las estudiantes que lo necesitan.				
	13	Los docentes evalúan adecuadamente a las estudiantes.				
	14	Los docentes muestran un trato respetuoso y cordial con los padres de familia.				
	15	Los docentes proponen a los padres de familia estrategias de apoyo para ayudar a mejorar el rendimiento académico de las alumnas.				
	16	Los docentes informan permanentemente a los padres de familia sobre el desempeño de las estudiantes.				
	17	Los docentes realizan actividades académicas que promueven la participación de las familias en la escuela.				
Financiera y administrativa	18	El Equipo Directivo informa a los padres de familia sobre el manejo de los recursos económicos que designa el Estado para el mantenimiento de la escuela.				
	19	Se informa a los padres de familia cómo utilizan el dinero de sus aportaciones, materiales, y otros.				
	20	Los trámites administrativos (solicitudes, certificados, constancias, etc.) se atienden de manera rápida, sencilla y oportuna.				
Comunitaria	21	La escuela participa en eventos (sociales, religiosos, culturales, etc.) que se realizan en la comunidad.				
	22	Las instituciones de la comunidad (Municipalidad, policía, bomberos, posta médica, Ministerio, público, otras I.E., etc.) participan en las actividades que realiza la escuela.				
	23	La escuela ejecuta proyectos que benefician a la comunidad educativa.				



CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Instrucciones: Estimado padre de familia, a continuación, se le presenta una serie de afirmaciones con respecto al servicio educativo. Señale la frecuencia con que ocurre o percibe lo que señala cada afirmación.

Dimensión	N°	ÍTEMS	CATEGORÍAS			
			Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Recursos tecnológicos	1	La institución educativa ha implementado una página web o plataforma virtual para la enseñanza.				
	2	Las docentes han creado grupos de WhatsApp incluyendo a su niño(a)				
	3	Los docentes de la Institución educativa desarrollan la clase mediante la plataforma virtual o video conferencia, cuando corresponde.				
	4	Las docentes envían fichas, archivos, video u otros materiales de estudio mediante WhatsApp				
	5	La institución tiene buena conectividad para el desarrollo de las clases				
Mediación y acompañamiento a estudiantes	6	El docente realiza seguimiento personalizado hacia su niño(a) respecto a lo realizado durante las clases				
	7	Considera que el docente explica con claridad los temas de la clase				
	8	La docente brinda una adecuada comunicación y trato con su niño(a) durante el desarrollo de la clase				
	9	La docente verifica de forma permanente el desarrollo de actividades de su niño(a)				
	10	De acuerdo al seguimiento el docente brinda sugerencias o explicaciones para mejorar el desarrollo de la actividad				
Orientación a padres de familia	11	El director /a de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes.				
	12	En la Institución educativa se programan reuniones virtuales o presenciales con los padres para comunicar u organizar actividades.				
	13	El horario de clases establecidos por la Institución educativa es adecuado para su niño(a)				
	14	La Institución educativa realiza charlas de orientación familiar				
	15	En la Institución educativa se realiza orientaciones por trimestre mediante videoconferencia y/o presencial para informar el resultado de avance del aprendizaje de su niño(a)				



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO - TESIS	GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022
-----------------------	---

I. REFERENCIAS PERSONALES

- **EXPERTO** : Dra. Yenny Rosario Acero Apaza
- **PROFESIÓN** : Lic. En Educación
- **CARGO ACTUAL** : Docente universitario – UANCV
- **GRADO ACADÉMICO** : Doctor en derecho

II. ASPECTOS A VALIDAR

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables.	1	2	3	X	5
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.	1	2	3	4	X
4	Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5	Suficiencia	Valen las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6	Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	X	5
7	Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8	Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	X	5
10	Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p 17)

Coefficiente de valoración porcentual, $C = \text{Total}/50 = \frac{44}{50}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

IV. RESOLUCIÓN:

Aprobado

($C \geq 75\% = 0.75$)

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Juliaca, 18 de Julio de 2024

Dra. Yenny Rosario Acero Apaza
DNI N° 01324434



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO - TESIS	GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022
-----------------------	---

I. REFERENCIAS PERSONALES

- **EXPERTO** : Mgtr. Guillermina Canazas Arisaca
- **PROFESIÓN** : Lic. en Educación
- **CARGO ACTUAL** : Docente universitario UANCV
- **GRADO ACADÉMICO** : Mgtr. en Educación

II. ASPECTOS A VALIDAR

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables.	1	2	3	X	5
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.	1	2	3	4	X
4	Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5	Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6	Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	X	5
7	Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8	Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	X	5
10	Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p 17)

Coefficiente de valoración porcentual, C = Total/50 = 44

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

IV. RESOLUCIÓN:

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Juliaca, 17 de Julio de 2024

Mgtr. Guillermina Canazas Arisaca

DNI N° 02918750



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO - TESIS	GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022
-----------------------	---

I. REFERENCIAS PERSONALES

- **EXPERTO** : Dr. Fredy Toribio Chalco Vargas
- **PROFESIÓN** : Abogado
- **CARGO ACTUAL** : Docente universitario – UANCV
- **GRADO ACADÉMICO** : Doctor en Derecho

II. ASPECTOS A VALIDAR

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables.	1	2	3	4	5
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.	1	2	3	4	5
4	Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5	Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6	Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7	Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8	Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10	Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p 17)

Coefficiente de valoración porcentual, C = Total/50 = 43

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

IV. RESOLUCIÓN:

Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Juliaca, 22 de Julio de 2024.

Dr. Fredy Toribio Chalco Vargas

DNI N° 01232951



FOTOS









UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1223-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 06 de Diciembre del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023-011563, de fecha 17 de noviembre del 2023, presentada por el (la) Bachiller **HUAYHUA CCAPATINTA JESUS WILLIAM** con DNI N° 24721454, código de matrícula 131284159, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** Línea de investigación **GESTION DE LA EDUCACION P32** para optar el grado de **MAGISTER** en: **EDUCACION**, mención en: **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Sede Sicuani.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.
Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.
Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.
Que, en el **Art. 60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.
Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.
Que, mediante oficio circular N° 689-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 19 de setiembre del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. GRACIELA BERNAL SALAS
Primer Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Segundo Miembro	: Mgr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	: Dr. RODOLFO FREDY ARPASI CHURA

Que, con registro N°0003822, de fecha 09 de noviembre del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE HUANOQUITE NIVEL PRIMARIA 2022** para obtener el grado académico de **MAESTRIA** en: **EDUCACION** mención en: **ADMINISTRACION Y GERENCIA EDUCATIVA** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Vincesio Ordoñez Carr
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mg. PERRY ORZALO PUYA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO

L/CARGO (01)
ARCHIVO EPG 2023 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/VCH

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 15-12-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	<u>Jesus William Huayhua Capafinta</u>		
Dirección:	<u>Jr. Barrio nuevo N° 1230</u>		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	<u>24721454</u>		
Teléfono:	<u>917202424</u>		
email:	<u>jesushuayhua.capafinta@gmail.com</u>		
Nombres y Apellidos:	_____		
Dirección:	_____		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	_____		
Teléfono:	_____		
email:	_____		
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	<u>Maestría en Educación</u>		
Escuela Profesional o Mención:	<u>Administración y Gerencia Educativa</u>		
Título o Grado Académico a optar:	<u>Magister en Educación</u>		
Asesor:	<u>Dra. Esperanza Cueva Rossel</u>		
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:			
Trabajo de Investigación <input type="checkbox"/>	Tesis <input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/>	Trabajo Académico <input type="checkbox"/>
Título:	<u>Gestión escolar y calidad de servicio en una institución educativa de Huancavilca nivel primaria 2022</u>		
Palabras claves, (3 a 5 términos):	<u>Gestión escolar, calidad de servicio, padres de familia</u>		
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2} ?	_____		

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestria Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Gestión de la Educación - P32

Firma de Autor



huella digital

15 de diciembre del 2024

Fecha