



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR



GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO
EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PEDAGÓGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS
DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023

TESIS PRESENTADA POR:

JOE RONALD QUISPE SACACA

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO
EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**PEDAGÓGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE
ANDAHUAYLAS, AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

JOE RONALD QUISPE SACACA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN**

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

APROBADA POR:


PRESIDENTE DEL JURADO


: _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO


: _____
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

MIEMBRO DEL JURADO


: _____
Dr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO**



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 253-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 21 de agosto del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-07815, presentado por el (la) Bachiller **QUISPE SACACA JOE RONALD**, con número de DNI. **40805441**, asignado (a) con código de matrícula **1620100109**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **QUISPE SACACA JOE RONALD**, con número de DNI. **40805441**, asignado (a) con código de matrícula **1620100109**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGOGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 19 de agosto 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 DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGOGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **QUISPE SACACA JOE RONALD**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Miembro del Jurado	:	Mgr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Miembro del Jurado	:	Dr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor de Tesis	:	Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

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

Fecha	:	Miercoles 28 de agosto del 2024
Hora	:	03:00 p.m.
Lugar	:	Aula N° 309 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 **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron despues 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)

Cc./Archiv. EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/mvs



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 0373 - 2024 - USA-EPG/UANCV

Juliaca, 30 de abril del 2024.

VISTOS:

El expediente N° 05349, de fecha 24 de abril del 2024, presentado por el (la) **JOE RONALD QUISPE SACACA** con DNI N° 40805441, código de matrícula 1620100109, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023** Línea de Investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33**, para optar el grado de **MAESTRO** en **EDUCACIÓN**, mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Juliaca.

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° 0331-2024-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 10 de abril del 2024, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro : Mgtr. PERCY GONZÁLO PUMA PUMA
Segundo Miembro : Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor : Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

Que, con registro N° 003702, de fecha 15 de Abril del 2024, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023** 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 DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en **EDUCACIÓN**, mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, 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 Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)

c.c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/vrch



GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGOGICO JOSÉ MARIA ARGUEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	JOE RONALD QUISPE SACACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40805441
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3330-7961
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
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	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X

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 – P33
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Instituto De Educación Superior Pedagógico José Maria Arguedas De Andahuaylas País: Perú Departamento: Apurímac Provincia: Andahuaylas Distrito: San Jerónimo -13.66525, -73.34984 https://maps.app.goo.gl/ExwgbwYc1trhgo6e9</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023 - 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Educación general (incluye capacitación, pedadogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FERRERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Cansoya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JOE RONALD QUISPE SACACA, identificado con DNI Nro. 40805441 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRIA EN EDUCACIÓN

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

“GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO JOSÉ MARÍA ARGUEDAS DE ANOHUAYLAS, AÑO 2023”

Asesorado por: DR. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

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.

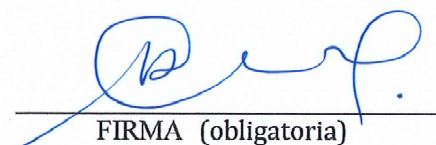
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

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 07 de NOVIEMBRE del 2024


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A las generaciones actuales y futuros,
ustedes son la esperanza de cambio positivo.

“La gloria no consiste en no caer nunca, sino
más bien en levantarse las veces que sea
necesario”.



AGRADECIMIENTO

Gracias a la vida por las lecciones de crecimiento personal y por la capacidad de adaptarme a los cambios, desafíos con la fuerza y voluntad.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....

AGRADECIMIENTO.....

ÍNDICE DE TABLAS iv

INDICE DE FIGURAS v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN viii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema..... 1

1.2. Formulación del problema 2

1.2.1. Problema General..... 2

1.2.2. Problemas Específicos 2

1.3. Justificación de la investigación..... 2

1.3.1. Justificación teórica 2

1.3.2. Justificación práctica..... 3

1.3.3. Justificación metodológica 3

1.4. Objetivo general..... 3

1.5. Objetivos específicos..... 3

1.6. Hipótesis general 4

1.7. Hipótesis específicas 4

1.8. Variables..... 4

1.9. Operacionalización de variables 5

CAPÍTULO II 6

II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL 6



2.1.	Antecedentes de la investigación	6
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	6
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	11
2.1.3.	Antecedentes Locales	15
2.2.	Marco teórico	19
2.2.1.	Gestión de calidad	19
2.2.1.1.	Planificación	21
2.2.1.2.	Monitoreo y evaluación	26
2.2.1.3.	Retroalimentación	31
2.2.2.	Modelo de servicio Educativo	34
3.2.2.1	Subcomponente estratégico	36
3.2.2.2	Subcomponente Misional	39
3.2.2.3	Subcomponente soporte	51
2.3.	Marco conceptual	60

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Enfoque de la investigación	64
3.2.	Método aplicado a la investigación	64
3.3.	Tipo de investigación	65
3.4.	Nivel de investigación	66
3.5.	Diseño de investigación	66
3.6.	Población y muestra	67
3.6.1.	Población	67
3.6.2.	Muestra	68
3.6.3.	Muestreo	68
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.7.1.	Técnica	68



3.7.2.	Instrumento.....	69
3.8.	Confiabilidad y Validez del instrumento.....	69
3.8.1.	Confiabilidad.....	69
3.8.2.	Validez.....	70
3.9.	Procedimiento de tratamiento de datos.....	70
3.10.	Diseño de contrastación de hipótesis.....	71

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUCION

4.1.	Presentación de resultados.....	72
4.1.1.	Análisis descriptivo por dimensiones.....	72
4.1.2.	Análisis correlacional.....	74
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	79
4.2.1.	Hipótesis general.....	79
4.2.2.	Hipótesis especifica 1.....	81
4.2.3.	Hipótesis especifica 2.....	82
4.2.4.	Hipótesis especifica 3.....	84
	CONCLUSIONES.....	86
	RECOMENDACIONES.....	88
	REFERENCIAS.....	
	ANEXOS.....	
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	
	ANEXO 2: INSTRUMENTO.....	
	ANEXO 3: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de variables</i>	5
Tabla 2	<i>Variable Gestión De Calidad</i>	72
Tabla 3	<i>Variable Modelo De Servicio Educativo</i>	73
Tabla 4	<i>Análisis correlacional</i>	74
Tabla 5	<i>Determinar la relación de la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo</i>	75
Tabla 6	<i>Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente estratégico</i>	76
Tabla 8	<i>Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente soporte</i>	78
Tabla 9	<i>Pruebas de normalidad</i>	79
Tabla 10	<i>La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con el modelo de servicio educativo</i>	80
Tabla 11	<i>La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo</i>	82
Tabla 12	<i>La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente misional del Modelo de servicio Educativo</i>	83
Tabla 13	<i>La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo</i>	85



INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	<i>Correlación entre la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 2</i>	<i>Correlación entre la gestión de calidad con el componente estratégico.....</i>	<i>76</i>
<i>Figura 3</i>	<i>Correlación entre la gestión de calidad con el componente misional</i>	<i>77</i>
<i>Figura 4</i>	<i>Correlación entre la gestión de calidad con el componente soporte</i>	<i>78</i>



RESUMEN

Se realizó este estudio en donde el objetivo principal fue determinar la relación de la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023, es así que se ha planteado cinco objetivos específicos respecto a determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la gestión de calidad frente al modelo de servicio educativo; en donde se consideró un muestreo censal de 26 docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. Como parte de la metodología aplicada a esta investigación se planteó con un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, de nivel correlacional y con un diseño no experimental; se utilizó como instrumento el cuestionario para evaluar los informes de indagación de los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. Los resultados evidenciaron y mostraron que existe una correlación positiva muy fuerte al 90.3% de confianza entre la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. Por lo tanto, en términos generales se concluyó que según el estadístico de correlación Rho de Spearman, las dos variables de estudio se relacionan positiva y considerablemente ($R=0.903$); así mismo según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 . También se concluye que el 90.3% de personas encuestadas representadas por 26 docentes, afirman que la gestión de calidad se relaciona directamente con el modelo de servicio educativo.

Palabras clave: *Gestión, calidad, servicio, educativo, planificación.*



ABSTRACT

This study was carried out where the main objective was to determine the relationship between quality management and the educational service model, at the José María Arguedas de Andahuaylas Institute of Higher Pedagogical Education, 2023, thus five specific objectives have been set regarding to determine the relationship between each of the dimensions of quality management compared to the educational service model; where a census sample of 26 teachers from the José María Arguedas de Andahuaylas Higher Pedagogical Education Institute was demonstrated. As part of the methodology applied to this research, it was proposed with a quantitative, hypothetical-deductive, correlational-level approach and with a non-experimental design; The questionnaire was used as an instrument to evaluate the information reports of the teachers of the José María Arguedas Institute of Higher Pedagogical Education of Andahuaylas. The results showed and demonstrated that there is a very strong positive improvement at 90.3% confidence between quality management and the educational service model at the José María Arguedas de Andahuaylas Pedagogical Higher Education Institute. Therefore, in general terms, the conclusions are that according to Spearman's Rho rating statistic, the two study variables are positively and considerably related ($R=0.903$); Likewise, according to the hypothesis test, the p-value is 0.000, this value is lower than the significance level of 0.05 ($0.000 < 0.05$), consequently, the hypothesis H_0 is rejected and H_1 will be accepted. It is also concluded that 90.3% of people surveyed, represented by 26 teachers, affirm that quality management is directly related to the educational service model.

Keywords: *Management, quality, service, educational, planning*



INTRODUCCIÓN

Estudiar la relación entre la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo coadyuvo a identificar estrategias para mejorar la calidad en el servicio educativo objeto de estudio, que en este caso es el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, al estudiar la relación entre estos dos factores, se buscó identificar aspectos específicos de la gestión de calidad que contribuyen a elevar el servicio educativo y en viceversa; asimismo, todo el conocimiento puede utilizarse entonces para desarrollar intervenciones e iniciativas que mejoren la gestión de calidad, el modelo de servicio educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. En el componente gestión de la dirección, los mismos que rigen en sus tres subcomponentes es estratégicos, por lo que el presente estudio busca determinar la relación que existen entre ambas variables, las mismas que se dividen en seis capítulos:

Capítulo I: Encontramos el problema, exposición de la situación problemática, formulación del problema y justificación de la investigación.

Capítulo II: Encontramos los objetivos, objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo III: Encontramos el marco teórico referencial, antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual.

Capítulo IV: encontramos las hipótesis, hipótesis general, hipótesis específicas, variables y operacionalización de variables.

Capítulo V: Encontramos los procedimientos metodológicos de la investigación, enfoque de la investigación método de la investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e



instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez del instrumento, procedimiento de tratamiento de datos y diseño de contrastación de hipótesis.

Capítulo VI: Encontramos los aspectos administrativos, cronograma de la actividad investigativa y presupuesto y financiamiento.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema

En el Instituto de educación Superior Pedagógico "José María Arguedas" de Andahuaylas, se detectó que uno de los problemas más recurrentes para brindar un servicio de calidad a la comunidad educativa, de acuerdo al Modelo de Servicio Educativo (MSE) que define y organiza los componentes pedagógicos y de gestión institucional de los IESP/EESP para orientar su funcionamiento y brindar un servicio formativo para la formación de profesionales con las competencias pedagógicas que requiere el país en respuesta a las demandas de la sociedad, es la articulación de los subcomponentes; gestión de dirección y gestión de calidad, de la gestión estratégica

En esta línea la gestión de calidad y la gestión de la dirección deben de ir de la mano como un principio rector de la institución y un derecho exclusivo de la comunidad educativa del IESPA "José María Arguedas" de Andahuaylas, que, además, constituye un eje fundamental para el logro de objetivos institucionales.

En las instituciones del nivel superior de nuestro país y en todos sus niveles y modalidades se puede deducir que la Gestión de calidad trabaja de manera aislada con la gestión de la dirección, ello conduce a que las instituciones no brinden una educación de calidad, y más aún en nuestra institución, como se



señaló anteriormente, es por ello que mediante el presente trabajo de investigación se pretende determinar el nivel de relación que existe entre la gestión e calidad y la gestión e dirección en el IESPP. "JMA" Andahuaylas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

PG. ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1. ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?

PE2. ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el componente misional del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?

PE3. ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Este trabajo de investigación se justifica en los siguientes términos:
Legalmente la investigación se sustenta en las siguientes normas legales:

La Constitución política del Perú, en el Art. 18º, establece los fines de la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica.



La Ley 30512 "Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes", en el Art. 29° inciso h. de la directiva N° 001.2019-OI-UANCV. generalidades de los trabajos de investigación - UANCV

1.3.2. Justificación práctica

El resultado de esta investigación podrá sistematizarse para luego ser incorporado en las actividades técnicas pedagógicas del pedagógico de Andahuaylas, como es el caso de los Instrumentos de gestión (PEI, PAT, PCI, MPI Y RI) y en particular del proyecto educativo institucional (PEI). 2023 -2027.

El estudio se realiza para determinar la gestión de calidad y su relación con la gestión de dirección, esto quiere decir la relación bidireccional de las actividades direccionales de la institución, con el propósito de maximizar los resultados y lograr los objetivos del PEI IESPP." JMA" A, periodo 2023 -2027 y de toda la comunidad educativa.

1.3.3. Justificación metodológica

Los instrumentos y técnicas empleadas para el recojo de información pueden ser utilizados en otras investigaciones.

1.4. Objetivo general

OG. Determinar la relación de la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.

1.5. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente estratégico, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas.



OE2. Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente misional, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas.

OE3. Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente soporte, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas.

1.6. Hipótesis general

HG. La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.

1.7. Hipótesis específicas

HE1. La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023

HE2. La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente misional del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023

HE3. La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.

1.8. Variables

Variable 1: Gestión de calidad

Dimensión 1: Planificación

Dimensión 2: Monitoreo y evaluación



Dimensión 3: Retroalimentación

Variable 2: Modelo de servicio educativo

Dimensión 1: Componente estratégico

Dimensión 2: Componente misional

Dimensión 3: Componente soporte

1.9. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de calidad (RM N.º 570 – 2018 - MINEDU)	Planificación	Planeamiento institucional. Resultados esperados en los estudiantes. Condiciones metodológicas básicas. Estrategias diferenciadas. Medidas de contingencia. Planes, organización y responsabilidades.
	Monitoreo y evaluación	Estrategias de medición. Instrumentos de medición. Estrategias de evaluación y autoevaluación.
	Retroalimentación	Necesidades de mejora continua. Propuestas de mejora continua.
Modelo de servicio Educativo (RM N.º 570 – 2018 - MINEDU)	Componente Estratégico	Gestión de dirección. Gestión de calidad.
	Componente Misional	Gestión de la formación Inicial. Gestión de desarrollo profesional. Gestión de formación continua. Admisión. Promoción de bienestar y empleabilidad. Seguimiento de egresados.
	Componente Soporte	Gestión de recursos económicos y financieros Gestión de logística y abastecimiento Gestión de personas Gestión de recursos tecnológicos Atención al usuario Asesoría legal

Nota: Elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Taher Hameed et al. (2023) en su trabajo titulado : “La gestión de la calidad total como filosofía para mejorar el desempeño de la organización académica” presentó en la “Revista internacional de revisión comercial profesional” El propósito de este estudio fue examinar el papel de la gestión de la calidad total como filosofía de mejora en organización académica, ya que simboliza una tendencia esencial en la evolución de las actividades de muchas organizaciones a la luz de la globalización y de las dificultades que encuentran estas organizaciones para lograr desarrollos fundamentales, y la aplicación de esa filosofía como estrategia práctica para garantizar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos. Marco conceptual: La gestión de la calidad total, una de las ideas más modernas, se centra en un conjunto de principios administrativos. Cuando se aplica en una organización, conduce a la calidad. Planteamiento, metodología y diseño: Para alcanzar los objetivos del estudio se utilizó un cuestionario de sesenta ítems. La muestra estuvo compuesta por sesenta y cinco miembros del personal académico de distintos departamentos de la organización. A la luz de los objetivos del estudio, se elaboraron dos teorías



principales. Un conjunto de métodos estadísticos de SPSS versión 27, ha sido usado. Hallazgos: Por último, mediante el establecimiento de las directrices y condiciones necesarias, la adopción y promoción de la calidad integral resultará beneficiosa como estrategia empresarial rentable a largo plazo. Investigación, uso y consecuencias sociales: Adoptar programas de estímulo que refuercen la capacidad de los individuos para darse cuenta de la novedad cognitiva con el fin de engendrar un deseo de cambio. Esto pondrá de relieve las mejores cualidades de cada persona. Originalidad/valor: El estudio tiene importancia, ya que muestra cómo la organización se ha adaptado a las demandas de la sociedad mediante su adopción de los aspectos sociales y su interés por ellos.

Mercado y Escobar (2022) "Gestión escolar y calidad educativa: análisis comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia" en donde el análisis comparativo de los campus San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis en el municipio de Yarumal (Antioquia) conduce al objetivo de esta investigación: examinar la influencia de la administración escolar en la calidad educativa. La observación, descripción, explicación y predicción sirvieron de base para el diseño de la investigación. En un principio, la Institución Educativa San Luis del municipio de Yarumal (Antioquia) se conoció por contar con un sistema de gestión escolar que se describir y analizar la incidencia de la calidad educativa de la institución. También quedó temporalmente congelado mientras se determinaban sus particularidades, permitiendo sugerir orientaciones pedagógicas que permitieran cambios positivos dentro de la institución educativa suscrita. Como puede ver, este estudio se realizó allí. bajo el marco positivista, que permite calificar y cuantificar



los datos. Las dos variables como es la gestión escolar y la calidad de la educación son los elementos que la componen fueron el foco de la encuesta y las entrevistas utilizadas para recolectar estos datos. Los hallazgos indicaron que los detalles se centran en la falta de capacitación que los gerentes brindan a sus maestros supervisores, que los procesos para resolver conflictos estudiantiles deben revisarse de inmediato para que sigan siendo efectivos y que no hay suficientes recursos disponibles para elevar el nivel de instrucción en el nivel institución de que se trate. En resumen, para elevar los estándares de calidad educativa es necesario reformular algunas políticas o lineamientos institucionales.

López (2020) "Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015. Caso: Unidad Educativa Montebello" comenta que este estudio se enfocó principalmente en el modelo de gestión formal, que permite a la Unidad Educativa Particular Montebello alcanzar un sistema de gestión de calidad a nivel de las mejores prácticas mundiales. La norma de orientación para la calidad educativa de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 21001:2018 fue el objeto de este esfuerzo, que ofrece bienes y servicios a instituciones educativas que puedan satisfacer las necesidades de sus estudiantes y otros beneficiarios. Basado en la norma de calidad ISO 9001:2015, este es el estándar que la comunidad educativa estaba esperando. El objetivo principal de la Unidad Educativa Montebello, ubicada en el valle de Los Chillos, provincia de Pichincha, es establecer un sistema de gestión de calidad educativa que integre las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. La organización se dividió en segmentos con el fin de determinar su ubicación para su examen utilizando un



enfoque de investigación cualitativa. Junto con las listas de comprobación y los comentarios de un grupo de discusión, el estudio de casos incluyó a informadores competentes por lo general, los propietarios de los distintos procesos- en las consultas. Como resultado, se desarrolló un sistema de gestión de la calidad para la educación. Se aconseja que la norma ISO 21001:2018 se implante en diversas organizaciones educativas, incluidas escuelas, institutos y universidades, porque el sistema de gestión que expone ofrece a la organización a todos los niveles la capacidad de hacer de todo, desde analizar el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios hasta establecer dinámicamente un ciclo de mejora continua.

Arjona et al. (2023) en su investigación titulada: "Sistemas de gestión de calidad y calidad educativa en Instituciones Públicas de Educación Superior Mexicanas. Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México" Presentó en su revista Retos (Ecuador). Los mercados competitivos globales actuales caracterizados por nuevas regulaciones, las instituciones de educación superior requieren sistemas de gestión para asegurar el logro de metas y objetivos. Así, la calidad en los procesos y rutinas de trabajo implica sistemas certificados en ISO 9001 o 21001 por parte de terceros. En 48 instituciones públicas mexicanas miembros de una asociación nacional y con certificaciones ISO 9001:2015, se examinan en este estudio los efectos de la gestión de procesos y la planeación estratégica en la calidad de la educación. El objetivo se centra en determinar el efecto de la gestión por procesos y la planificación estratégica sobre la calidad educativa. Mediante el uso de modelos de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales a través de Smart PLS, los resultados indican que la gestión de



procesos tiene un impacto positivo en la calidad educativa; mientras que la planificación estratégica no tiene impacto en la variable dependiente. Por un lado, el resultado significativo de la gestión por procesos sobre la calidad educativa es consistente con la literatura sobre los sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior. Por otra parte, el impacto no significativo de la planificación estratégica sobre la calidad educativa es consistente con estudios que incluyen instituciones públicas con presupuestos no dependientes del desempeño institucional ni de la admisión de estudiantes.

Miranda y Rosabal (2018) en su trabajo de investigación "Gerencial en escuelas uniprofesionales y dirección uno: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica", en su Revista Electrónica Educare. Planteó; Actualmente, la gestión lograr equidad y pertinencia educativa es una de las principales dificultades que enfrentan los directores y escuelas uniprofesionales en las zonas rurales de Costa Rica. Se lleva a cabo esta investigación cualitativa descriptiva. tiene como objetivo analizar y fortalecer la gestión que realizan los docentes que laboran como monodocentes en las escuelas denominadas "Dirección 1" (categoría de escuela uniprofesor del Sistema Educativo de Costa Rica), ubicadas en comunidades rurales. En Costa Rica, la región de Sarapiquí. Se pretende mejorar la calidad de la educación en estos establecimientos mediante la puesta en práctica de un plan de capacitación que abarque los aspectos administrativos y pedagógicos, que constituyen la mayor parte de sus responsabilidades directivas. Predicado sobre el diagnóstico y los datos de veintiocho directores (doce de la Dirección y dieciséis de las escuelas uniprofesionales) de la región de Sarapiquí. Se examinó la realidad de estas instituciones mediante un cuestionario y una entrevista semiestructurada



para conocer las circunstancias que hacen necesaria la gestión administrativa como parte de su quehacer educativo y las consecuencias en la labor pedagógica que realizan. A partir de las observaciones y conclusiones del estudio, se elaboró una propuesta de capacitación y formación continua, centrada en temas que todos los docentes de estas instituciones deben considerar esenciales para darle sentido a su gestión instruccional.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alfonso y Curahua (2022) mencionan en su trabajo investigativo denominado "Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019" en donde este estudio se propuso examinar la evaluación de los estudiantes de la Universidad Continental de Huancayo 2019 sobre el nivel de instrucción de la Escuela Académica Profesional de Medicina Humana. Se administró una encuesta a una muestra aleatoria de 259 estudiantes utilizando un cuestionario ServQual adaptado mediante investigación descriptiva que emplea el enfoque, análisis y síntesis hipotéticos deductivos con un diseño descriptivo sencillo. Como hallazgo principal, el 62,93% de los encuestados dijeron que estaban sólo moderadamente satisfechos con las ofertas educativas de la Escuela Académica Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental. El estudio arrojó que se rechazó la hipótesis nula y se apoyó la hipótesis de investigación, demostrando que los estudiantes de la Facultad Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental de Huancayo tienen un nivel medio de percepción respecto a la calidad de su experiencia educativa.



Veintinueve. Esto fue respaldado por una significación observada de valor $P = 0,006$ menor que α .

Picón y Grandez (2023) realizó el trabajo investigativo denominado "Gestión y calidad de servicio de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio" en donde el estudio aborda el problema de la gestión educativa en el Colegio Santo Domingo Savio porque, a diferencia de los colegios públicos, que ya han recibido modelos de gestión por parte del Ministerio de Educación, los colegios privados deben adaptar sus modelos a las necesidades cambiantes y a la evolución de sus planes de estudio. Esto incluye tener en cuenta las características únicas de las escuelas privadas, como el uso de sitios web para la instrucción, la capacitación en TIC, métodos de pago alternativos, etc. El objetivo principal del estudio fue conocer la relación entre la gestión educativa y el calibre de los servicios prestados por la organización mediante un diseño de investigación experimental, un enfoque cualitativo y un nivel correlacional. Luego del análisis de los datos, se determinó que, en opinión de docentes y padres de familia, la gestión educativa tiene un impacto significativo en el calibre de los servicios que presta la organización.

Antinori (2018) en su trabajo de investigación titulado "Gestión de la dirección y su relación con la calidad educativa de la institución educativa comercio n° 64, coronel portillo, Ucayali 2018", Publicado en La UCV, concluye que de acuerdo con el desempeño de la gestión del Director, en la actualidad se observa un deterioro generalizado de la calidad de la educación en la mayoría de las instituciones educativas. Esto se debe a que las relaciones entre los agentes de la comunidad educativa se han roto, creando un ambiente inadecuado para el crecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. El



propósito de este estudio es conocer la relación entre las prácticas de gestión y la calidad de la enseñanza de la institución educativa. Asociación Gremial Coronel Portillo, Ucayali, número 64, del nivel secundario de la zona urbana del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, Ucayali, así como determinar si existe relación entre lo institucional, Para fortalecer la gestión educativa y mejorar la convivencia entre las entidades educativas, así como elevar el nivel de formación integral de los estudiantes, es necesario considerar la gestión administrativa y pedagógica, así como la calidad educativa de la institución educativa en estudio. Después de todo, todas las partes involucradas tienen un interés en la calidad educativa. El estudio emplea un enfoque correlacional, es de naturaleza descriptiva y fundamental. Se seleccionaron setenta y nueve entrevistados, es decir, el setenta por ciento de la población, de una muestra compuesta por sesenta y ocho profesores y once participantes del personal administrativo; También se utilizaron tablas y gráficos estadísticos para ordenar, mostrar y analizar los datos recogidos en la encuesta, que incluía un cuestionario de veintiún ítems. Tras examinar las tres dimensiones de la gestión educativa en el centro de enseñanza, se ha demostrado que el 44%, es decir, el 89%, de la gestión educativa determina la calidad de la enseñanza.

Amaro (2022) realizó un trabajo investigativo para obtener el grado de licenciado, el cual se nombra como "Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate-2021" en donde el objetivo principal de la investigación fue mostrar cómo se relacionan la satisfacción de los estudiantes y la calidad del servicio en las escuelas públicas de la UGEL 06 - ATE - 2021. Este es un estudio básico, no experimental, de diseño transversal, utilizando una metodología cuantitativa. a nivel correlacional.



Con una muestra compuesta por 336 alumnos de secundaria de cuarto y quinto grado, la población es limitada. El cuestionario se creó con 32 ítems de satisfacción de los estudiantes y 22 ítems de calidad del servicio como instrumento utilizado para medir la variable de estudio. Expertos en metodología y en la materia han certificado ambos instrumentos. El estadístico alfa de Cronbach para la variable calidad del servicio y la variable satisfacción de los estudiantes, respectivamente, mostró una confiabilidad de 0,806 y 0,812, lo que indica que los instrumentos también son confiables, según los datos. Los resultados de la investigación resultaron satisfactorios. El coeficiente de correlación Rho de Spearman, por su parte, fue de 0,914, con un nivel de significancia de 0,000 inferior a 0,05. Debido a esto, se concluye que existe un perfecto vínculo positivo entre las variables de la investigación, indicando que diferentes estímulos, experiencias e impulsos influyen en el aprendiz y que se deben utilizar diferentes tácticas para comprender el comportamiento humano.

Piguave (2019) en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en el colegio fiscal “José Joaquín Pino Ycaza”, Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la Gestión administrativa y la calidad educativa en el colegio fiscal “José Joaquín Pino Ycaza”, Guayaquil 2018, Kast y Rosenzweig (1987), en su “Administración en las organizaciones” define la gestión administrativa como la coordinación de hombres y recursos materiales para conseguir los objetivos institucionales que se logran con la dirección hacia el objetivo, por medio de la gente, aplicando técnicas en una institución; mientras que para da Silva (2002), en su “Teorías de la Administración” sostiene quien indica que la eficacia “está relacionada con el conseguir los objetivos/resultados



propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas que se han trazado. El tipo de investigación fue básica, el estudio fue no experimental, cualitativo y de tipo descriptivo correlacional; Donde se analizan y estudian la relación de las variables; siendo Gestión administrativa, la cual está conformada por Administración de bienes y servicios, Administración de personal, Administración de la documentación que consta de 19 ítems con una escala valorativa, en cambio que la calidad educativa, está conformada por las dimensiones: eficacia, eficiencia e impacto de 12 ítems con escala valorativa, la población objeto de estudio estuvo constituida por 48 docentes del colegio fiscal "José Joaquín Pino Ycaza", Guayaquil, y se adquirió de manera no probabilística, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach). Su resultado principal fue que, al aplicar la r de Pearson, se alcanza un coeficiente de 0,712 lo que indica una correlación positiva considerable y significativa al nivel ($p < 0,01$).

2.1.3. Antecedentes Locales

En el siguiente trabajo investigativo elaborado por Benancio (2018) denominando "Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno–2017" menciona que El objetivo del presente estudio descriptivo y correlacional fue conocer el grado en que las evaluaciones de docentes y padres de familia sobre la calidad del programa educativo de la Institución de Educación Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno en el año 2017 fueron influenciadas por la gestión institucional. Debido a



que los instrumentos solo se utilizan una vez para recopilar datos, este estudio está en línea con un diseño transversal no experimental. La muestra estuvo compuesta por 159 padres de familia y 23 docentes, a quienes se les realizó el enfoque de encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado en escala Likert. Con base en los hallazgos, La calidad de los servicios educativos de la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno se correlaciona positivamente con la gestión institucional, así lo afirman docentes y padres de familia. Los resultados estadísticos inferenciales muestran que las dimensiones de ambas variables están correlacionadas positiva y moderadamente, con un coeficiente de contingencia de Pearson de $C= 0,658$, o 65,8%, lo que indica una relación positiva y moderadamente alta entre las variables. Además, la evaluación con un coeficiente de contingencia de Pearson $C= 0,616$, o 61,6% de asociación, demostró ser la dimensión de la gestión institucional más estrechamente vinculada al calibre del servicio educativo. Como resultado, podemos afirmar con confianza que los resultados demuestran una excelente administración institucional y servicios educativos de alta calidad. Uno de los temas delicados a discutir durante la toma de decisiones es el hecho de que el 8.2% de los padres de familia considera que la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno tiene malos estándares organizativos.

Choquehuanca, (2022) realizó un trabajo investigativo denominado "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno-2021" en donde se determinó la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno, 2021 fue el objetivo principal de este estudio. El estudio fue de naturaleza descriptivo, no experimental y de diseño correlacional simple.



Para determinar la muestra se utilizó una forma de muestreo probabilístico aleatorio simple, la cual estuvo conformada por 120 colaboradores de una población de 174 funcionarios. Utilizando un enfoque de encuesta para aplicar los instrumentos (cuestionarios de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio, que fueron elaboraciones propias y estaban destinados a medir las variables relevantes), se recopilaron datos. Los resultados muestran que el 45,8% de los funcionarios dijo que el nivel de calidad del servicio era insuficiente, mientras que el 55,8% de los funcionarios dijo que la gestión administrativa se hacía de manera regular. Se obtuvo un valor de Rho de 0,302 (valor de $p = 0,001$), lo que indica una correlación positiva baja entre ambas variables y apoya la hipótesis general (H1) de que existe una asociación directa y sustancial entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio.

De La Riva (2019) realizó un trabajo investigativo denominado "Liderazgo y gestión de calidad en la administración pública del gobierno local Puno-2018" en donde se determinó la relación entre los estilos de liderazgo de los empleados municipales y la gestión de la calidad de los servicios de la administración pública, como lo demostró el gobierno local de Puno en 2018, fue el objetivo principal del proyecto de investigación "Liderazgo y Gestión de la Calidad en la Administración Pública del Gobierno Local de Puno". 2018." La administración municipal está plagada de problemas persistentes, que se manifiestan en un trabajo deficiente e incompleto. Para mejorar la calidad de nuestro trabajo, debemos evaluar la situación actual, determinar hacia dónde deben dirigirse los recursos y esfuerzos adicionales e identificar las competencias que deben fortalecerse o desarrollarse. La población del estudio está conformada por 1,594 empleados del gobierno local de Puno. Se encuadra dentro del paradigma



cuantitativo y correlacional de la investigación explicativa, y su instrumentación fue un cuestionario y una encuesta. La muestra está compuesta por 229 trabajadores que fueron seleccionados mediante una técnica básica de muestreo aleatorio. Se emplea el método deductivo, el método inductivo para identificar incidencias específicas y establecer generalizaciones, el método explicativo para explicar el estudio y la técnica de la encuesta para recolectar información de instrumentos que fueron calificados mediante el cuestionario y la tabla Likert. El procesamiento de los datos se realizó mediante el paquete estadístico y la prueba estadística de Spearman. Los resultados muestran que existe una fuerte correlación entre las dos variables: la asociación entre liderazgo y gestión de calidad tiene un valor de significancia de 0,01 y una correlación del 82,1%.

Suca (2022) realizó este trabajo denominado "Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019" en donde el presente estudio tuvo como objetivo evaluar a los municipios provinciales de la Región Puno-2019 para la gestión de la calidad del servicio público de acuerdo con normas técnicas. Se emplea un estudio cuantitativo transversal, descriptivo, de nivel básico, no experimental y con metodología utilizada. Con base en la clasificación municipal de tipo A y B establecida en el Decreto Supremo N° 296-2018-EF, los 13 municipios provinciales de la región Puno conformaron la población y muestra. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, PCM-2019, creó una herramienta de "autodiagnóstico" de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público. Este instrumento estuvo compuesto por 32 afirmaciones que se dividieron en categorías. El conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas, el reconocimiento del valor del servicio, su refuerzo, la valoración



y valoración de su calidad, la dedicación y liderazgo de la alta dirección y la cultura de excelencia en el servicio de las personas son los seis componentes. Las 13 entidades de investigación, según los resultados, sólo exhiben un nivel básico de gestión de la calidad del servicio público; ningún municipio logró alcanzar un nivel intermedio o avanzado. Con base en el examen se determinó que las empresas investigadas desconocían la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público.

Respecto a este trabajo investigativo realizado por Ortega (2021) denominado "Gestión de la calidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2020". El objetivo del estudio fue conocer cómo se relaciona el desempeño laboral y la gestión de la calidad en el municipio provincial de San Román, Puno, en el año 2020. El tipo de estudio fue fundamental y se utilizó el diseño correlacional transversal. Son setenta y cinco colaboradores que operan en el municipio provincial San Román. Obtuvimos las actitudes y opiniones de todos los colaboradores mediante el uso de encuestas como herramientas de recolección de información. Se utilizaron juicios de expertos y confiabilidad para validar el contenido de las variables de gestión de calidad y desempeño laboral, lo que arrojó valores alfa de Crombach de 0,899 y 0,842, respectivamente, lo que implica solidez interna aplicada. Según los hallazgos, existe una correlación positiva significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral (Rho 0,623 y valor p 0,000).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de calidad

La Gestión de Calidad, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU del Ministerio de Educación de Perú, se refiere al proceso sistemático



y continuo de mejora en el desempeño de las instituciones educativas. Este concepto abarca la planificación, implementación, evaluación y revisión de todos los procesos educativos y administrativos con el fin de garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos. La gestión de calidad en el contexto educativo busca asegurar una educación de alta calidad que responda a las necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes y la comunidad en general, promoviendo un entorno de aprendizaje óptimo y eficiente.

La Gestión de Calidad, tal como se plantea en la RM N° 570-2018-MINEDU, representa un esfuerzo significativo por parte del Ministerio de Educación de Perú para estandarizar y mejorar los procesos educativos en todo el país. Sin embargo, aunque el enfoque en la mejora continua y la evaluación sistemática es fundamental para elevar los estándares educativos, existen varios desafíos inherentes a su implementación.

Uno de los principales retos es la diversidad de contextos en los que operan las instituciones educativas peruanas. La gestión de calidad, si bien es un marco necesario, puede enfrentar dificultades en su aplicación uniforme debido a las diferencias socioeconómicas, culturales y geográficas entre las escuelas. Es probable que las instituciones en áreas rurales o de bajos recursos encuentren más obstáculos para cumplir con los estándares establecidos, lo que podría generar una brecha en la calidad de la educación entre diferentes regiones del país.

Además, la efectividad de la gestión de calidad depende en gran medida del compromiso y la capacidad de los directivos y docentes para implementar estos procesos de manera efectiva. Sin una formación adecuada y un apoyo continuo, la gestión de calidad puede quedarse en un marco teórico sin una



implementación práctica que verdaderamente impacte el rendimiento académico y el entorno educativo.

Otro aspecto crítico es la necesidad de un sistema de evaluación que no solo se enfoque en el cumplimiento de procedimientos, sino también en los resultados concretos de aprendizaje y desarrollo de los estudiantes. La gestión de calidad debe ir más allá de la burocracia y centrarse en crear un entorno donde los estudiantes puedan alcanzar su máximo potencial, lo cual requiere una adaptación constante a las necesidades cambiantes del alumnado.

En conclusión, aunque la RM N° 570-2018-MINEDU establece una base sólida para la gestión de calidad en el sistema educativo peruano, su éxito depende de la capacidad para adaptarse a las realidades diversas del país y de un enfoque verdaderamente centrado en el desarrollo integral de los estudiantes.

2.2.1.1. Planificación

Según este documento, la planificación es entendida como un proceso sistemático y continuo que permite organizar y prever las acciones educativas necesarias para alcanzar los objetivos de aprendizaje propuestos.

En este contexto, la planificación educativa implica la toma de decisiones fundamentadas en un diagnóstico previo, la identificación de los aprendizajes esperados, la selección de estrategias pedagógicas adecuadas, y la organización de los recursos y tiempos necesarios para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este proceso es clave para garantizar la calidad educativa y para que los docentes puedan guiar de manera efectiva el aprendizaje de los estudiantes.



A. Planeamiento institucional.

Según la RM N.º 570-2018-MINEDU, el Planeamiento Institucional es un proceso que se desarrolla dentro de las instituciones educativas para orientar de manera organizada y coherente sus actividades hacia el logro de sus objetivos y metas. Este proceso implica la elaboración de instrumentos de gestión que permitan a la institución planificar, ejecutar, monitorear y evaluar sus acciones educativas de manera sistemática y articulada con las políticas educativas nacionales.

El planeamiento institucional incluye la formulación de documentos como el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Plan Anual de Trabajo (PAT), y otros instrumentos que guían el quehacer pedagógico y administrativo de la institución. Estos instrumentos buscan asegurar la coherencia entre la visión, misión y los objetivos de la institución, con el fin de mejorar la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

B. Resultados esperados en los estudiantes.

Según la RM N.º 570-2018-MINEDU, los Resultados esperados en los estudiantes son los logros o aprendizajes que se espera que alcancen al final de un periodo educativo, de acuerdo con los objetivos establecidos en el currículo nacional. Estos resultados reflejan el desarrollo de competencias en diversas áreas del conocimiento, habilidades, actitudes y valores que los estudiantes deben demostrar como parte de su formación integral.

Los resultados esperados están alineados con los enfoques pedagógicos y curriculares del Ministerio de Educación y guían el trabajo de los docentes, ya que permiten evaluar el progreso de los estudiantes en relación con los aprendizajes previstos. Este enfoque garantiza que el proceso educativo esté



orientado a mejorar la calidad y equidad en la educación, promoviendo el desarrollo personal y académico de los estudiantes en un contexto de ciudadanía activa y globalizada.

Características de los Resultados Esperados:

Aprendizajes Significativos: Se espera que los estudiantes adquieran conocimientos relevantes y comprensibles que les permitan interpretar y analizar su entorno de manera crítica.

Competencias: Involucran la capacidad de aplicar conocimientos y habilidades en contextos variados, resolviendo problemas y tomando decisiones informadas.

Habilidades: Destacan las capacidades específicas que los estudiantes deben desarrollar, como la comunicación efectiva, el pensamiento crítico, la creatividad y la capacidad de trabajar en equipo.

Actitudes y Valores: Promueven el desarrollo de valores éticos, responsabilidad, respeto por la diversidad, y actitudes positivas hacia el aprendizaje continuo y la convivencia social.

C. Condiciones metodológicas básicas.

Las Condiciones metodológicas básicas, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, se refieren a los requisitos fundamentales que deben estar presentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje para asegurar que este sea efectivo y de calidad. Estas condiciones incluyen la planificación adecuada de las sesiones de clase, la implementación de estrategias pedagógicas que promuevan el aprendizaje activo y significativo, el uso de recursos educativos pertinentes, y la evaluación continua y formativa del progreso de los estudiantes.



Estas condiciones metodológicas buscan crear un ambiente de aprendizaje que sea inclusivo, motivador y que responda a las necesidades y características de los estudiantes. Además, implican que los docentes deben estar capacitados para aplicar diversas metodologías que faciliten la comprensión y aplicación de los conocimientos por parte de los estudiantes, promoviendo su desarrollo integral en un entorno equitativo y de respeto.

D. Estrategias diferenciadas.

Las Estrategias diferenciadas, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, son enfoques pedagógicos adaptados que los docentes implementan para atender las diversas necesidades, características y estilos de aprendizaje de los estudiantes dentro del aula. Estas estrategias reconocen que los estudiantes son individuos con ritmos, intereses, y habilidades diferentes, y por lo tanto, requieren métodos de enseñanza que se ajusten a estas particularidades.

El propósito de las estrategias diferenciadas es garantizar que todos los estudiantes puedan acceder al aprendizaje de manera equitativa, superando barreras que puedan existir debido a diferencias en el desarrollo cognitivo, social, emocional, cultural o físico. Esto implica el uso de una variedad de técnicas, recursos, y actividades que permitan a cada estudiante alcanzar los objetivos de aprendizaje de acuerdo con sus capacidades y potencialidades, asegurando que todos tengan la oportunidad de desarrollarse plenamente dentro del proceso educativo.

E. Medidas de contingencia.

Las Medidas de contingencia, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, son acciones planificadas que las instituciones educativas deben implementar para hacer frente a situaciones imprevistas o de emergencia que puedan afectar el



normal desarrollo de las actividades escolares. Estas medidas están diseñadas para garantizar la continuidad del proceso educativo y la seguridad de la comunidad escolar ante eventos adversos como desastres naturales, conflictos sociales, problemas de infraestructura, o cualquier otra circunstancia que pueda interrumpir las clases o poner en riesgo a los estudiantes y al personal.

Las medidas de contingencia incluyen la identificación de riesgos potenciales, la elaboración de planes de respuesta rápida, la capacitación de docentes y estudiantes en procedimientos de seguridad, y la coordinación con las autoridades locales para asegurar una respuesta efectiva ante cualquier eventualidad. El objetivo es minimizar el impacto de estas situaciones en la educación de los estudiantes y proteger su bienestar en todo momento

F. Planes, organización y responsabilidades.

Los Planes, organización y responsabilidades, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, se refieren a la estructura organizativa y a los mecanismos establecidos dentro de una institución educativa para asegurar una gestión eficiente y efectiva del proceso educativo. Esto incluye la formulación de planes estratégicos y operativos que guían las acciones de la institución, la clara definición de roles y responsabilidades de cada miembro de la comunidad educativa, y la organización interna necesaria para cumplir con los objetivos establecidos.

Planes: Se refiere a los documentos de planificación, como el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Plan Anual de Trabajo (PAT), entre otros, que establecen los objetivos, metas y estrategias que guiarán el quehacer educativo de la institución durante un periodo determinado.



Organización: Implica la estructura interna de la institución, cómo se distribuyen los recursos humanos, materiales y financieros, y cómo se coordinan las acciones entre los diferentes actores (directivos, docentes, personal administrativo, estudiantes, y padres de familia) para lograr los objetivos planteados.

Responsabilidades: Se refiere a la asignación clara y específica de funciones y deberes a cada miembro de la comunidad educativa, asegurando que todos entiendan su papel en el proceso educativo y en la implementación de los planes institucionales. Esto asegura que cada persona conozca sus tareas y se responsabilice de cumplirlas para el buen funcionamiento de la institución.

En conjunto, estos elementos permiten que la institución educativa opere de manera organizada y orientada al logro de los resultados educativos esperados, asegurando una gestión transparente, eficiente y alineada con las normativas del Ministerio de Educación.

2.2.1.2. Monitoreo y evaluación

El Monitoreo y evaluación, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, son procesos clave en la gestión educativa que permiten asegurar la calidad y efectividad de las acciones implementadas dentro de las instituciones educativas.

Monitoreo: Se refiere al seguimiento continuo y sistemático de las actividades educativas y administrativas que se llevan a cabo en la institución. Este proceso implica la recolección de información relevante sobre el desarrollo de las acciones planificadas, con el fin de identificar avances, dificultades o desviaciones en relación con los objetivos establecidos. El monitoreo permite



realizar ajustes oportunos en la planificación y en la implementación de estrategias para mejorar la calidad del proceso educativo.

Evaluación: Es el proceso mediante el cual se analiza y valora la información recopilada durante el monitoreo para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. La evaluación permite medir los resultados alcanzados en términos de aprendizaje de los estudiantes, la efectividad de las estrategias pedagógicas, y el desempeño institucional en general. Este proceso es fundamental para la toma de decisiones informadas, la rendición de cuentas, y la mejora continua del servicio educativo.

En conjunto, el monitoreo y la evaluación son herramientas esenciales para garantizar que las instituciones educativas puedan cumplir con sus objetivos, mejorando continuamente la calidad del proceso educativo y asegurando que todos los estudiantes alcancen los aprendizajes esperados

A. Estrategias de medición.

Las estrategias de medición, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, se refieren a los métodos y técnicas que se utilizan para evaluar y cuantificar el progreso y los resultados obtenidos en el proceso educativo. Estas estrategias permiten a los docentes y a las instituciones educativas obtener datos precisos sobre el aprendizaje de los estudiantes, la efectividad de las estrategias pedagógicas implementadas, y el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes de la institución.

Las estrategias de medición incluyen:

Instrumentos de evaluación: Herramientas como pruebas, cuestionarios, proyectos, y otros métodos de evaluación que permiten medir el desempeño



académico de los estudiantes en relación con los estándares de aprendizaje establecidos.

Indicadores de logro: Criterios específicos que se utilizan para interpretar los resultados de las evaluaciones, determinando si los estudiantes han alcanzado los aprendizajes esperados.

Análisis de datos: Procedimientos para recopilar, analizar e interpretar la información obtenida a través de los instrumentos de evaluación, con el fin de tomar decisiones informadas sobre el proceso educativo.

Retroalimentación: Proceso mediante el cual se comunican los resultados de la medición a los estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad educativa, con el objetivo de mejorar el aprendizaje y ajustar las estrategias pedagógicas cuando sea necesario.

Estas estrategias de medición son fundamentales para garantizar la calidad educativa, ya que permiten a las instituciones y a los docentes monitorear de manera efectiva el progreso de los estudiantes y realizar las intervenciones necesarias para asegurar que todos alcancen los objetivos de aprendizaje.

B. Instrumentos de medición.

Los Instrumentos de medición, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, son las herramientas y técnicas utilizadas para evaluar y cuantificar el aprendizaje de los estudiantes, así como para medir el cumplimiento de los objetivos educativos establecidos por la institución. Estos instrumentos permiten recoger datos sobre el desempeño de los estudiantes, identificar sus niveles de logro en relación con los aprendizajes esperados, y proporcionar información clave para la toma de decisiones pedagógicas.



Algunos ejemplos de instrumentos de medición incluyen:

Pruebas o exámenes: Evaluaciones formales que pueden ser de tipo escrito, oral, o práctico, diseñadas para medir conocimientos, habilidades y competencias específicas en distintas áreas del currículo.

Cuestionarios: Herramientas que recopilan información sobre las percepciones, actitudes o conocimientos de los estudiantes, y que pueden ser utilizadas para evaluar aspectos cualitativos del aprendizaje.

Rúbricas: Guías que describen los criterios de evaluación y los niveles de desempeño que se esperan en una tarea o proyecto específico, permitiendo una evaluación más detallada y objetiva del trabajo de los estudiantes.

Listas de cotejo: Instrumentos que registran la presencia o ausencia de ciertos comportamientos, habilidades o conocimientos durante una actividad específica, facilitando la evaluación de aspectos concretos del aprendizaje.

Portafolios: Colecciones de trabajos y proyectos de los estudiantes que muestran su progreso y logros a lo largo del tiempo, permitiendo una evaluación integral y continua.

Estos instrumentos de medición son esenciales para obtener una visión clara y objetiva del progreso de los estudiantes, identificar áreas de mejora, y ajustar las estrategias pedagógicas para asegurar que se alcancen los objetivos de aprendizaje establecidos

C. Estrategias de evaluación y autoevaluación.

Las Estrategias de evaluación y autoevaluación, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, son métodos y enfoques utilizados en el proceso educativo para



valorar el aprendizaje de los estudiantes y promover su participación activa en la reflexión sobre su propio progreso.

Estrategias de Evaluación:

Estas estrategias se refieren a las diversas formas en que los docentes pueden medir y valorar el desempeño de los estudiantes en relación con los objetivos de aprendizaje establecidos. Involucran la utilización de una variedad de instrumentos de medición (pruebas, proyectos, observaciones, rúbricas, entre otros) para obtener información sobre el grado de logro de las competencias por parte de los estudiantes. Estas estrategias deben ser inclusivas, justas, y alineadas con los enfoques pedagógicos del currículo, asegurando que todos los estudiantes tengan la oportunidad de demostrar sus aprendizajes.

Estrategias de Autoevaluación:

Las estrategias de autoevaluación son aquellas que permiten a los estudiantes reflexionar sobre su propio aprendizaje, identificando sus fortalezas, debilidades y áreas de mejora. Estas estrategias fomentan la autonomía, la autorregulación, y el desarrollo de habilidades metacognitivas, ya que los estudiantes se involucran activamente en la evaluación de su desempeño. Ejemplos de estas estrategias incluyen el uso de diarios reflexivos, la autoevaluación con rúbricas, y la retroalimentación en pares.

En conjunto, las estrategias de evaluación y autoevaluación no solo buscan medir el aprendizaje, sino también promover el desarrollo integral de los estudiantes, ayudándolos a ser conscientes de su propio proceso de aprendizaje y a tomar un rol activo en su educación. Estas estrategias están diseñadas para mejorar la calidad del proceso educativo y para que los estudiantes puedan alcanzar los aprendizajes esperados de manera efectiva y consciente



2.2.1.3. Retroalimentación

La Retroalimentación, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, es un proceso pedagógico fundamental que consiste en proporcionar información a los estudiantes sobre su desempeño y progreso en el aprendizaje. Esta información es específica, constructiva y oportuna, y tiene como objetivo ayudar a los estudiantes a identificar sus fortalezas y áreas de mejora, así como a orientar sus esfuerzos para alcanzar los objetivos de aprendizaje.

La retroalimentación puede ser ofrecida por el docente, por los compañeros (retroalimentación entre pares), o mediante la autoevaluación del propio estudiante. Es un componente clave del proceso educativo porque permite a los estudiantes comprender en qué aspectos están teniendo éxito y dónde necesitan trabajar más para mejorar. Además, la retroalimentación efectiva debe ser clara, relevante y vinculada directamente a los criterios de evaluación establecidos, ayudando así a los estudiantes a desarrollar su autonomía y responsabilidad en su proceso de aprendizaje.

En el contexto de la RM N.º 570-2018-MINEDU, la retroalimentación es vista como una herramienta esencial para apoyar el aprendizaje continuo y el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo un ambiente de aprendizaje en el que los estudiantes se sientan motivados y empoderados para mejorar continuamente.

A. Necesidades de mejora continua.

Las Necesidades de mejora continua, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, se refieren a los aspectos dentro del proceso educativo que requieren ajustes, actualizaciones o cambios constantes para asegurar que la calidad del aprendizaje y la gestión educativa se mantengan en niveles óptimos. Este



concepto se basa en la idea de que tanto las prácticas pedagógicas como la gestión institucional deben ser revisadas y perfeccionadas de manera continua para responder adecuadamente a los desafíos educativos y a las necesidades cambiantes de los estudiantes.

Estas necesidades pueden surgir de diversos procesos, como los resultados de evaluaciones, el análisis de la retroalimentación, el monitoreo de la implementación de planes, o las observaciones hechas por docentes y directivos. Identificar estas necesidades es fundamental para que las instituciones educativas puedan implementar estrategias de mejora continua, que incluyen:

Revisión y ajuste de planes y programas educativos: Adaptar y mejorar los planes de estudio, las metodologías de enseñanza, y los recursos educativos para que sean más efectivos y relevantes.

Capacitación y desarrollo profesional: Proveer formación continua a los docentes y personal administrativo para que adquieran nuevas habilidades y conocimientos que mejoren su desempeño.

Innovación en prácticas pedagógicas: Implementar nuevas estrategias didácticas y tecnologías que faciliten el aprendizaje y lo hagan más significativo para los estudiantes.

Mejoramiento de la infraestructura y recursos: Asegurar que las instalaciones y los materiales educativos estén en condiciones óptimas para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Evaluación y retroalimentación continua: Realizar evaluaciones regulares y proporcionar retroalimentación para identificar áreas que necesiten fortalecerse.



En resumen, las necesidades de mejora continua son un aspecto dinámico y esencial dentro de la gestión educativa, que impulsa a las instituciones a evolucionar y adaptarse para ofrecer una educación de alta calidad y responder eficazmente a las exigencias de un entorno educativo en constante cambio.

B. Propuestas de mejora continua.

Las Propuestas de mejora continua, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, son iniciativas o acciones planificadas que se diseñan para abordar las necesidades identificadas en el proceso educativo y para mejorar de manera continua la calidad de la enseñanza y la gestión educativa en una institución. Estas propuestas se basan en la evaluación constante del desempeño de la institución, los resultados del aprendizaje de los estudiantes, y las observaciones hechas por los diferentes actores de la comunidad educativa.

Las propuestas de mejora continua pueden incluir:

Ajustes en los planes y programas educativos: Modificaciones o actualizaciones en los contenidos curriculares, las estrategias pedagógicas, o la organización del tiempo escolar para hacerlo más efectivo y relevante para los estudiantes.

Capacitación y desarrollo profesional: Iniciativas para fortalecer las competencias de los docentes y del personal administrativo a través de talleres, cursos, o programas de formación continua, enfocándose en áreas que necesitan ser mejoradas.

Innovación educativa: Introducción de nuevas metodologías de enseñanza, tecnologías educativas, o prácticas pedagógicas que promuevan un aprendizaje más activo, inclusivo y significativo.



Mejora de la infraestructura: Propuestas para renovar o mejorar las instalaciones físicas, los recursos materiales y tecnológicos, asegurando un ambiente de aprendizaje seguro y adecuado.

Fortalecimiento de la evaluación y retroalimentación: Desarrollo de sistemas más efectivos de evaluación del aprendizaje y de los procesos de enseñanza, así como mecanismos de retroalimentación que permitan un seguimiento cercano del progreso de los estudiantes y el desempeño de los docentes.

Participación de la comunidad educativa: Estrategias para involucrar a padres, estudiantes, y otros miembros de la comunidad en el proceso de mejora continua, fomentando una cultura de colaboración y responsabilidad compartida.

Estas propuestas son fundamentales para impulsar un proceso de mejora continua dentro de la institución educativa, garantizando que se realicen los ajustes necesarios para enfrentar los desafíos educativos y asegurar que todos los estudiantes tengan acceso a una educación de calidad.

2.2.2. Modelo de servicio Educativo

El Modelo de Servicio Educativo, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, es un marco conceptual y operativo que guía la organización y el funcionamiento de las instituciones educativas en Perú. Este modelo establece los principios, las políticas, y las estrategias que deben seguirse para ofrecer un servicio educativo de calidad, equitativo e inclusivo.

El modelo define cómo deben estructurarse y desarrollarse los procesos educativos y administrativos dentro de una institución educativa, asegurando que estos estén alineados con los objetivos y estándares nacionales de calidad educativa. Además, el modelo busca asegurar que todas las escuelas, sin



importar su ubicación o contexto, proporcionen una educación que permita el desarrollo integral de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos del siglo XXI.

Este enfoque implica no solo la enseñanza en el aula, sino también la gestión escolar, la infraestructura, la participación de la comunidad educativa, y el uso de recursos pedagógicos adecuados. El Modelo de Servicio Educativo también enfatiza la importancia de la equidad, asegurando que todos los estudiantes tengan acceso a las mismas oportunidades de aprendizaje, independientemente de sus condiciones socioeconómicas, culturales o geográficas.

El modelo EESP incorpora componentes de gestión institucional y de instrucción en cumplimiento del Artículo 80, Número 2 del Reglamento de la Ley No. 30512. Los subcomponentes de misión, apoyo y estrategia interactúan entre sí de acuerdo con una lógica sistémica, que contribuye a la construcción de estos componentes. Las estrategias y objetivos institucionales son definidos e implementados por el subcomponente estratégico. Gobierna los subcomponentes restantes e influye en el objetivo general de la institución. Está a cargo de supervisar los subcomponentes de apoyo y relacionados con la misión. Los subcomponentes estratégicos y de apoyo están relacionados con el subcomponente misional, que es la prestación de servicios educativos que se establecen a través de la capacitación docente inicial y continua (MINEDU, 2018).

En última instancia, el subcomponente de soporte se encarga de las tareas necesarias para que los subcomponentes anteriores funcionen correctamente. Lo hace proporcionando con prontitud y eficacia recursos, en



particular los relacionados con la gestión de recursos humanos y la administración de recursos financieros y económicos (MINEDU, 2018).

- Gestión institucional, que demuestre la coherencia y solidez organizativa con el modelo educativo propuesto.
- La gestión de la institución, que exhibe coherencia y unidad dentro de la organización con el marco educativo sugerido.
- Los criterios del Minedu se adhieren a la gestión académica y a los programas de estudio pertinentes.
- Las instalaciones tangibles, aparatos y materiales necesarios para una educación adecuada, incluyendo laboratorios y bibliotecas, entre otros, que sean pertinentes para el avance de las iniciativas de instrucción.
- La disponibilidad de suficientes profesores de tiempo completo, de los cuales por lo menos 20% deben ser idóneos y suficientes para los programas de estudio.
- Una proyección presupuestaria y económica adecuada a las metas.

La interrelación de los subcomponentes estratégicos, misionales y de soporte en el MSE, se expresa a través del siguiente esquema, que gráfica el funcionamiento de una EESP. (MINEDU, 2018). Al respecto, los servicios educativos que prestan las EESP son los siguientes:

3.2.2.1 Subcomponente estratégico

Según la RM N.º 570-2018-MINEDU, un Subcomponente Estratégico es una parte específica de un componente más amplio dentro del modelo de gestión educativa. Estos subcomponentes estratégicos desglosan y detallan áreas clave de intervención o acción dentro de los grandes componentes de la gestión educativa.



Cada subcomponente estratégico está diseñado para abordar aspectos específicos del sistema educativo, tales como la calidad de la enseñanza, la gestión institucional, la participación de la comunidad educativa, o la infraestructura escolar, entre otros. El objetivo de estos subcomponentes es facilitar la implementación de estrategias concretas y orientadas a resultados, que permitan cumplir con los objetivos generales establecidos en los componentes principales del modelo de gestión educativa.

En resumen, los subcomponentes estratégicos actúan como bloques de construcción dentro de la estrategia más amplia del sistema educativo, cada uno con un enfoque específico que contribuye al logro de los objetivos globales de calidad y equidad en la educación en Perú

A. Gestión de dirección.

La Gestión de Dirección, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, se refiere al conjunto de acciones y procesos llevados a cabo por el equipo directivo de una institución educativa para liderar y coordinar eficientemente la gestión escolar. Este tipo de gestión es fundamental para asegurar que todos los componentes y subcomponentes estratégicos del modelo de gestión educativa se implementen de manera efectiva y coherente.

La Gestión de Dirección abarca varios aspectos clave, entre ellos:

Liderazgo Pedagógico: El director y su equipo deben guiar los procesos pedagógicos, asegurando que la enseñanza y el aprendizaje se desarrollen de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.



Planificación Estratégica: Implica la formulación de planes a corto, mediano y largo plazo que orienten el rumbo de la institución educativa hacia el logro de sus objetivos.

Gestión del Clima Institucional: Se enfoca en crear un ambiente positivo y motivador para estudiantes, docentes, y personal administrativo, lo cual es esencial para el buen funcionamiento de la escuela.

Evaluación y Monitoreo: La Gestión de Dirección incluye la evaluación constante de los procesos y resultados educativos, con el fin de identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Gestión Administrativa y de Recursos: Además del liderazgo pedagógico, la gestión de dirección también se ocupa de la administración eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales de la institución.

En resumen, la Gestión de Dirección, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, es el pilar que asegura que las instituciones educativas funcionen de manera integrada, eficiente y orientada hacia la mejora continua, garantizando una educación de calidad para todos los estudiantes.

B. Gestión de calidad.

La Gestión de Calidad, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, es el proceso mediante el cual se planifican, implementan, supervisan y evalúan todas las actividades y recursos en una institución educativa para asegurar que se cumplan los estándares de calidad establecidos. Este enfoque busca garantizar que los servicios educativos ofrecidos sean efectivos, eficientes y equitativos, promoviendo un entorno de aprendizaje que permita el desarrollo integral de los estudiantes.



La Gestión de Calidad en el contexto educativo incluye:

Definición de Estándares: Establecimiento de criterios claros y medibles que las instituciones educativas deben cumplir para asegurar una educación de calidad.

Evaluación Continua: Monitoreo y evaluación constante de los procesos educativos y administrativos para identificar áreas de mejora y asegurar que se están cumpliendo los objetivos de calidad.

Mejora Continua: Implementación de acciones correctivas y de mejora en función de los resultados de las evaluaciones, con el fin de elevar continuamente el nivel de calidad educativa.

Participación de la Comunidad Educativa: Involucra a todos los actores del proceso educativo, incluyendo directivos, docentes, estudiantes, y padres de familia, en la toma de decisiones y en la implementación de las mejoras necesarias.

En resumen, la Gestión de Calidad, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, es un enfoque integral que busca optimizar todos los aspectos del funcionamiento de una institución educativa para asegurar que los estudiantes reciban una educación de alta calidad que responda a sus necesidades y al contexto en el que se desenvuelven.

3.2.2.2 Subcomponente Misional

El Subcomponente Misional, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a uno de los elementos clave dentro del Modelo de Evaluación de Desempeño Docente en el Perú. Este subcomponente se enfoca en evaluar las competencias y habilidades de los docentes relacionadas



directamente con su rol pedagógico y su misión educativa. Incluye aspectos como la planificación de la enseñanza, la ejecución de estrategias pedagógicas, la gestión del aula, y la evaluación del aprendizaje, entre otros.

El objetivo del Subcomponente Misional es garantizar que los docentes no solo posean el conocimiento necesario, sino que también sean capaces de aplicarlo eficazmente en su práctica diaria, promoviendo un ambiente educativo que favorezca el aprendizaje de los estudiantes. Es parte del esfuerzo del Ministerio de Educación para asegurar la calidad educativa en el país, alineando las competencias docentes con las necesidades y objetivos del sistema educativo peruano.

A. Gestión de la formación Inicial.

La Gestión de la Formación Inicial, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a uno de los componentes clave del Marco de Buen Desempeño Docente en el Perú. Este componente está relacionado con la preparación y formación que los futuros docentes reciben antes de ingresar al ejercicio profesional en las instituciones educativas.

En términos específicos, la Gestión de la Formación Inicial abarca todos los procesos, programas y estrategias que las instituciones de formación docente implementan para garantizar que los estudiantes que se preparan para ser maestros adquieran las competencias necesarias para desempeñarse eficazmente en el aula. Esto incluye el diseño curricular, la calidad de la enseñanza, las prácticas preprofesionales, y el acompañamiento pedagógico que reciben los futuros docentes durante su formación.

La RM N.º 570-2018-MINEDU subraya la importancia de que esta gestión sea eficiente y esté alineada con las necesidades del sistema educativo, de



modo que los docentes en formación puedan desarrollar un perfil profesional que les permita contribuir significativamente al mejoramiento de la calidad educativa en el país desde el inicio de su carrera docente.

Este enfoque asegura que la formación inicial de los docentes esté en sintonía con las exigencias y expectativas del contexto educativo peruano, preparando a los futuros maestros para enfrentar los desafíos actuales en la educación.

B. Gestión de desarrollo profesional.

La Gestión de Desarrollo Profesional, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a los procesos y estrategias destinados a promover el crecimiento continuo de los docentes a lo largo de su carrera profesional. Este componente es crucial para garantizar que los maestros no solo mantengan, sino que también actualicen y mejoren sus competencias pedagógicas, técnicas y profesionales después de su formación inicial.

Este desarrollo profesional incluye diversas actividades como la capacitación continua, el acceso a programas de formación especializados, la participación en comunidades de aprendizaje, y la implementación de estrategias de acompañamiento y monitoreo. Además, abarca el reconocimiento y la valoración de la experiencia docente y su contribución al sistema educativo.

La Gestión de Desarrollo Profesional busca crear un entorno en el que los docentes se sientan motivados y apoyados para mejorar continuamente sus prácticas pedagógicas, adaptándose a los cambios en el currículo, las tecnologías educativas y las necesidades de los estudiantes. Esto implica un enfoque integral que considera tanto el crecimiento profesional individual como el impacto que este tiene en la mejora de la calidad educativa en general.



En resumen, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, este componente tiene como objetivo fortalecer las competencias docentes mediante un desarrollo profesional continuo, asegurando que los maestros puedan enfrentar eficazmente los desafíos educativos actuales y futuros en el contexto peruano

C. Gestión de formación continua.

La Gestión de la Formación Continua, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere al conjunto de procesos, estrategias y actividades organizadas para proporcionar a los docentes oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional a lo largo de su carrera, más allá de la formación inicial. Este componente es clave para asegurar que los docentes mantengan y mejoren sus competencias pedagógicas, metodológicas y profesionales de manera continua, adaptándose a las nuevas demandas educativas y los cambios en el entorno educativo.

La Formación Continua incluye diversos tipos de actividades, tales como:

Capacitación y Actualización Profesional: Programas y cursos diseñados para actualizar los conocimientos y habilidades de los docentes en áreas específicas del currículo, nuevas metodologías de enseñanza, tecnologías educativas, entre otros.

Desarrollo de Competencias Pedagógicas: Iniciativas que buscan fortalecer la capacidad de los docentes para mejorar sus prácticas pedagógicas, con un enfoque en el aprendizaje efectivo de los estudiantes.

Comunidades de Aprendizaje: Espacios donde los docentes pueden compartir experiencias, reflexionar sobre sus prácticas y aprender de sus colegas, promoviendo un crecimiento profesional colaborativo.



Evaluación y Retroalimentación: Mecanismos que permiten a los docentes recibir retroalimentación sobre su desempeño, identificar áreas de mejora y acceder a recursos formativos que les ayuden a superar sus desafíos.

Acompañamiento Pedagógico: Estrategias de mentoría o coaching en las que docentes más experimentados o especialistas apoyan a otros docentes en el desarrollo de sus competencias.

El objetivo de la Gestión de la Formación Continua es garantizar que los docentes no solo adquieran nuevas habilidades, sino que también puedan aplicarlas efectivamente en su práctica diaria, contribuyendo a la mejora constante de la calidad educativa. Este componente es esencial para responder a los desafíos y cambios en el sistema educativo, asegurando que los docentes estén preparados para ofrecer una educación de calidad que responda a las necesidades de los estudiantes en un mundo en constante evolución.

D. Admisión.

Según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, el término Admisión se refiere al proceso mediante el cual se seleccionan y admiten a los postulantes que desean ingresar a programas de formación docente. Este proceso es fundamental para asegurar que los futuros docentes posean las cualidades y competencias necesarias para desempeñarse exitosamente en el ámbito educativo.

El proceso de admisión puede incluir varias etapas, como:

Convocatoria: Publicación de los requisitos, criterios de evaluación y procedimientos que los postulantes deben cumplir para participar en el proceso de admisión.



Evaluación de Candidatos: Aplicación de exámenes o pruebas que pueden incluir evaluaciones de conocimientos, aptitudes pedagógicas, habilidades de comunicación, y otras competencias relevantes para la profesión docente.

Entrevistas: En algunos casos, los postulantes pueden ser entrevistados para evaluar su vocación, motivación, y compromiso con la enseñanza.

Selección: Proceso de identificación y selección de los postulantes más adecuados para ingresar a los programas de formación docente, basado en los resultados de las evaluaciones y las entrevistas.

Asignación de Plazas: Distribución de los postulantes admitidos en las instituciones formadoras de docentes, de acuerdo con sus preferencias y los resultados obtenidos en el proceso de selección.

El objetivo de la Admisión es garantizar que los candidatos seleccionados para ingresar a la formación docente sean aquellos con el mayor potencial para convertirse en educadores eficaces y comprometidos, capaces de contribuir positivamente al sistema educativo peruano. Este proceso es parte integral de los esfuerzos para elevar los estándares de la educación en el país, comenzando desde la selección de los futuros docentes.

E. Promoción de bienestar y empleabilidad.

La Promoción de Bienestar y Empleabilidad, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a un componente que busca garantizar que los docentes no solo tengan acceso a oportunidades de desarrollo profesional, sino que también se les proporcionen las condiciones necesarias para su bienestar integral y su inserción efectiva en el mercado laboral.

Este componente incluye varios aspectos clave:



Bienestar Docente: Iniciativas y programas que promueven la salud física, mental y emocional de los docentes. Esto puede incluir acceso a servicios de salud, programas de apoyo psicológico, y actividades que fomenten un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

Condiciones Laborales: Esfuerzos para asegurar que los docentes trabajen en ambientes seguros y saludables, con condiciones laborales justas que les permitan desempeñarse eficazmente en su rol educativo. Esto abarca desde la infraestructura escolar hasta el acceso a recursos pedagógicos adecuados.

Empleabilidad: Estrategias y programas que facilitan la inserción y el desarrollo de los docentes en el mercado laboral. Esto incluye la formación continua, el desarrollo de competencias relevantes para el mercado laboral actual, y el apoyo en la búsqueda de empleo o en la movilidad profesional dentro del sistema educativo.

Reconocimiento y Estímulos: Mecanismos para reconocer y valorar el trabajo de los docentes, incentivando su rendimiento y compromiso con la enseñanza. Esto puede incluir premios, reconocimientos públicos, y otros incentivos que promuevan la excelencia en la labor educativa.

Apoyo en la Transición Profesional: Facilitar el tránsito de los docentes desde la formación inicial hacia el empleo, así como en cualquier cambio o avance en su carrera profesional. Esto puede incluir orientación laboral, mentorías, y acceso a redes profesionales.

El objetivo de la Promoción de Bienestar y Empleabilidad es asegurar que los docentes cuenten con un entorno favorable para su desarrollo integral, lo cual es esencial para que puedan desempeñar su labor de manera efectiva y sostenida



a lo largo del tiempo. Este enfoque integral busca no solo mejorar la calidad de vida de los docentes, sino también garantizar que estén bien preparados y motivados para contribuir de manera significativa al sistema educativo peruano.

F. Seguimiento de egresados.

El **Seguimiento de Egresados**, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere al proceso mediante el cual se monitorea la trayectoria profesional de los docentes que han completado su formación inicial en las instituciones de educación superior. Este seguimiento tiene como objetivo evaluar el impacto de la formación recibida en su desempeño laboral y recoger información que pueda mejorar los programas formativos.

Algunos aspectos clave del **Seguimiento de Egresados** incluyen:

Monitoreo de Inserción Laboral: Evaluar en qué medida los egresados logran integrarse al mercado laboral, identificando los tipos de instituciones en las que trabajan, sus condiciones de empleo, y el tiempo que les toma conseguir un puesto de trabajo después de egresar.

Evaluación del Desempeño Profesional: Recoger información sobre cómo los egresados aplican en el campo laboral las competencias adquiridas durante su formación inicial. Esto puede incluir evaluaciones de desempeño realizadas por las instituciones educativas donde trabajan.

Retroalimentación para la Mejora de la Formación: Utilizar la información obtenida de los egresados para ajustar y mejorar los programas de formación inicial docente, asegurando que estén alineados con las demandas y expectativas del sistema educativo y del mercado laboral.



Apoyo y Orientación: En algunos casos, el seguimiento de egresados también incluye ofrecer orientación y apoyo para su desarrollo profesional continuo, asegurando que cuenten con oportunidades para mejorar sus habilidades y avanzar en su carrera.

El Seguimiento de Egresados es una herramienta clave para garantizar que los programas de formación docente sean efectivos y que los egresados estén preparados para enfrentar los desafíos del sistema educativo. Además, permite obtener información valiosa para ajustar y perfeccionar los planes de estudio, asegurando que los futuros docentes tengan las competencias necesarias para contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en el Perú.

La Gestión del Seguimiento de Egresados, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere al conjunto de acciones y estrategias implementadas por las instituciones educativas para monitorear y evaluar el desempeño, la inserción laboral y el desarrollo profesional de sus exalumnos después de culminar su formación inicial.

Este seguimiento tiene como objetivo principal recopilar información relevante que permita:

Evaluar la Calidad de la Formación:

- **Inserción Laboral:** Conocer el porcentaje de egresados que logran incorporarse al mercado laboral en su campo de estudio y el tiempo que tardan en hacerlo.
- **Desempeño Profesional:** Analizar cómo aplican los conocimientos y competencias adquiridas durante su formación en el ejercicio de su profesión.



- **Continuidad Educativa:** Identificar cuántos egresados continúan con estudios de posgrado o especializaciones, lo que refleja el compromiso con el desarrollo profesional continuo.

Mejorar y Actualizar los Programas Educativos:

- **Retroalimentación:** Obtener información directa de los egresados sobre la pertinencia y actualidad del currículo, metodologías de enseñanza y recursos educativos utilizados.
- **Ajustes Curriculares:** Realizar modificaciones y actualizaciones en los planes de estudio basadas en las necesidades y demandas reales del mercado laboral y la sociedad.
- **Innovación Educativa:** Implementar nuevas estrategias pedagógicas y contenidos que respondan a los retos y tendencias actuales en el ámbito educativo.

Fortalecer la Vinculación con el Mercado Laboral y la Sociedad:

- **Redes Profesionales:** Fomentar la creación y mantenimiento de redes de contacto entre egresados, estudiantes y empleadores que faciliten oportunidades de empleo y colaboración profesional.
- **Convenios y Alianzas:** Establecer acuerdos con instituciones y organizaciones que permitan prácticas profesionales, intercambios y proyectos conjuntos que beneficien a los estudiantes y egresados.
- **Responsabilidad Social:** Promover la participación de los egresados en iniciativas y proyectos que contribuyan al desarrollo social y educativo de la comunidad.



Apoyo y Acompañamiento Post-Egreso:

- **Orientación Laboral:** Brindar asesoramiento en la búsqueda de empleo, preparación de currículum vitae, y desarrollo de habilidades blandas necesarias para el mundo laboral.
- **Formación Continua:** Ofrecer oportunidades de capacitación y actualización profesional mediante cursos, talleres y seminarios que respondan a las necesidades de los egresados.
- **Reconocimiento y Distinciones:** Reconocer los logros y contribuciones destacadas de los egresados en sus respectivos campos profesionales, incentivando la excelencia y el compromiso con la educación.

Importancia del Seguimiento de Egresados según la RM N.º 570-2018-MINEDU:

La implementación efectiva del seguimiento de egresados es fundamental para:

Garantizar la Calidad Educativa: Permite a las instituciones educativas evaluar y asegurar que la formación impartida cumple con los estándares de calidad y relevancia requeridos.

Informar Políticas Educativas: Proporciona datos y evidencias que pueden influir en la formulación y mejora de políticas públicas en el ámbito educativo.

Responder a las Demandas Sociales y Laborales: Asegura que la educación ofrecida esté alineada con las necesidades y expectativas de la sociedad y el mercado laboral, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

Fortalecer la Imagen Institucional: Un seguimiento exitoso y egresados bien posicionados en el ámbito laboral mejoran la reputación y prestigio de la institución educativa.



Metodologías Utilizadas en el Seguimiento de Egresados:

Para llevar a cabo un seguimiento efectivo, se emplean diversas metodologías y herramientas, tales como:

Encuestas y Cuestionarios: Recopilan información cuantitativa y cualitativa sobre la situación laboral y experiencias profesionales de los egresados.

Entrevistas y Grupos Focales: Profundizan en las percepciones y sugerencias de los egresados respecto a su formación y desempeño profesional.

Bases de Datos y Plataformas Digitales: Facilitan el almacenamiento, gestión y análisis de la información recopilada, permitiendo un seguimiento continuo y actualizado.

Eventos y Reuniones de Egresados: Promueven el contacto y la interacción entre exalumnos y la institución, fortaleciendo los lazos y facilitando la recolección de información.

El Seguimiento de Egresados, según lo establecido en la RM N.º 570-2018-MINEDU, es un proceso integral y estratégico que permite a las instituciones educativas mejorar continuamente la calidad de la formación que ofrecen, asegurando que sus egresados estén adecuadamente preparados para enfrentar los desafíos profesionales y contribuir positivamente al desarrollo de la sociedad peruana. Este seguimiento no solo beneficia a la institución y a los egresados, sino que también tiene un impacto significativo en la mejora del sistema educativo nacional y en la satisfacción de las demandas actuales del mercado laboral.



3.2.2.3 Subcomponente soporte

El Subcomponente Soporte, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a los elementos y recursos que respaldan y facilitan el desarrollo de los procesos educativos y la labor de los docentes. Este subcomponente está diseñado para asegurar que los maestros cuenten con las condiciones y el apoyo necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva.

A. Gestión de recursos económicos y financieros

La Gestión de Recursos Económicos y Financieros, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a la administración eficiente y transparente de los recursos financieros destinados al sector educativo. Este componente es crucial para garantizar que los fondos asignados a las instituciones educativas se utilicen de manera adecuada, optimizando el impacto en la calidad educativa.

Algunos aspectos clave de la Gestión de Recursos Económicos y Financieros incluyen:

Planificación y Presupuestación: Elaborar planes financieros que alineen los recursos disponibles con las necesidades y prioridades educativas, asegurando que cada institución cuente con un presupuesto adecuado para cumplir con sus objetivos.

Asignación de Recursos: Distribuir los recursos financieros de manera equitativa y en función de las necesidades específicas de cada institución educativa, teniendo en cuenta factores como la cantidad de estudiantes, las condiciones de la infraestructura, y las particularidades del contexto local.



Monitoreo y Control: Implementar mecanismos de seguimiento y control para asegurar que los recursos se utilicen de acuerdo con los planes establecidos y que se eviten malversaciones o usos ineficientes.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Garantizar que la gestión de los recursos financieros sea transparente, proporcionando informes claros y accesibles sobre cómo se están utilizando los fondos y los resultados obtenidos con ellos.

Optimización de Recursos: Buscar constantemente formas de mejorar la eficiencia en el uso de los recursos financieros, identificando oportunidades para reducir costos sin comprometer la calidad educativa.

La Gestión de Recursos Económicos y Financieros es esencial para asegurar que las inversiones en el sector educativo se traduzcan en mejoras tangibles en la enseñanza y el aprendizaje. Este componente ayuda a crear un entorno en el que los recursos financieros apoyen directamente los objetivos educativos, contribuyendo a la sostenibilidad y efectividad del sistema educativo en el Perú.

B. Gestión de logística y abastecimiento

La Gestión de Logística y Abastecimiento, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a los procesos y actividades relacionados con la adquisición, distribución, y manejo eficiente de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento adecuado de las instituciones educativas. Este componente es crucial para asegurar que las escuelas cuenten con los recursos materiales necesarios para llevar a cabo su labor educativa de manera efectiva.



Algunos aspectos clave de la Gestión de Logística y Abastecimiento incluyen:

Adquisición de Bienes y Servicios: Proceso de compra de materiales didácticos, equipos tecnológicos, mobiliario, insumos de limpieza, y otros recursos necesarios para el funcionamiento diario de las escuelas. Este proceso debe ser transparente, eficiente, y ajustado a las necesidades reales de las instituciones.

Almacenamiento y Manejo de Inventarios: Implementación de sistemas para almacenar de manera segura y eficiente los bienes adquiridos, así como para llevar un control preciso del inventario disponible, asegurando que los recursos estén accesibles cuando se necesiten.

Distribución y Transporte: Organización y coordinación de la distribución de materiales y equipos a las diferentes instituciones educativas, asegurando que los recursos lleguen a tiempo y en buen estado a su destino.

Mantenimiento y Reparaciones: Gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, equipos y otros recursos materiales, asegurando que las instalaciones y herramientas utilizadas en las escuelas estén en condiciones óptimas para su uso.

Gestión de Proveedores: Relación con los proveedores de bienes y servicios, asegurando que se cumplan los contratos, que los productos entregados sean de calidad, y que se mantengan costos competitivos.

El objetivo de la Gestión de Logística y Abastecimiento es garantizar que las escuelas cuenten con todos los recursos materiales y servicios necesarios para operar de manera efectiva, lo cual es esencial para crear un entorno educativo que apoye el aprendizaje y el bienestar de los estudiantes. Este componente



asegura que los procesos logísticos estén alineados con los objetivos educativos, optimizando el uso de los recursos y contribuyendo a la eficiencia del sistema educativo en su conjunto.

C. Gestión de personas

La Gestión de Personas, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere al conjunto de políticas, procesos y prácticas destinadas a administrar de manera efectiva el capital humano dentro del sistema educativo. Este componente es crucial para asegurar que las instituciones educativas cuenten con personal docente y administrativo capacitado, motivado y comprometido con la mejora continua de la calidad educativa.

Algunos aspectos clave de la Gestión de Personas incluyen:

Reclutamiento y Selección: Procesos para atraer, evaluar y seleccionar a los mejores candidatos para ocupar posiciones docentes y administrativas dentro de las instituciones educativas. Esto incluye la definición de perfiles de puesto, la convocatoria, la evaluación de competencias, y la selección final de los candidatos.

Capacitación y Desarrollo: Implementación de programas de formación continua y desarrollo profesional para el personal docente y administrativo, con el fin de actualizar sus conocimientos y habilidades, y prepararlos para enfrentar los desafíos del entorno educativo.

Evaluación del Desempeño: Establecimiento de mecanismos para evaluar el desempeño del personal, identificando áreas de fortaleza y de mejora, y proporcionando retroalimentación constructiva que contribuya al crecimiento profesional.



Motivación e Incentivos: Diseño de políticas y programas que promuevan la motivación y el compromiso del personal, incluyendo incentivos económicos y no económicos, reconocimiento de logros, y oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Clima Laboral y Bienestar: Promoción de un ambiente de trabajo positivo, en el que se cuide el bienestar físico y emocional del personal, se fomente la colaboración, y se minimicen los conflictos laborales.

Gestión de la Carrera Profesional: Creación de oportunidades de desarrollo y avance en la carrera profesional del personal, incluyendo planes de carrera, mentorías, y promociones basadas en el mérito y el desempeño.

Gestión del Talento: Identificación, desarrollo y retención de talentos clave dentro de las instituciones educativas, asegurando que las personas con alto potencial tengan oportunidades para crecer y contribuir de manera significativa al sistema educativo.

El objetivo de la Gestión de Personas es asegurar que las instituciones educativas cuenten con un equipo humano que esté bien preparado, comprometido y alineado con los objetivos estratégicos del sistema educativo. Este componente es esencial para mejorar la calidad de la educación, ya que el éxito de las instituciones educativas depende en gran medida del desempeño y bienestar de su personal.

D. Gestión de recursos tecnológicos

La **Gestión de Recursos Tecnológicos**, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere al conjunto de procesos y estrategias destinados a administrar, implementar y optimizar el uso de las tecnologías de la



información y comunicación (TIC) en las instituciones educativas. Este componente es fundamental para integrar la tecnología en el proceso educativo, mejorando tanto la enseñanza como el aprendizaje.

Algunos aspectos clave de la Gestión de Recursos Tecnológicos incluyen:

Planificación y Adquisición de Tecnología: Identificación de las necesidades tecnológicas de la institución, seguida de la adquisición de equipos, software y otros recursos tecnológicos que sean adecuados y efectivos para el entorno educativo.

Implementación y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica: Instalación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, incluyendo redes de internet, equipos informáticos, dispositivos móviles, y sistemas de gestión educativa. Esto asegura que la tecnología esté operativa y accesible para su uso diario.

Capacitación en TIC para Docentes y Personal Administrativo: Programas de formación y actualización continua para que los docentes y el personal administrativo adquieran las habilidades necesarias para utilizar eficazmente las herramientas tecnológicas en sus funciones.

Integración de la Tecnología en el Currículo: Desarrollo e implementación de estrategias pedagógicas que incorporen las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje, promoviendo el uso de recursos digitales, plataformas educativas, y metodologías innovadoras que mejoren la experiencia educativa.

Seguridad y Privacidad: Implementación de medidas para proteger la información y los datos personales de estudiantes, docentes, y personal



administrativo, asegurando que la infraestructura tecnológica cumpla con estándares de seguridad y privacidad.

Soporte Técnico: Provisión de servicios de soporte técnico para resolver problemas y garantizar que la tecnología funcione correctamente, minimizando interrupciones en el proceso educativo.

Evaluación y Actualización Tecnológica: Monitoreo y evaluación continua del uso y efectividad de los recursos tecnológicos, asegurando que la tecnología esté actualizada y alineada con los objetivos educativos, y realizando las actualizaciones necesarias para mantener la relevancia y funcionalidad de las TIC en la institución.

El objetivo de la **Gestión de Recursos Tecnológicos** es maximizar el impacto positivo de la tecnología en la educación, asegurando que las instituciones educativas estén equipadas con herramientas tecnológicas que faciliten la enseñanza, el aprendizaje y la gestión educativa. Este componente es clave para preparar a los estudiantes y docentes para enfrentar los desafíos del siglo XXI, donde las competencias digitales son esenciales.

E. Atención al usuario

La Atención al Usuario, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a los procesos y prácticas implementados por las instituciones educativas y el Ministerio de Educación para proporcionar un servicio eficiente, accesible y de calidad a los diferentes actores del sistema educativo, incluyendo estudiantes, padres de familia, docentes, y otros miembros de la comunidad educativa.

Algunos aspectos clave de la Atención al Usuario incluyen:



Servicios de Información y Orientación: Proveer a los usuarios información clara y precisa sobre los servicios educativos, procesos administrativos, requisitos, y cualquier otra consulta relacionada con la educación. Esto puede incluir la orientación sobre trámites, procesos de matrícula, y acceso a programas educativos.

Canales de Comunicación: Implementación de diversos canales de comunicación (presenciales, telefónicos, en línea) para que los usuarios puedan hacer consultas, solicitar servicios, o expresar sus inquietudes de manera fácil y rápida.

Respuesta a Consultas y Solicitudes: Procesos para atender y responder eficazmente las consultas, solicitudes, y reclamaciones de los usuarios, asegurando que estas sean resueltas de manera oportuna y satisfactoria.

Mejoramiento Continuo del Servicio: Evaluación continua de la calidad de la atención al usuario, recogiendo retroalimentación y realizando ajustes o mejoras en los servicios para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los usuarios.

Accesibilidad: Asegurar que todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades o que hablen lenguas originarias, tengan acceso equitativo a los servicios de atención, eliminando barreras y facilitando la participación de todos.

Cultura de Servicio: Fomentar una cultura de servicio en la institución educativa, en la que todo el personal esté comprometido con la satisfacción del usuario, brindando un trato respetuoso, empático, y profesional.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Proveer a los usuarios con información transparente sobre los servicios ofrecidos y los procesos



involucrados, así como garantizar que las respuestas a sus solicitudes sean claras y justas.

El objetivo de la Atención al Usuario es asegurar que todos los integrantes de la comunidad educativa reciban un servicio de alta calidad, que facilite su interacción con el sistema educativo y que contribuya a una experiencia educativa positiva. Este componente es esencial para fortalecer la confianza en las instituciones educativas y mejorar la satisfacción y el bienestar de los usuarios.

F. Asesoría legal

La Asesoría Legal, según la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a los servicios y actividades que proporcionan orientación y apoyo legal a las instituciones educativas, docentes, y otros actores dentro del sistema educativo. Este componente es fundamental para asegurar que las decisiones y acciones dentro del ámbito educativo se realicen conforme a la normativa vigente, y para proteger los derechos e intereses de todas las partes involucradas.

Algunos aspectos clave de la Asesoría Legal incluyen:

Orientación Jurídica: Brindar asesoramiento y orientación sobre la interpretación y aplicación de las leyes, reglamentos, y políticas educativas, ayudando a las instituciones y personas a cumplir con sus obligaciones legales.

Elaboración y Revisión de Documentos Legales: Apoyo en la redacción, revisión y validación de contratos, convenios, resoluciones, y otros documentos legales para asegurar que estén conformes a la ley y protejan los intereses de la institución educativa.



Resolución de Conflictos: Asistencia en la gestión y resolución de conflictos legales que puedan surgir entre las instituciones educativas, el personal, los estudiantes, y otros actores, a través de la mediación, negociación, o procedimientos legales.

Defensa Legal: Representación y defensa de las instituciones educativas o del personal en procedimientos legales, asegurando que se protejan sus derechos y que se actúe en conformidad con la ley.

Capacitación Legal: Proveer capacitación y formación en temas legales relevantes para el personal docente y administrativo, para que comprendan mejor sus derechos y obligaciones legales en el entorno educativo.

Cumplimiento Normativo: Supervisar y asegurar que las instituciones educativas cumplan con todas las normativas legales vigentes, incluyendo aquellas relacionadas con la gestión educativa, laboral, administrativa, y de protección de derechos.

Prevención de Riesgos Legales: Identificar posibles riesgos legales y desarrollar estrategias para prevenir problemas legales antes de que ocurran, contribuyendo a la gestión proactiva de la legalidad en el sistema educativo.

El objetivo de la Asesoría Legal es proporcionar un soporte jurídico integral que garantice que todas las acciones y decisiones dentro del sistema educativo sean legales y transparentes, protegiendo los derechos de todos los involucrados y asegurando el cumplimiento de las normativas aplicables. Este componente es esencial para la buena gestión de las instituciones educativas y para la confianza en el sistema educativo en general.

2.3. Marco conceptual



Gestión de calidad

La Gestión de Calidad, de acuerdo con la Resolución Ministerial N.º 570-2018-MINEDU del Ministerio de Educación del Perú, hace referencia a un proceso sistemático y continuo destinado a mejorar el rendimiento de las instituciones educativas. Este concepto incluye la planificación, ejecución, evaluación y revisión de todos los procesos tanto educativos como administrativos, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Planificación

En este documento, la planificación se entiende como un proceso continuo y sistemático que permite organizar y prever las acciones educativas necesarias para lograr los objetivos de aprendizaje establecidos. Este proceso implica la toma de decisiones basadas en un diagnóstico previo, la identificación de los resultados esperados, la selección de estrategias pedagógicas adecuadas y la organización de los recursos y tiempos necesarios para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Monitoreo y Evaluación

El monitoreo y la evaluación, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, son procesos fundamentales en la gestión educativa que aseguran la calidad y efectividad de las acciones implementadas dentro de las instituciones educativas.

Monitoreo: Se refiere al seguimiento sistemático y continuo de las actividades educativas y administrativas de la institución. Este proceso incluye la recolección de datos relevantes para identificar avances, dificultades o desviaciones en relación con los objetivos establecidos.



Retroalimentación

La retroalimentación, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, es un proceso pedagógico esencial que consiste en proporcionar a los estudiantes información precisa, constructiva y oportuna sobre su desempeño y progreso en el aprendizaje. El objetivo de este proceso es ayudar a los estudiantes a identificar sus fortalezas y áreas de mejora, así como orientar sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos de aprendizaje.

Modelo de Servicio Educativo

De acuerdo con la RM N.º 570-2018-MINEDU, el Modelo de Servicio Educativo es un marco conceptual y operativo que guía la organización y el funcionamiento de las instituciones educativas en Perú. Este modelo establece los principios, políticas y estrategias para brindar un servicio educativo de calidad, equitativo e inclusivo.

Subcomponente Estratégico

Según la RM N.º 570-2018-MINEDU, un subcomponente estratégico es una parte específica de un componente más amplio dentro del modelo de gestión educativa. Estos subcomponentes detallan áreas clave de intervención o acción dentro de los grandes componentes de la gestión educativa, abordando aspectos como la calidad de la enseñanza, la gestión institucional, la participación de la comunidad educativa o la infraestructura escolar, entre otros.

Subcomponente Misional

El subcomponente misional, de acuerdo con la RM N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a uno de los elementos clave en el Modelo de Evaluación de Desempeño Docente en Perú. Este subcomponente se enfoca en la evaluación de las competencias y habilidades docentes relacionadas directamente con su



rol pedagógico y su misión educativa, abarcando aspectos como la planificación de la enseñanza, la implementación de estrategias pedagógicas, la gestión del aula y la evaluación del aprendizaje.

Subcomponente Soporte

El subcomponente soporte, según la RM N.º 570-2018-MINEDU, se refiere a los recursos y elementos que apoyan y facilitan el desarrollo de los procesos educativos y la labor docente. Este subcomponente tiene como objetivo asegurar que los maestros cuenten con las condiciones y el apoyo necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva.



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se refiere a la perspectiva o marco desde el cual se aborda un problema de investigación. Este enfoque puede ser cuantitativo, cualitativo, o mixto, dependiendo del tipo de datos que se recojan y cómo se analicen.

En la presente investigación, aplicaremos el enfoque cuantitativo, que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos y suele utilizar herramientas estadísticas para generalizar los resultados a una población más amplia. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo "se caracteriza por la utilización de instrumentos de medición estandarizados que permiten obtener datos susceptibles de ser procesados estadísticamente" (p. 8).

3.2. Método aplicado a la investigación

El método de investigación se refiere al conjunto de procedimientos y técnicas que un investigador utiliza para recopilar, analizar y presentar los datos en un estudio científico. Estos métodos varían en función del tipo de investigación y pueden ser cuantitativos, cualitativos, o mixtos.



De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), el método de investigación es "el conjunto de procedimientos o técnicas utilizados por los investigadores para recolectar y analizar información con el objetivo de responder preguntas específicas de investigación" (p. 2).

En el presente caso, utilizaremos el método científico, que viene es un proceso sistemático de investigación que busca obtener conocimientos válidos y confiables mediante la observación, experimentación, formulación de hipótesis, análisis y conclusión. Es ampliamente utilizado en diversas disciplinas para asegurar la objetividad y precisión de los resultados.

Según Kerlinger y Lee (2002), el método científico "es un conjunto de procedimientos sistemáticos y empíricos que permiten obtener conocimientos válidos mediante la observación y la experimentación controlada, con el fin de generar teorías y leyes científicas" (p. 17).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación se refiere a la clasificación de un estudio según su propósito, alcance, y la naturaleza de los datos que se van a recopilar. Los tipos de investigación son fundamentales para definir cómo se abordará el problema de investigación y qué métodos se emplearán.

Según Hernández et al. (2014), el tipo de investigación "se refiere a la naturaleza del estudio que se realiza, pudiendo ser exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, dependiendo del grado de profundidad con que se aborda el fenómeno investigado" (p. 60).

Para la presente investigación, aplicaremos el tipo descriptivo-correlacional, que combina dos enfoques: el descriptivo y el correlacional. Este



tipo de investigación no solo se enfoca en describir las características de un fenómeno o población, sino también en analizar la relación entre dos o más variables sin manipularlas.

Según Hernández et al. (2014), la investigación descriptivo-correlacional "describe variables o fenómenos y, simultáneamente, analiza la relación entre estas variables en un contexto específico, sin intentar establecer causalidad" (p. 90). En otras palabras, el propósito de este tipo de investigación es examinar la existencia de relaciones (correlaciones) entre variables, mientras se ofrece una descripción detallada de las mismas.

3.4. Nivel de investigación

Los niveles de investigación hacen referencia al grado de profundidad o alcance con el que se aborda un fenómeno en un estudio. Cada nivel implica una aproximación diferente a la recolección y análisis de los datos, y están clasificados generalmente en cuatro categorías principales: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), los niveles de investigación "son las diferentes profundidades con las cuales se estudian los fenómenos o variables en un proceso de investigación, desde la exploración inicial hasta la explicación de sus causas" (p. 65).

3.5. Diseño de investigación

Según Creswell (2014), el diseño de investigación es "el plan detallado o estrategia que guía al investigador para recolectar, medir y analizar los datos, y que busca asegurar la validez y confiabilidad de los resultados" (p. 5). Esto incluye decisiones sobre qué tipo de investigación se realizará (cuantitativa,

cuantitativa o mixta), los métodos de recolección de datos y las técnicas de análisis que se utilizarán.

En el presente estudio, utilizaremos el diseño no experimental, que según Hernández et al. (2014), "es un tipo de investigación en la que no se manipulan deliberadamente las variables independientes; es decir, se trata de estudios en los que no se realizan experimentos, sino que se observan los fenómenos en su contexto natural tal y como ocurren" (p. 149).

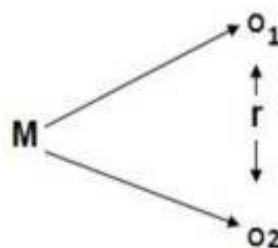
En este tipo de diseño, el investigador recolecta datos en un solo momento (diseño transversal) o en varios momentos (diseño longitudinal), dependiendo de si quiere capturar una imagen instantánea o analizar la evolución del fenómeno a lo largo del tiempo. Su esquema es el siguiente:

M: Muestra

O1: Calidad de la gestión

O2: Modelo de servicio educativo

r: Posible Relación



3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Por su parte, Creswell (2014) define población como "el grupo entero del cual se extrae una muestra para el estudio; es decir, la totalidad de casos o sujetos que cumplen con las características definidas en el marco de la investigación" (p. 145). La población puede ser finita o infinita.

Esta investigación se considera como población 26 docentes y administrativos del IESPP. "José María Arguedas" de Andahuaylas.



3.6.2. Muestra

Creswell (2014) define la muestra como "un subconjunto de elementos de la población que se selecciona para participar en el estudio. La calidad de los resultados depende en gran medida de la forma en que se selecciona la muestra y su representatividad respecto a la población objetivo" (p. 146).

Para este estudio, la muestra es la misma que la población, vale decir 26 docentes y administrativos del IESPP. "José María Arguedas" de Andahuaylas.

3.6.3. Muestreo

El tipo de muestreo en investigación se refiere al método utilizado para seleccionar una muestra representativa de una población específica. Existen diferentes tipos de muestreo, cada uno con sus propias características y aplicaciones, y pueden clasificarse principalmente en dos grandes categorías: muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico.

Para el presente estudio, aplicaremos el muestro no probabilístico, que según Creswell (2014), "no todos los miembros de la población tienen una probabilidad conocida de ser seleccionados" (p. 147).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Las técnicas de investigación son los métodos que se emplean para recolectar información. Estas pueden ser cualitativas, cuantitativas o mixtas.

La técnica de investigación es la encuesta, que utiliza preguntas específicas para recopilar datos de una muestra de personas en una población relevante (Hernández y Mendoza, 2018)



Dado que permite recopilar y ampliar datos de forma rápida, eficaz y metódica mediante el uso de preguntas, afirmaciones o proposiciones, el método de encuesta es una estrategia de investigación que se utiliza con frecuencia. Para obtener la información necesaria en este escenario, se utilizará el método de encuesta. (Casas Anguita et al., 2003).

3.7.2. Instrumento

Los instrumentos de investigación son las herramientas concretas utilizadas para aplicar las técnicas de recolección de datos.

Se utilizarán dos encuestas como instrumentos de estudio para cada variable. Para la elaboración de los cuestionarios de cada variable fue necesario tomar en consideración instrumentos debidamente validados, aplicados y confiables. Estos instrumentos medían las múltiples manifestaciones de la práctica de hábitos y procedimientos de estudio, así como el aprendizaje significativo, según correspondiera.

El cuestionario, que ayuda a recopilar información y datos a través de preguntas estructuradas y específicas que se distribuyen en una muestra de personas en una población relevante, es un instrumento apropiado para usar (Hernández y Mendoza, 2018).

3.8. Confiabilidad y Validez del instrumento

3.8.1. Confiabilidad

La herramienta utilizada en esta investigación se ha creado a partir de dos cuestionarios que han sido validados y han demostrado ser confiables. Además, el índice alfa de Cronbach se utilizará para evaluar la confiabilidad del cuestionario construido (Hernández y Mendoza, 2018).



- **Nivel de significancia:** Cinco por ciento, que equivale a, es el nivel de significación o error que decidimos utilizar para esta prueba en particular a $\alpha = 0.05$.
- **Prueba estadística para usar:** Utilizamos la distribución porque los datos son cuantitativos, se usa Ji – cuadrada.

3.8.2. Validez

Según Creswell (2014), la validez de los instrumentos de investigación:

Se refiere a la capacidad de un instrumento para medir lo que realmente se pretende medir. En otras palabras, un instrumento válido debe ser capaz de captar con precisión el concepto o variable que se está evaluando. La validez es esencial para asegurar que los resultados de una investigación sean precisos y significativos (p. 152).

El juicio de expertos en investigación es un proceso utilizado para evaluar la validez y la calidad de los instrumentos de investigación, así como para obtener retroalimentación sobre los métodos y el contenido del estudio. Consiste en consultar a especialistas con experiencia y conocimiento en un área específica para que evalúen y proporcionen opiniones sobre el diseño, la precisión y la relevancia de un instrumento o metodología de investigación.

Ellos evaluarán cada elemento para dar su aprobación y realizar las correcciones requeridas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Una vez finalizado el proceso de recogida de datos sobre las variables de la investigación, la información se introducirá en un programa estadístico que se ejecuta en un ordenador (SPSS). Partiendo del supuesto de que el umbral de



significación es 0,05, los datos se evaluarán mediante el análisis de correlación producto-momento de Pearson.

La relación entre ambas Una expresión del grado de correlación o afinidad entre las variables que se estudian se denomina coeficiente. Puede ser positivo, lo que significa que el aumento de una variable implica un aumento de la otra variable; negativo, lo que significa que el aumento de una variable implica una disminución de la otra variable; significativo, lo que significa que la asociación de las variables tiene valor estadístico; y no significativo, lo que significa que la asociación de las variables no tiene ningún valor estadístico significativo. El coeficiente tiene un valor que oscila entre 0 y 1, y cuanto más cercano parece al vínculo que existe entre las variables, más sólido es. (Masón y Lind, 1998).

Primero, se debe validar el instrumento a utilizar. Luego, se creará una base de datos con las respuestas de las personas encuestadas y se analizará con una calculadora estadística para proporcionar resultados descriptivos (frecuencias) e inferenciales. Los resultados ayudarán a llegar a conclusiones y sugerencias.

3.10. Diseño de contrastación de hipótesis

Se aplicarán la prueba estadística descriptiva e inferencial. Para la comprobación estadística de la hipótesis, se aplicará la correlación de Pearson, cuyos resultados nos permitirán aceptar la correlación entre las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo por dimensiones

Tabla 2

Variable Gestión De Calidad

DIMENSIONES	PLANIFICACIÓN		MONITOREO Y EVALUACIÓN		RETROALIMENTACIÓN	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	2	8%	2	8%	4	15%
Casi nunca	3	12%	7	27%	5	19%
Casi Siempre	10	38%	7	27%	10	38%
Siempre	11	42%	10	38%	7	27%
TOTAL	26	100%	26	100%	26	100%

ANALISIS:

En el resultado de la investigación con respecto a la variable gestión de calidad, muestra en la tabla 2, que el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023, el 38% conformada por 26 trabajadores de la institución, indican que casi siempre se planifican las actividades de la institución educativa, mientras el 38% contestaron que siempre se desarrollan las actividades de monitoreo y



evaluación, el 38% manifiestan que casi siempre se realiza las actividades de retroalimentación

Tabla 3

Variable Modelo De Servicio Educativo

DIMENSIONES	ESTRATÉGICO		MISIONAL		SOPORTE	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	2	8%	1	4%	3	12%
Casi nunca	5	19%	2	8%	4	15%
Casi Siempre	12	46%	9	35%	8	31%
Siempre	7	27%	14	54%	11	42%
TOTAL	26	100%	26	100%	26	100%

ANALISIS:

En el resultado de la investigación con respecto a la variable gestión de calidad, muestra en la tabla 3, que en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023, el 46% conformada por 26 personas trabajadores de la institución, indican que casi siempre se desarrollan en forma estratégica el servicio educativo, mientras el 54% contestaron que siempre se desarrollan las actividades educativas misionales, el 42% están manifiestan que siempre se realiza las actividades de servicio educativo con soporte técnico académico.



4.1.2. Análisis correlacional

Tabla 4

Análisis correlacional

Valor	Criterio
De -0.80 a -1.00	Correlación negativa muy fuerte
De -0.60 a -0.79	Correlación negativa considerable
De -0.40 a -0.59	Correlación negativa media
De -0.20 a -0.39	Correlación negativa débil
De 0.00 a -0.19	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
De 0.00 a 0.19	Correlación positiva muy débil
De 0.20 a 0.39	Correlación positiva débil
De 0.40 a 0.59	Correlación positiva media
De 0.60 a 0.79	Correlación positiva considerablemente
De 0.80 a 1.00	Correlación positiva muy fuerte

Nota: Basado en Supo (2017)

Tabla 5

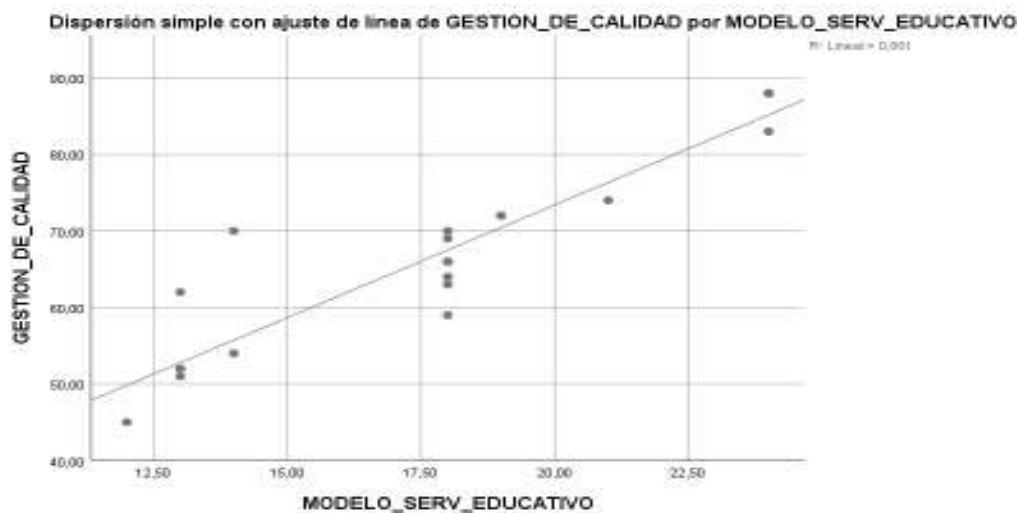
Determinar la relación de la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo

			Correlaciones	
			GESTION DE CALIDAD	MODELO SERV EDUCATIVO
Rho de Spearman	GESTION DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	MODELO SERV EDUCATIVO	Coefficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Figura 1

Correlación entre la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo



En la tabla 3 y figura 1 se puede visualizar que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0.903, indicando claramente una correlación positiva, considerablemente entre ambas variables (Supo, 2017). En conclusión, se constata que existe una correlación positiva considerablemente al 90.3% de confianza entre la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.

Tabla 6

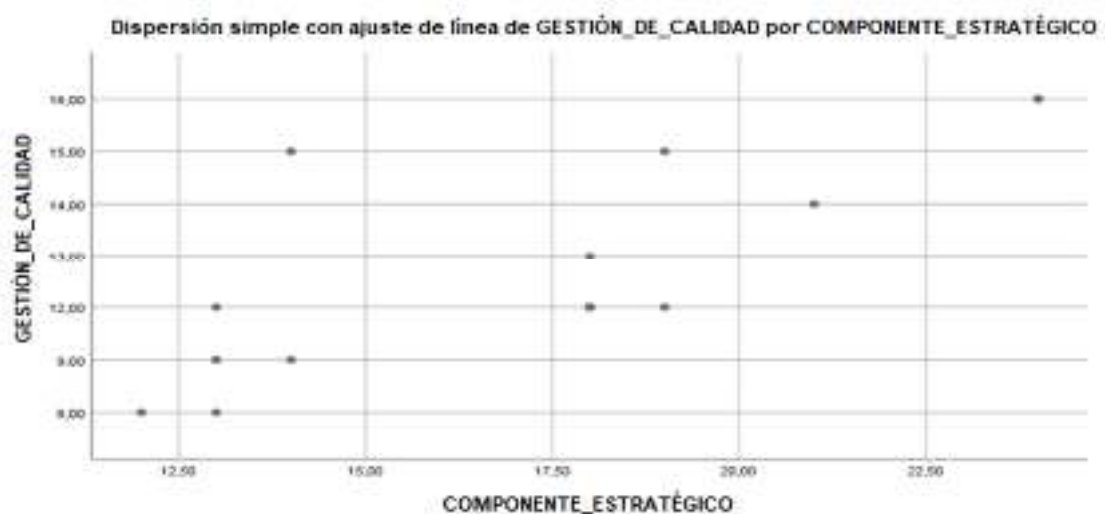
Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente estratégico

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE CALIDAD	COMPONENTE ESTRATÉGICO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 26	,853** ,000 26
	COMPONENTE ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,853** ,000 26	1,000 . 26

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

Figura 2

Correlación entre la gestión de calidad con el componente estratégico



En la tabla 4 y figura 2 se puede visualizar que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0.853, indicando claramente una correlación positiva, media entre ambas variables (Supo, 2017). En conclusión, se constata que existe una correlación positiva media considerablemente al 85.3% de confianza entre la gestión de calidad y el componente estratégico en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.

Tabla 7

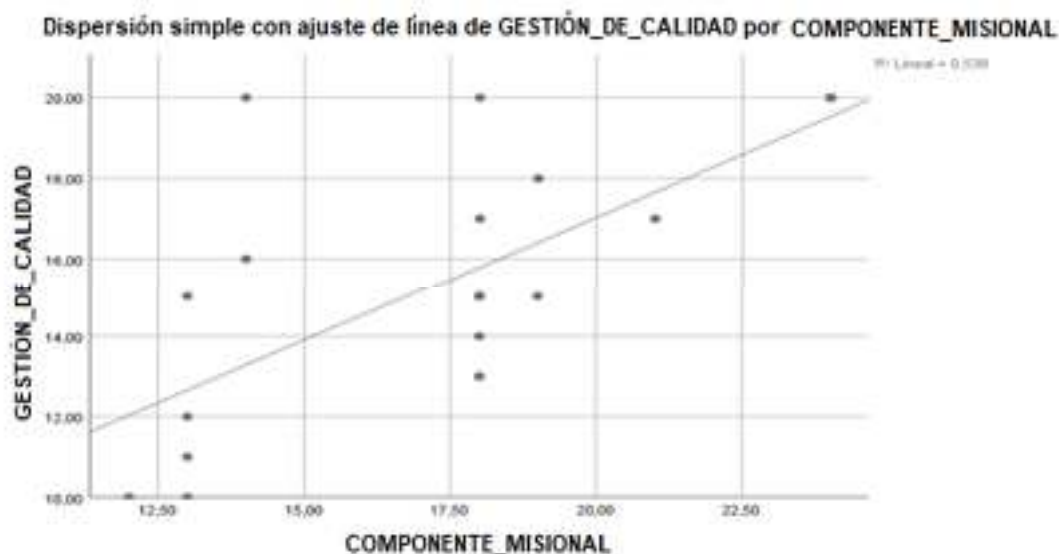
Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente misional

Correlaciones			GESTIÓN DE CALIDAD	COMPONENTE MISIONAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	COMPONENTE MISIONAL	Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Figura 3

Correlación entre la gestión de calidad con el componente misional



En la tabla 5 y figura 3 se puede visualizar que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0.709, indicando claramente una correlación positiva, media entre ambas variables (Supo, 2017). En conclusión, se constata que existe una correlación positiva media considerablemente al 70.9% de confianza entre la gestión de calidad y el componente misional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.

Tabla 8

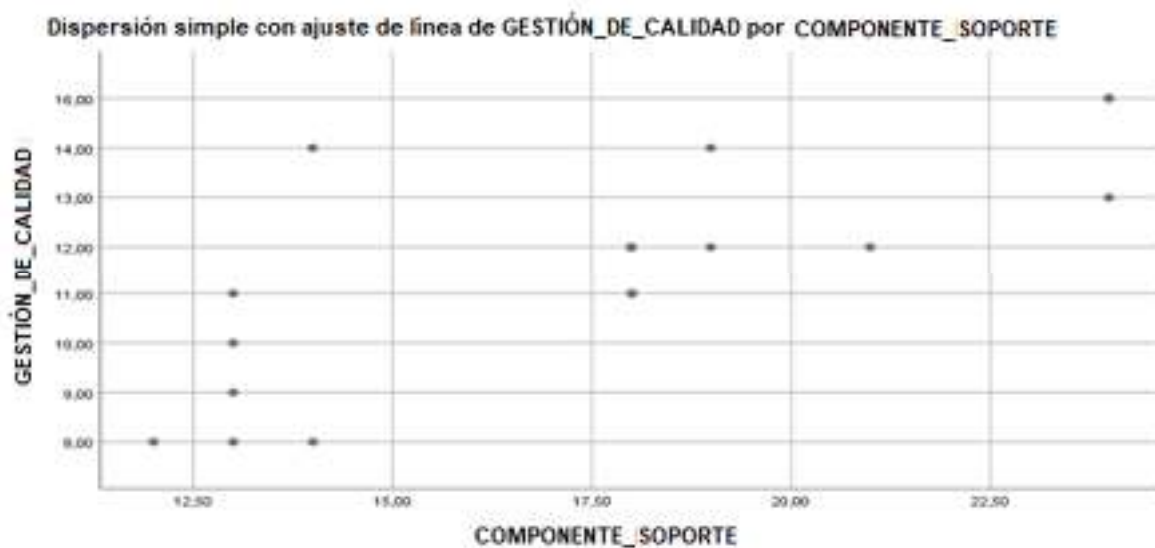
Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente soporte

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE CALIDAD	COMPONENTE SOPORTE
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	COMPONENTE SOPORTE	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Figura 4

Correlación entre la gestión de calidad con el componente soporte



En la tabla 6 y figura 4 se puede visualizar que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0.825, indicando claramente una correlación positiva, media entre ambas variables (Supo, 2017). En conclusión, se constata que existe una correlación positiva media considerablemente al 82.5% de confianza entre calidad de gestión en el componente soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.

4.2. Contratación de hipótesis

Generar los datos y determinar si están distribuidos de forma regular o irregular es la primera etapa para confirmar la hipótesis del investigador. Para ello se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov si el tamaño de la muestra es superior a 50 y la prueba de Shapiro Wilk (Galindo-Dom) si el tamaño de la muestra es inferior a 50. Los resultados de las pruebas se procesan mediante la herramienta estadística SPSS.

El tamaño de la muestra en este estudio es de 278 docentes de las instituciones educativas de nivel primaria de la ciudad de pisco año 2023, por lo que se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque el tamaño de la muestra es superior a 50.

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadíst ico	gl	Sig.	Estadíst ico	gl	Sig.
GESTION DE CALIDAD	,130	26	,200*	,935	26	,101
MODELO SERV EDUCATIVO	,227	26	,001	,872	26	,004

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2.1. Hipótesis general

a. Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H0: La gestión de la calidad no se relaciona de manera significativa con el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.



Hipótesis Alternativa H1: La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.

b. Establecer el nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c. Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, los datos no tienen una distribución normal, por lo que, la decisión es basada en la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

d. Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

e. Decisión y conclusión estadística

Tabla 10

La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con el modelo de servicio educativo

			Correlaciones	
			GESTION DE CALIDAD	MODELO SERV EDUCATIVO
Tau b de Kenda II	GESTION DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	MODELO SERV EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

En la tabla 10 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 con un margen de error del 5%.

4.2.2. Hipótesis específica 1

a. Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : La gestión de calidad no se relaciona de manera significativa con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.

Hipótesis Alterna H_1 : La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.

b. Establecer el nivel significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c. Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, los datos no tienen una distribución normal, por lo que, la decisión es basada en la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

d. Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H_0 .

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e. Decisión y conclusión estadística

Tabla 11

La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE CALIDAD	COMPONENTE ESTRATÉGICO
Tau b de Kendall	GESTIÓN DE CALIDAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,786**
	COMPONENTE ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,786**	1,000
		N	26	26

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

En la tabla 17 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 con un margen de error del 5%.

4.2.3. Hipótesis específica 2

a. Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : La gestión de calidad no se relaciona de manera significativa con el componente misional del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.

Hipótesis Alterna H_1 : La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente misional del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.



b. Establecer el nivel significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c. Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, los datos no tienen una distribución normal, por lo que, la decisión es basada en la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

d. Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

Tabla 12

La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente misional del Modelo de servicio Educativo

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE CALIDAD	COMPONENTE MISIONAL
Tau b de Kenda II	GESTIÓN DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	COMPONENTE MISIONAL	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

En la tabla 18 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis Ho y se aceptará H1 con un margen de error del 5%.



4.2.4. Hipótesis específica 3

a. Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H0: La gestión de calidad no se relaciona de manera significativa con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.

Hipótesis Alterna H1: La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.

b. Establecer el nivel significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c. Prueba estadística

Según la prueba de normalidad, los datos no tienen una distribución normal, por lo que, la decisión es basada en la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall.

d. Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

e. Decisión y conclusión estadística**Tabla 13**

La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo

			Correlaciones	
			GESTIÓN DE CALIDAD	COMPONENTE SOPORTE
Tau b de Kendall	GESTIÓN DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	COMPONENTE SOPORTE	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

En la tabla 19 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 con un margen de error del 5%.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Respecto al objetivo general se concluye que es muy Buena la relación de la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023. Correlación de Rho de Spearman es de 0.903, indicando claramente una correlación positiva muy fuerte, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 . También se concluye que el 90.3% de personas encuestadas representadas por 26 docentes, afirman que la gestión de calidad se relaciona de manera significativa con en el servicio educativo que brindan.

SEGUNDA: Respecto al primer objetivo específico se concluye que es significativa la relación entre la gestión de calidad con el componente estratégico, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. Correlación de Rho de Spearman es de 0.853, indicando claramente una correlación positiva muy fuerte, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 . También se concluye que el 85.3% de personas encuestadas representadas por 26 docentes, afirman que es significativa la relación entre la gestión de calidad con el componente estratégico.

TERCERA: Respecto al segundo objetivo específico se concluye que es significativa la relación entre la gestión de calidad con el componente misional, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023. Correlación de Rho de Spearman es de 0.709,



indicando claramente una correlación positiva considerablemente, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 . También se concluye que el 70.9% de personas encuestadas representadas por 26 docentes, afirman que es significativa la relación entre la gestión de calidad con el componente misional.

CUARTA: Respecto al tercer objetivo específico se concluye que es muy significativa la relación entre la gestión de calidad con el componente soporte, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. Correlación de Rho de Spearman es de 0.825, indicando claramente una correlación muy positiva, según prueba de hipótesis el p-valor es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0.000 < 0.05$), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H_0 y se aceptará H_1 . También se concluye que el 82.5% de personas encuestadas representadas por 26 docentes, afirman que es significativa la relación entre la gestión de calidad con el componente misional.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: En cuanto al objetivo general, se recomienda que la gestión de calidad siga mejorando constantemente ya que es muy buena con respecto al servicio educativo en donde repercute significativamente. Los pilares para garantizar la excelencia educativa son la gestión de la calidad y los modelos de servicios educativos. El funcionamiento eficiente de las instalaciones educativas, su capacidad para regular sus procedimientos internos y su adecuada administración se consideran aspectos de la excelencia educativa. Las instituciones educativas tienen la opción de utilizar sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001. Estos sistemas permiten establecer metas, planes, políticas y procesos de evaluación continua para garantizar el calibre de la oferta educativa. Un modelo de gestión que se puede utilizar en las instituciones educativas es el Modelo de Excelencia. Este paradigma se basa en ideas como participación de las personas, liderazgo, enfoque en los procesos y desarrollo continuo. Su adopción tiene como objetivo garantizar la competencia de los docentes, mejorar la administración del centro y fortalecer el vínculo entre los niños y sus familias. En la gestión educativa, una de las principales áreas de concentración es la transferencia de la autoridad de toma de decisiones a las escuelas. El objetivo del servicio educativo es una mayor proximidad entre la toma de decisiones y las necesidades únicas de padres, estudiantes, directivos y educadores. Esto incluye decidir una misión común, organizar tareas y establecer objetivos.

SEGUNDA: En cuanto al primero objetivo específico, se recomienda que la gestión de calidad mejore constantemente, es más continúe en su mejora ya que es buena con respecto al componente estratégico en donde repercute



significativamente. Para garantizar la eficacia y la calidad de la educación, los modelos y la confiabilidad de los servicios educativos son cruciales. Es crucial tener en cuenta cómo se implementarán los modelos de gestión pública en el sistema educativo. Estos enfoques, que incluyen la Gestión Descentralizada de los Servicios Públicos y la Modernización del Estado, pueden mejorar la eficacia y el calibre de los servicios educativos. Es fundamental garantizar sistemas educativos inclusivos, equitativos y de alta calidad. Esto implica promover la igualdad de género en la educación y tomar medidas para garantizar la inclusión de todos los estudiantes, particularmente aquellos que se encuentran en circunstancias vulnerables. Para garantizar la confiabilidad de los servicios educativos, es esencial evaluar la calidad de la educación. Se pueden emplear varios modelos y metodologías de evaluación para recopilar datos y tomar decisiones bien informadas sobre el funcionamiento de instituciones educativas, escuelas y otras entidades relacionadas con la educación.

TERCERA: En cuanto al segundo objetivo específico, se recomienda que la gestión de calidad sea más efectiva y eficiente recordando que falta mejorar para sea de manera inmediata con respecto al componente misional en donde repercute significativamente. Elementos como la gestión de calidad y los modelos de servicios educativos son esenciales para garantizar una educación eficaz y de alta calidad. En atención primaria, la capacidad de respuesta se define como elegir y respaldar sustitutos potenciales, así como los mejores cursos de acción (diagnósticos y terapéuticos) en respuesta a los problemas de salud de los pacientes. Es fundamental que la atención primaria pueda abordar rápida y eficazmente los problemas de salud. Hoy en día, aumentar la capacidad de respuesta de la educación requiere el uso de servicios educativos digitales.



Es fundamental utilizar servicios digitales que hagan accesibles recursos educativos de alta calidad, mejoren el contacto entre profesores y estudiantes y alienten a los estudiantes a participar activamente en su educación. Establecer sistemas de seguimiento y evaluación es crucial para evaluar la capacidad de respuesta de los programas educativos. Esto le permitirá identificar áreas que necesitan mejora e implementar medidas correctivas para garantizar una atención médica de alta calidad. Obtener comentarios de educadores, padres y estudiantes es crucial para mejorar la capacidad de respuesta de los servicios educativos.

CUARTA: En cuanto al tercer objetivo específico, se recomienda que la gestión de calidad siga mejorando continuamente ya que según los resultados lo hacen de una manera eficiente con respecto al modelo de servicio educativo en donde repercute significativamente, brindando resultados muy positivos. Proporcionar una experiencia educativa de alta calidad requiere una serie de componentes y modelos tangibles de servicios educativos. Los elementos que representan físicamente el servicio educativo se conocen como elementos tangibles. En entornos educativos, es recomendable utilizar aspectos tangibles como instalaciones físicas bien mantenidas, equipos de última generación, materiales educativos de alta calidad y personal que se presente profesionalmente. Estos componentes contribuyen a brindar a los estudiantes una experiencia satisfactoria e interesante. La promoción de los servicios educativos requiere tanto referencias de boca en boca como una comunicación efectiva. Es una buena idea tener una comunicación abierta y honesta con padres, maestros y niños. Además, promover el boca a boca favorable puede mejorar la reputación de la escuela y atraer más estudiantes. El establecimiento



de métodos de evaluación y seguimiento es necesario para evaluar la eficacia de los componentes tangibles y modelos de los servicios educativos. Los comentarios de padres, maestros y estudiantes pueden ser una excelente manera de encontrar áreas que necesitan trabajo y realizar los cambios necesarios. Para garantizar que los estudiantes reciban una educación de alta calidad, es necesario un desarrollo continuo.



REFERENCIAS

- Abad Modey O. L. & Perón Delgado E. (2023). "Propuesta de Indicadores Para El Monitoreo y La Evaluación de La Calidad de Vida Alcanzada." Retos de La Dirección 17 (2).
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=edsdoj&AN=edsdoj.40aaaf6c11c44ed2a066d3bd7f346c38&lang=es&site=eds-live&scope=site>.
- Alfonso Sanchez, J. A., & Curahua Chavez, S. N. (2022). Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Universidad Continental.
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/10764>
- Amaro Guzmán, C. J. (2022). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate-2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma del Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1766>
- Antinori, J. (2018). Gestión de la dirección y su relación con la calidad educativa de la institución educativa comercio n° 64, coronel portillo, ucayali 2018. Universidad Cesar Vallejo.
- Arjona-Granados, M. del P., Lira-Arjona, A. L., & Maldonado-Mesta, E. A. (2023). Quality management systems and educational quality in Mexican Higher Education Public Institutions. RETOS Revista de Ciencias de



- Administración y Economía, 12 (24).
<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Ashok, S. (2022). Feedback. Salem Press Encyclopedia of Science.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=ers&AN=89317003&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Attari, A. T. M. A., & Essa, E. B. (2023). Arab Scholarship in Educational Administration, Management and Leadership: An Overview. *Educational Management Administration & Leadership*, 51(4), 849–867.
<https://doi.org/10.1177/17411432211012011>
- Benancio, Jorge Ramos, B. (2018). Gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la apreciación de los docentes y padres de familia en la Institución Educativa Primaria 70011 Mañazo de la UGEL Puno–2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32865>
- Benavidez, V., & Flores, R. (2019). *La importancia de las emociones para la neurodidáctica*. *Wimb lu*, 14(1), 25-53.
<https://doi.org/10.15517/wl.v14i1.35935>
- Botero, C. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, ISSN 1681-5653, Vol. 49, No. 2, 2009, 49.
<https://doi.org/10.35362/rie4922100>
- Brooks, M. (2019). *Planning theory for practitioners*. Routledge.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781351179454/planning-theory-practitioners-michael-brooks>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y



tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria, 31(8), 527–538.

[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)

Choquehuanca Apaza, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno–2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84246>

Connolly, M., James, C., & Fertig, M. (2019). The difference between educational management and educational leadership and the importance of educational responsibility. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(4), 504-519. <https://doi.org/10.1177/17411432177458>

Bootha, D., & Beukes, J. (2024). Analysis of Phasor Measurement Strategies for application in synthetic inertia response. 2024 32nd Southern African Universities Power Engineering Conference (SAUPEC), Southern African Universities Power Engineering Conference (SAUPEC), 2024 32nd, 1–6. <https://doi.org/10.1109/SAUPEC60914.2024.10445029>

Chevallard, Y., & Bosch, M. (2020). Didactic transposition in mathematics education. *Encyclopedia of mathematics education*, 214-218. https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-030-15789-0_48

da Silva, R. O. (2002). Teorías de la administración. Thomson. <https://books.google.com.pe/books?id=tPH5caAXYgcC>

De La Riva Valle, E. M. (2019). Liderazgo y gestión de calidad en la administración pública del gobierno local Puno-2018. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional Universidad



Nacional del Altiplano.

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13429>

du Plessis, A. (2023). What Happened to “Educational” in Educational Management and Leadership? The Rise of Managerialism. *Bulgarian Comparative Education Society*.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=eric&AN=ED629383&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Erbschloe, M. (2021). Resource Planning. Salem Press Encyclopedia.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=ers&AN=89163954&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ewing, J. (2022). Communication (applied science). Salem Press Encyclopedia of Science.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=ers&AN=89250400&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Freeman, R. (2018). The idea of prevention: a critical review. *Private risks and public dangers*, 34-56.

<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781351166164-4/idea-prevention-critical-review-richard-freeman>

French, K. A., Dumani, S., Allen, T. D., & Shockley, K. M. (2018). A meta-analysis of work–family conflict and social support. *Psychological bulletin*, 144(3), 284. <https://doi.org/10.1037/bul0000120>

Hamer, S., Quesada-Lopez, C., & Jenkins, M. (2023). Students’ perceptions of integrating a contribution measurement tool in software engineering projects. 2023 IEEE 35th International Conference on Software Engineering Education and Training (CSEE&T), Software Engineering



Education and Training (CSEE&T), 2023 IEEE 35th International Conference on, CSEET, 21–30.
<https://doi.org/10.1109/CSEET58097.2023.00013>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación (McGRAW-HILL (Ed.)).
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Judson G. Everitt. (2018). Lesson Plans : The Institutional Demands of Becoming a Teacher. Rutgers University Press.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=nlebk&AN=1640148&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1987). Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y de contingencias. McGraw-Hill.
<https://books.google.com.pe/books?id=8AThSgAACAAJ>

López Osorio, M. D. (2020). Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001: 2018 e ISO 9001: 2015. Caso: Unidad Educativa Montebello (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simon Bolivar]. Repositorio Institucional Universidad Andina Simon Bolivar.
<http://hdl.handle.net/10644/7766>

Masón, R. D., & Lind, D. A. (1998). ESTADISTICA PARA ADMINISTRACION Y ECONOMIA (S. A. Ediciones Alfaomega (Ed.)).
https://www.academia.edu/49371128/Libro_Estadisticas_para_Administracion_y_Economia_Mason_y_Linb



- Mei, L., Zhou, L., Xu, J., & Chen, X. (2022). Monitoring Evaluation of Teaching Process Based on Grey Cluster and Association Rules. 2022 6th Asian Conference on Artificial Intelligence Technology (ACAIT), Artificial Intelligence Technology (ACAIT), 2022 6th Asian Conference On, 1–5. <https://doi.org/10.1109/ACAIT56212.2022.10137837>
- Mercado Palencia, M., & Escobar Giraldo, L. E. (2022). Gestión escolar y calidad educativa: análisis comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia (Doctoral dissertation, Corporación Universidad de la Costa). [Tesis de Maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional Universidad de la Costa. <https://hdl.handle.net/11323/9675>
- MINEDU. (2018). Resolución Ministerial N° 570 - 2018. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/211629-570-2018-minedu>
- Miranda-Calderón, L. A., & Rosabal-Vitoria, S. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. *Revista Electronica Educare*, 22(3), 1–30.
- Nguyen, C. T. (2021). The seductions of clarity. *Royal Institute of Philosophy Supplements*, 89, 227-255. <https://doi.org/10.1017/S1358246121000035>
- Ortega Aliaga, J. (2021). Gestión de la calidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65749>



- Picón Ibarra, K. N., & Grandez Ayala, V. K. (2023). Gestión y calidad de servicio de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional Universidad Nacional Hermilio Valdizan. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8479>
- Piguave Mora, M. E. (2019). Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en el colegio fiscal José Joaquin Pino Ycaza. 1–82.
- Rothaermel, F. T. (2019). Strategic management. McGraw-Hill. <https://thuvienshoasen.edu.vn/handle/123456789/8229>
- Sebastián, R. (2001). La calidad en la Enseñanza Universitaria. *Agora Digital*, 2(1577–9831). https://www.researchgate.net/publication/28073791_La_calidad_en_la_Ensenanza_Universitaria
- Selinske, M. J., Howard, N., Fitzsimons, J. A., Hardy, M. J., Smillie, K., Forbes, J., ... & Knight, A. T. (2019). Monitoring and evaluating the social and psychological dimensions that contribute to privately protected area program effectiveness. *Biological Conservation*, 229, 170-178. <https://doi.org/10.1016/j.biocon.2018.11.026>
- Stelmach, R. D., Fitch, E., Chen, M., Meekins, M., Flueckiger, R. M., & Colaço, R. (2022). An Integrated MERLA (Monitoring, Evaluation, Research, Learning, and Adapting) Framework for Evidence-Based Program Improvement. *American Journal of Evaluation*, 43(4), 504–514. <https://doi.org/10.1177/10982140211018751>
- Suca Idme, F. (2022). Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019. [Tesis de



- Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Juliaca.
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/208>
- Taher Hameed, A. B., Bushra Abdul, H. A., & Afrah Raheem, I. (2023). TOTAL QUALITY MANAGEMENT AS A PHILOSOPHY TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF THE ACADEMIC ORGANIZATION. *International Journal of Professional Business Review*, 1–23.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8789485.pdf>
- Tangpong, C., Sirisuthi, C., & Agsonsua, P. (2023). Development of the Educational Management Model to Enhance Educational Quality towards Excellence of the Secondary Educational Service Area Office Thailand. *International Education Studies*, 16(2), 26–34.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=eric&AN=EJ1390845&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (GRUPO NORIEGA EDITORES (Ed.)). EDITORIAL LIMUSA. S.A.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- UNESCO. (2011). MANUAL DE GESTIÓN PARA DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>
- Wellman, B. (2018). The network community: An introduction. *In Networks in the global village* (pp. 1-47). Routledge.



<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429498718->

[1/network-community-introduction-barry-wellman](https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429498718-1/network-community-introduction-barry-wellman)

Wickens, C. D. (2020). Processing resources and attention. *In Multiple task performance* (pp. 3-34). CRC Press.

<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781003069447->

[2/processing-resources-attention-christopher-wickens](https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781003069447-2/processing-resources-attention-christopher-wickens)



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el componente misional del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la gestión de calidad y el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente estratégico, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente misional, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. Determinar la relación entre la gestión de calidad con el componente soporte, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas. 	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con el modelo de servicio educativo, en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, año 2023.</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente estratégico del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023</p> <p>La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente misional del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023</p> <p>La gestión de calidad se relaciona de manera significativa con el componente soporte del Modelo de servicio Educativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico José María Arguedas de Andahuaylas, 2023.</p>	<p>Variable 1: Gestión de calidad (RM N.º 570 – 2018 - MINEDU)</p> <p>Variable 2: Modelo de servicio Educativo (RM N.º 570 – 2018 - MINEDU)</p>	<p>Planificación</p> <p>Monitoreo y evaluación</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Estratégico</p> <p>Misional</p> <p>Soporte</p>	<p>Planeamiento institucional. Resultados esperados en los estudiantes. Condiciones metodológicas básicas. Estrategias diferenciadas. Medidas de contingencia. Planes, organización y responsabilidades.</p> <p>Estrategias de medición. Instrumentos de medición. Estrategias de evaluación y autoevaluación.</p> <p>Necesidades de mejora continua. Propuestas de mejora continua.</p> <p>Gestión de dirección. Gestión de calidad.</p> <p>Gestión de la formación Inicial. Gestión de desarrollo profesional. Gestión de formación continua. Admisión. Promoción de bienestar y empleabilidad. Seguimiento de egresados.</p> <p>Gestión de recursos económicos y financieros. Gestión de logística y abastecimiento. Gestión de personas. Gestión de recursos tecnológicos. Atención al usuario. Asesoría legal.</p>

Anexo 2: Instrumento

CUESTIONARIO

Sírvase leer detenidamente el presente cuestionario, y responder marcando con un aspa (X) en el casillero correspondiente, según la respuesta que cree Ud. que es la correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
4	3	2	1

Nº	Ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD					
Dimensión 1: Planificación					
1	Conozco de la existencia de la planificación en mi instituto				
2	Sé que se han priorizado algunas condiciones metodológicas básicas				
3	Conozco de la existencia de estrategias diferenciadas en el proceso educativo				
4	Sé que se han diseñado medidas de contingencia para atención de eventos no previstos				
5	Sé que se ha fortalecido la organización institucional y se han delegado responsabilidades				
Dimensión 2: Monitoreo y evaluación					
6	Conozco de la existencia de estrategias de medición para valorar la gestión del instituto				
7	Conozco de la existencia de instrumentos de medición para valorar la gestión del instituto				
8	Sé que se han diseñado estrategias de evaluación y autoevaluación de la gestión del instituto				
9	Se que se tiene indicadores para medir los resultados esperados en los estudiantes del instituto				
10	Sé que se han priorizado los momentos y criterios de evaluación de la gestión				
Dimensión 3: Retroalimentación					
11	Se ha optado por el recojo de información para implementar la retroalimentación				
12	Se ha identificado necesidades para la mejora continua				
13	Se ha planteado propuestas de mejora continua				



14	Conozco que se ha formulado las estrategias para el fortalecimiento de la gestión				
15	Conozco que se tiene motivado al personal para ejercer la mejora continua				
VARIABLE 2: MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO					
Dimensión 1: Componente estratégico					
16	Conozco las necesidades formativas de los estudiantes				
17	Conozco sobre las necesidades formativas de los docentes formadores				
18	Sé que se han identificado las expectativas e intereses de los estudiantes				
19	Sé que se han identificado las expectativas e intereses de los docentes				
20	Conozco que se cuenta con un plan de fortalecimiento de capacidades pedagógicas de docentes				
Dimensión 2: Componente misional					
21	Tengo conocimiento de las oportunidades, riesgos y conflictos en el proceso educativo				
22	Conozco que se ha logrado la Implementación del PEI a nivel de los estamentos del instituto				
23	Los procesos administrativos favorecen el servicio educativo				
24	Conozco que se implementa los procesos normativos de la gestión educativa				
25	Conozco que se priorizan los procesos logísticos para garantizar el servicio educativo				
Dimensión 3: Componente soporte					
26	Demuestro capacidades para proponer escenarios alternativos				
27	He identificado resistencias que genera el cambio continuo				
28	He identificado el potencial de actores del instituto				
29	Se ponderan y estimulan los resultados alcanzados por los actores educativos				
30	He logrado identificar las condiciones favorables para mejora continua del instituto				



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 07-11-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JOE RONALD QUISPE SACACA
Dirección: JR. VICTOR ALEMAN Nº 151 - JULIACA
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40805441
Teléfono: 951880404 email: daytojoe@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRIA EN EDUCACIÓN
Escuela Profesional o Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN EDUCACIÓN
Asesor: DR. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO JOSÉ MARÍA AREVEDAS DE ANDAHUAYLAS, AÑO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN, CALIDAD, SERVICIO, EDUCATIVO, PLANIFICACIÓN

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?
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 Maestría 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 - P33


Firma de Autor



huella digital

07-11-2024

Fecha