

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**



**Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una
institución educativa rural - Ayacucho, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN
EDUCACIONAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Ayala Salvatierra, Juan Efrain

ASESOR:

Dr. Mujica Bermúdez, Indalecio

Ayacucho - Perú

2023

Dedicatoria

A mis padres, esposa, hijos y compañeros de trabajo les dedico esta tesis; por el apoyo y colaboración que siempre me brindaron.

Juan Efraín.

Agradecimientos

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, espacio académico de producción intelectual.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, especialmente a los docentes por haber construido en mí experiencias y saberes profundos.

Al Dr. Indalecio Mujica Bermúdez, por el apoyo constante y mentoría oportuna en todo el proceso de elaboración de la investigación.

A todos los docentes, escolares y padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Ahua-Ayacucho por su opinión sincera y seria sobre la gestión y calidad institucional.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice General.....	iv
Índice de tablas.....	viii
Índice De Anexos.....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	13
Capítulo I Planteamiento Del Problema.....	16
1.1. Descripción de la situación problemática.....	16
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Formulación de objetivos.....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Teórica.....	20
1.4.2. Práctica.....	21
1.4.3. Metodológica.....	21
Capítulo II Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Contexto internacional.....	22
2.1.2. Contexto Nacional.....	23
2.1.3. Contexto regional.....	24

2.2.	Bases teóricas.....	25
2.2.1.	Génesis y evolución de la gestión.....	25
2.2.2.	La gestión educativa	27
2.2.3.	Características de la gestión educativa	29
2.2.4.	La gestión educativa estratégica	31
2.2.5.	Evaluación de la gestión educativa en el Perú.....	34
2.2.6.	Dimensiones de la gestión educativa estratégica.....	35
2.2.7.	La calidad educativa	36
2.2.8.	Calidad de servicio.....	40
2.2.9.	Características de la calidad de servicio	41
2.2.10.	Calidad del servicio educativo	42
2.2.11.	El modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio	43
2.2.12.	Dimensiones de la calidad del servicio educativo	44
2.2.13.	Ventajas y desventajas del modelo Servqual.....	46
2.3.	Bases conceptuales	46
2.3.1.	Calidad	46
2.3.2.	Calidad educativa.....	46
2.3.3.	Calidad de servicio.....	47
2.3.4.	Calidad de servicio educativo	47
2.3.5.	Gestión educativa.....	47
2.3.6.	Gestión educativa estratégica.....	47
2.3.7.	Modelo Servqual.....	47
	Capítulo III Metodología.....	48
3.1.	Formulación de hipótesis.....	48
3.1.1.	Hipótesis general.....	48

3.1.2. Hipótesis específicas	48
3.2. Variables	48
3.2.1. Variable 1: Gestión educativa estratégica.....	48
3.2.2. Variable 2: Calidad del servicio educativo	49
3.3. Operacionalización de variables	50
3.4. Tipo y nivel de investigación.....	53
3.5. Método	53
3.6. Diseños de investigación	53
3.7. Población y muestra.....	55
3.7.1. Población.....	55
3.7.2. Muestra	56
3.7.3. Muestreo	56
3.8. Técnicas e instrumentos.....	57
3.8.1. Técnica	57
3.8.2. Instrumentos.....	57
3.9. Validez y confiabilidad de instrumentos	59
3.9.1. Validez	59
3.9.2. Confiabilidad.....	59
3.10. Técnicas de procesamiento de datos.....	60
3.11. Aspectos éticos	61
Capítulo III Resultados Y Discusión	62
4.1. Resultados a nivel descriptivo	62
4.2. Resultados a nivel inferencial	68
4.2.1. Prueba de normalidad	68
4.2.2. Procedimiento de la prueba de hipótesis.....	68

4.2.3. Prueba de hipótesis	69
Hipótesis general	69
Hipótesis específica 1	70
Hipótesis específica 2	72
Hipótesis específica 3	73
4.3. Discusión de resultados	74
Conclusiones.....	81
Recomendaciones	82
Referencias bibliográficas	83
Anexos.....	90

Índice De Tablas

Tabla 1 Distribución de la población integrante de la IE “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho.	55
Tabla 2 Distribución de la muestra de los integrantes de la IE “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho.	57
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de cuestionarios para medir la Gestión Educativa Estratégica	60
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de cuestionarios para medir la Calidad del Servicio Educativo	60
Tabla 5 Opinión de docentes de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	62
Tabla 6 Opinión de estudiantes de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	62
Tabla 7 Opinión de padres y madres de familia de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	63
Tabla 8 Opinión de docentes de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	64
Tabla 9 Opinión de estudiantes de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	65
Tabla 10 Opinión de padres y madres de familia de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	65
Tabla 11 Resumen comparativo de docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	66

Tabla 12 Resumen comparativo de docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.	67
Tabla 13 Prueba de normalidad de variables.....	68
Tabla 14 Prueba de normalidad de variables.....	70
Tabla 15 Correlación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	71
Tabla 16 Correlación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	72
Tabla 17 Correlación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022	73

Índice De Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia	91
Anexo 1 Instrumentos	93
Anexo 3 Validez de los instrumentos.....	115
Anexo 3 Fiabilidad de los instrumentos.....	121
Anexo 5 Base de datos de los instrumentos de Gestión Educativa Estratégica	136
Anexo 6 Baremos de Recategorización.....	140
Anexo 7 Autorización para desarrollar la investigación	142
Anexo 7 Panel fotográfico.....	143

Resumen

El propósito del estudio fue establecer la relación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. La investigación corresponde a la investigación básica y niveles correlacional y descriptivo; diseño no experimental transversal correlacional y diseño descriptivo comparativo. En la muestra seleccionada participaron 98 actores educativos (8 docentes, 61 escolares y 29 padres y madres de familia); de quienes se recabó datos mediante el cuestionario de “Gestión educativa estratégica” y el “Cuestionario de calidad del servicio educativo”, todos los participantes son integrantes de la IE Víctor Raúl Haya de la Torre”. Los resultados comparativos en la gestión educativa estratégica institucional en opinión de los docentes (62,5%), estudiantes (70,5%) y padres y madres de familia (69,0%) se encuentra en nivel regular; asimismo, en la calidad del servicio educativo institucional, en opinión de los docentes (50,0%), estudiantes (57,4%) y padres y madres de familia (62,1%) se encuentra también en nivel regular. Estadísticamente los resultados presentan una correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = ,871) entre las variables gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en opinión de los actores educativos con una significación $p = 0.000 < 0.05$. Concluimos en que existe una correlación positiva muy fuerte y opinión semejante de los participantes con respecto a la gestión educativa y la calidad del servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Palabras clave: Gestión educativa estratégica; calidad del servicio educativo, docentes, estudiantes, padres de familia.

Abstract

The purpose of the study was to establish the relationship between strategic educational management and the quality of educational service in the educational institution "Víctor Raúl Haya de la Torre"-Ayacucho, 2022. The research corresponds to basic research and correlational and descriptive levels; non-experimental cross-sectional correlational design and comparative descriptive design. The selected sample included 98 educational actors (8 teachers, 61 schoolchildren and 29 parents); data were collected through the "Strategic educational management" questionnaire and the "Quality of educational service questionnaire", all participants are members of the IE Víctor Raúl Haya de la Torre". The comparative results for institutional strategic educational management in the opinion of teachers (62.5%), students (70.5%) and parents (69.0%) are at a regular level; likewise, in the opinion of teachers (50.0%), students (57.4%) and parents (62.1%), the quality of the institutional educational service is also at a regular level. Statistically, the results show a very strong positive correlation (Spearman's Rho = .871) between the variables strategic educational management and quality of educational service in the opinion of educational stakeholders with a significance $p = 0.000 < 0.05$. We conclude that there is a very strong positive correlation and similar opinion of the participants regarding educational management and quality of service in the educational institution "Victor Raúl Haya de la Torre"-Ayacucho, 2022.

Key words: Strategic educational management; quality of educational service, teachers, students, parents.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version)

Introducción

La pandemia, generó cambios en la educación a nivel global en sus diferentes modalidades (educación básica y superior, sobre todo); estos cambios en la forma de enseñar y de aprender obligaron al apresuramiento del uso de dispositivos digitales y medios tecnológicos para facilitar la funcionalidad de adquisición de saberes educativos. Los sistemas educativos de la mayoría de países del mundo están en proceso de cambio permanente en sintonía, además, de los cambios en cuestiones económicas, tendencias socioculturales, medios de comunicación (uso indiscriminado de redes sociales). Este panorama de tendencia mundial, en los últimos dos años se ha convertido en un reto de políticas educativas que tienen que ver con el tema de la gestión y la calidad del servicio educativo, procesos institucionales que han acogido un gran esfuerzo de investigaciones en el campo educativo a nivel internacional, nacional y regional que tienen por propósito mejorar el servicio y la gestión desde la interacción entre el usuario o cliente con el servicio, empresa o institución educativa.

Turpo & Jaimes (2017) enfatizan que, en los últimos años, el término *calidad* es un concepto que tienen en agenda las instituciones públicas y privadas que brindan servicios educativos, comprenden la calidad como la satisfacción de expectativas del usuario o cliente. Entonces, cabe la posibilidad de asumir el reto de cambiar la forma de gestión institucional basado en un enfoque de calidad educativa desde la perspectiva de la atención al usuario, en este caso, el estudiante que requiere mejorar sus aprendizajes para un entorno cambiante de incertidumbres ilegibles.

La importancia de la investigación radica básicamente en analizar las actividades de gestión y la calidad de la prestación educativa en un contexto rural que posibilite generalizar a los conocimientos científicos más amplios, desde la mirada de los actores educativos principales como son el docente, los estudiantes y los padres de familia. Asimismo,

extrapolar y adoptar el Modelo Servqual (Parasuraman et al. 1985) del ámbito empresarial al contexto educativo, pero identificando el comportamiento de ambas variables. En la actualidad existen escasos estudios sobre la gestión y el servicio institucional educativo para el entorno rural; por lo que, será un aporte sustancial para profundizar el tema de los servicios y de la gestión escolar desde la mirada de los actores educativos en el entorno andino.

La gestión educativa institucional para Vázquez (2010) es que, asuma como componente de cambio a la estrategia y sea considerada como gestión estratégica, debe caracterizarse por un conjunto de periodos de cambio constante de sus elementos y obtención de efectos de mejora continua y, se implementan y ejecutan mediante la planeación y la evaluación de la gestión escolar. Implica que la gestión va de la mano con la estrategia (roles educativos que asume la institución en un contexto de demanda de aprendizajes solventes para una sociedad cambiante. El IPEBA (2013) puntualiza que toda gestión estratégica institucional “tiene la finalidad de la mejora continua de las instituciones educativas mediante la evaluación de su gestión, con el propósito de asegurar las condiciones necesarias para que la acción se centre en los aprendizajes de los estudiantes y en su desarrollo integral” (p. 6).

La concepción de eficacia de los servicios en el sector educacional está dirigido directamente al servicio que brinda la institución educativa; se le considera de calidad, cuando sus actividades educativas evidencian adecuada enseñanza de sus docentes, aprendizaje coherente y a la altura que la sociedad lo requiere, infraestructura que optimiza los aprendizajes que le permite prestigio social y académico en la sociedad. En sintonía con lo expresado, Atencio (2019) señala que la percepción de calidad en la institución educativa difiere una de otra, dependiendo del servicio que brinda a una población escolar determinada. El modelo Servqual creado por Parasuraman et al. (1985) es un procedimiento de investigación que se ha aplicado en diferentes estudios para medir las propiedades de los

servicios ya sea en el campo empresarial, institucional y educativo. El modelo evalúa dimensiones: condiciones de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

La tesis está organizada por ejes temáticos; la parte I, planteamiento del problema, describe la realidad problemática de las variables planteadas, de ello se deriva los problemas, objetivos y la justificación del estudio. La parte II, marco teórico, aborda investigaciones previas referidas a los aspectos teóricos de los procesos de gestión educacional y el servicio educativo en el ámbito institucional escolar; también trata aspectos teóricos y sustento de las variables, así como la base para la elaboración de los instrumentos que se aplicaron en el estudio y finaliza con las bases conceptuales que se utilizó como lenguaje técnico en la investigación. La parte III, metodología, considera la hipótesis, operacionalización de las variables, el tipo, nivel, métodos y diseño de investigación, identifica la muestra, describe los instrumentos y su respectiva validez y fiabilidad, concluye con las técnicas de procesamiento y aspectos éticos. La parte IV, resultados y discusión, aborda el análisis estadístico a nivel descriptivo e inferencial y la parte relevante del estudio: la discusión de los datos hallados. En último lugar, se considera un resumen de conclusiones, recomendación breve, aspectos referenciales y los anexos.

Capítulo I

Planteamiento Del Problema

1.1. Descripción de la situación problemática

La OCDE (2018) acoge a 36 países miembros y con más de 50 países y economías asociadas, incluido Perú, mediante estudios de los diferentes sistemas educativos de los países miembros; publicó las principales tendencias en la evolución de las prioridades en materia de políticas educativas, siendo algunas de relevancia en contenidos de la gestión en el ámbito escolar y el servicio: a) cerrar brechas en el rendimiento escolar por causas socio económicas; b) optimizar el rendimiento escolar de los estudiantes; c) incrementar el acceso y la calidad de la educación; d) acortar brechas en el rendimiento escolar entre estudiantes y diferentes países; e) evitar repeticiones en las instituciones educativas, entre otras.

Asimismo, las políticas educativas que viene atendiendo la OCDE (2019) mediante objetivos estratégicos son:

“Brindar asistencia a las economías miembros y asociadas de la OCDE para la planificación y gestión de sus sistemas educativos, así como para la implementación de reformas. El objetivo sigue siendo que sus ciudadanos puedan desarrollar los conocimientos, competencias, actitudes y valores que necesitan a lo largo de su vida. Garantizar que los estudiantes comprendan sus necesidades de aprendizaje y tengan la oportunidad y los medios para elegir trayectorias que les ayuden a desarrollarlas. Garantizar que los educadores cuenten con los conocimientos y las capacidades para mejorar sus prácticas y tener un impacto positivo en el aprendizaje”. (p. 4)

Este panorama de tendencia mundial, en la última década se ha convertido en un reto de políticas educativas que tienen que ver con el tema de la gestión y la calidad del servicio educativo, conceptos que han acogido un gran esfuerzo de investigaciones en el campo educativo a nivel internacional, nacional y regional que tienen por propósito mejorar el

servicio y la gestión desde la interacción entre el usuario o cliente con el servicio, empresa o institución educativa (Alonso Dos Santos, 2016). Asimismo, Turpo & Jaimes (2017) enfatizan que, en los últimos años, el término “calidad” es un concepto que tienen en agenda las instituciones públicas y privadas que brindan servicios, comprenden la calidad como la satisfacción de expectativas del usuario o cliente.

Un estudio importante de servicios de calidad escolar en Latinoamérica realizado por Mori y Palomino (2021), infieren que los usuarios “tienen expectativas sobre los servicios que necesitan. Es por esto que estas instituciones no solo deben enfocarse en los productos y servicios que brindan, también deben cumplir con las condiciones para que los usuarios (en este caso, estudiantes) reciban los servicios” (p. 12). Por tanto, una problemática en el tema de calidad y gestión del servicio educativo radica en determinar las necesidades de los usuarios para establecer un servicio de apoyo logístico que debe estar, en todos sus procesos, orientado exclusivamente al cliente (estudiante). Que, sigue siendo la brecha difícil de cerrar por la heterogeneidad de condiciones sociales y culturales de sistemas educativos y sus orientaciones a realidades más concretas como son la diversidad de realidades institucionales educativas.

A nivel mundial, la pandemia por el Covid-19 muchas instituciones educativas públicas y privadas cerraron sus servicios, cada país recurrió a la modalidad de enseñanza virtual y el aprendizaje mediante el uso de tecnologías como el internet; generando desconcierto en la satisfacción del estudiante y de los padres de familia por la escasa accesibilidad educativa para asegurar una calidad de los aprendizajes.

En el contexto nacional, la educación básica franquea retos enormes para alcanzar estándares de buen servicio, el IPEBA (2013) señala que este acto de acreditación de las escuelas y colegios es un campo emergente que no se visualiza como política educativa de interés nacional. El Foro Económico mundial, detalla que Perú se ubica en el puesto 27 como

sistema de calidad educativa. Por razones de la pandemia, el Ministerio de Educación, informó el año 2020 que hubo un cambio de 337,870 escolares de colegios privados a los estatales, aumento de abandono escolar de un 1.3% a 3.5% en los niveles de educación inicial y primaria.

Durante la pandemia por el Covid-19, años 2020 y 2021, la gestión y calidad del servicio escolar que ofrecieron las escuelas de la Educación Básica Regular presentó dificultades en los aspectos de interacción entre docente y estudiante, la comunicación de contenidos educativos, la atención personalizada por la no presencialidad en clase (aprendizaje virtual no presencial mediante plataformas virtuales). Esta situación trajo consigo un deterioro de una adecuada enseñanza, así como del aprendizaje, observando notorios desajustes y cambios en la gestión y el servicio educativo institucional. Esta situación afectó a la colectividad de colegios y escuelas a no cumplir con los estándares obligados que deberían ofrecer, generando en los padres de familia insatisfacción educativa.

En la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” ubicada en la zona rural de la provincia de La Mar, región Ayacucho, en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan el director y docentes, mas no así los padres de familia y estudiantes, el documento presenta un modelo de gestión educativa normativa que no atiende las necesidades de los estudiantes. Por ello, el desempeño docente se caracterizada en la programación de actividades pedagógicas y de aprendizaje que dista de la realidad de los aprendizajes escolares. Las actividades educativas programadas y su cumplimiento son aprobadas solo por la dirección y docentes; no es consensuado con los apoderados o padres de familia y los escolares; situación que ha llevado a un desempeño docente y aprendizaje escolar descontextualizado. Existe escasa capacitación de los docentes y, por ende, un monitoreo y evaluación del estudiante con limitaciones; aún requiere, al parecer, acciones de mejora de los aprendizajes de los estudiantes y de forma de enseñanza docente. La gestión

institucional se caracteriza también por cumplir medianamente las obligaciones emanadas por el Ministerio de Educación, mostrando falta de compromiso e innovación de los procesos de gestión; también la pandemia por el Covid-19 recayó en el ausentismo escolar y desmedro en el desempeño docente y directivo, generando un servicio basado en el cumplimiento de sólo horas de trabajo, mas no así de adecuado servicio; actitudes de empatía pedagógica alejada de los requerimientos estudiantiles y una infraestructura que requiere mayor atención a las necesidades de los aprendizajes; de ello surge la interrogante:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Establecer la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

b) Establecer la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

c) Establecer la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La justificación teórica del estudio permitirá que los resultados transversales que se obtendrán de las variables de estudio en un contexto rural se podrán generalizar a los conocimientos científicos más amplios. Se podrá extrapolar y probar la relevancia del Modelo Servqual (Parasuraman et al. 1985) del ámbito empresarial para el contexto educativo. También, se podrá identificar con precisión el comportamiento de las variables gestión y servicio de calidad para el entorno escolar, específicamente cómo éstas condicionan la calidad del aprendizaje del estudiante. En la actualidad existen escasos

estudios en el entorno rural; por lo que, será un aporte para identificar la calidad educativa desde la mirada de los actores en el entorno andino.

1.4.2. Práctica

El trabajo investigativo posibilitará resolver algunos problemas reales de la institución educativa como son: conocer rasgos del aprendizaje escolar, el servicio escolar en la comunidad, percepción del desempeño docente por los padres de familia, entre otros aspectos. Asimismo, las conclusiones permitirán tener un panorama real de la gestión y servicio institucional y programar mejoras institucionales para brindar calidad educativa desde la mirada andina.

1.4.3. Metodológica

El estudio tiene relevancia en el marco metodológico, porque contribuirá a medir la gestión educativa institucional mediante tres instrumentos elaborados y adaptados al contexto propio de cada institución educativa basado en el modelo del IPEBA (2013). Asimismo, aportará tres instrumentos elaborados y adaptados al contexto de una institución educativa determinada, sustentado en el modelo Servqual (Parasuraman et al. 1985). Los instrumentos serán validados en su contenido y constructo mediante expertos y estadísticamente con el Alpha de Cronbach y serán de aplicación para los actores educativos de todo espacio institucional educativo pública o privada. También contribuirá a estudiar de manera específica a instituciones educativas del ámbito rural por la funcionalidad de los instrumentos que brindan generalizaciones sobre calidad de servicio y gestión educativa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Contexto internacional*

En el ámbito internacional se ubicó a Tafur et al. (2015) en la investigación titulada: “Calidad educativa y gestión escolar. Su incidencia en la implementación de la calidad en establecimientos educativos oficiales no certificados”. Estudio realizado por la Corporación Universitaria Latinoamericana en Colombia. La metodología aplicada fue descriptiva cualitativa. La muestra lo conformaron dos docentes y dos coordinadores de diferentes instituciones educativas. Aplicaron un cuestionario de 49 ítems con preguntas abiertas y cerradas. Las conclusiones arribadas establecen que, con respecto a la conceptualización de la calidad educativa, los directivos y docentes manejan información escasa; por tanto, requieren apropiación y actualización. Asimismo, los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia no tienen acceso a información actualizada sobre procesos de calidad institucional.

Asimismo, se encontró a Quintana (2018) en el artículo científico: “Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica”. Estudio desarrollado en la Universidad de la Sabana-Colombia. Utilizó la investigación cualitativa interpretativa con enfoque hermenéutico y diseño fenomenológico, para el análisis de hallazgos recurrió a la semiótica discursiva. Las conclusiones del estudio evidencian que la gestión escolar tiene como objetivo la calidad educativa; sin embargo, existe un escaso conocimiento y comprensión de estas dos categorías y su peculiaridad de concrecionar con la realidad escolar; por ello, el sustento pedagógico institucional genera procesos que conducen a los colegios y escuelas simular mejoras y concluyen por entorpecer los cambios reales que debe haber; siendo la gestión escolar el principal aliado para el cambio y mejora de la calidad institucional.

2.1.2. Contexto Nacional

Se ubicó la tesis de Atencio (2019) titulada: “La Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral” en Lima. El estudio manejó el diseño correlacional. La muestra fue representada por 60 estudiantes, mediante la encuesta aplicó dos instrumentos referidos a la gestión y el servicio escolar. El autor concluye que existe relación ($\rho = +0,609$) de las variables investigadas.

Otra investigación de importancia para el estudio se localizó a Cano (2019) titulada: “Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016”. Investigación básica de diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 103 docentes de educación primaria y educación secundaria. Elaboró dos cuestionarios para medir la relación entre las variables. La conclusión general establece que encontró relación positiva muy alta positiva entre la gestión y la calidad en la institución educativa donde se aplicó la encuesta.

También se halló la tesis de Changanaqué (2021) titulada: “Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura-2020”. Estudio básico, correlacional de diseño no experimental; aplicó una encuesta a una muestra de 40 docentes. En cuanto a los resultados da cuenta que hubo correlación media ($r = 0,605$) entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo ($\text{sig}=,000$). La conclusión relevante expresa que la gestión estratégica que presenta el colegio se asocia con el servicio educativo; dando importancia a varios factores implicados en las acciones de cambio.

Asimismo, se identificó a Casavilca (2020) mediante la tesis: “Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020”. Tesis desarrollada en Junín, en la Universidad Peruana de los Andes. Utilizó el diseño correlacional transversal, la muestra fueron 67 entre profesores, estudiantes y comunidad de

padres de familia. Aplicó cuestionarios para saber la gestión estratégica y el servicio educativo. El resultado general, estadísticamente, obtuvo una correlación positiva perfecta de variables con una valoración de 0.913, significando que ambas variables mantienen una relación estrecha significativa.

2.1.3. Contexto regional

Para el ámbito regional se encontró a Elliot (2017) la tesis titulada: “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Paucar del Sara Sara-Ayacucho”. Manejó el diseño correlacional; la muestra fueron 14 directores de diferentes instituciones educativas. Aplicó dos cuestionarios tomando en cuenta las variables determinadas para el estudio. Como conclusión general establece que existe una correlación altamente significativa.

Otra tesis de interés para la investigación es la de Pariona (2018) titulada: “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo del CEBA Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Puquio, Ayacucho-Perú”. El tipo de diseño fue el descriptivo relacional; la muestra la conformaron 30 integrantes entre profesores y padres de familia. El muestreo fue no probabilístico. Las conclusiones confirman que existe una valoración de 0,8755; correlación positiva relativamente alta entre ambas variables de estudio.

También se identificó a Alcántara (2018) en la tesis: “La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018”. Tesis desarrollada por la Universidad César Vallejo, de corte básico, aplicó el diseño transversal relacional. La muestra estuvo conformada por 120 docentes a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Su resultado expresa una relación significativa entre las dos variables, obteniendo una correlación de $Rho = ,485$ y un valor de $\rho = 0,000 < 0,05$.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Génesis y evolución de la gestión

La categoría gestión en el Diccionario Crítico Etimológico (Corominas y Pascual, 1984) indica que fue acuñado en 1884 y tiene como raíz etimológica la palabra *gesto*, cuya procedencia del latín *gestos*, significa “actitud o movimiento del cuerpo”; posteriormente, derivando en *gerere*, cuyo valor práctico es “conducir, llevar a cabo (gestiones)” y tiene como equivalentes los términos: gestor o administrador.

La gestión como teoría, caracterizada por la evolución de las empresas y la economía mundial, tuvo y tiene una orientación a objetivos relacionados con los cambios en los procesos organizacionales de las empresas. Manrique (2016) puntualiza que “en las últimas décadas del siglo XIX, se convirtió en disciplina de conocimiento orientado a apoyar las empresas que actuaban por instinto, generando cambios en los procesos organizacionales” (p. 132). Esta evolución fue de 1890 a 2010 aproximadamente, surgiendo teorías como: la teoría de la gestión científica, la teoría de la gestión administrativa, teoría del comportamiento organizacional, teoría del ambiente organizacional y teoría de la gestión estratégica (Manrique, 2016).

Drucker (1981) define la gestión desde la teoría de la administración por objetivos como:

“[...] un método de planificación y evaluación, basado en factores cuantitativos, con el que directivos y subordinados eligen áreas prioritarias, establecen resultados a alcanzar por la organización, dimensionan sus contribuciones y realizan la supervisión sistemática del desempeño” (p. 12).

Esta definición enfatiza la gestión desde un planteamiento estratégico “basado en el pensamiento analítico y el compromiso de los recursos con la acción” (Drucker, 1981, p. 86). Es decir, que las decisiones de toda organización deben enfocarse en los resultados y

logros que se plantea la empresa desde la planificación de procesos administrativos que tienen base en instrumentos y procedimientos modernos con miras prospectivas de futuro de las decisiones positivas y gananciales de la organización.

Otro aspecto de importancia de los aportes de Drucker (1981) es la importancia por resaltar la función social de las actividades de la administración empresarial, fundamentando que “a pesar de constituirse como disciplina desde funciones objetivas determinadas por tareas, la gestión al mismo tiempo está condicionada culturalmente y sujeta a valores, tradiciones y hábitos de una sociedad determinada” (p. 13). Conlleva a comprender que la gestión no solo está enfocado al interior de una empresa, sino que trasciende su accionar determinado por un estudio de mercado basado en constructos y percepciones culturales de la sociedad en su conjunto y tiene un valor humano de mayor prestancia en la mejora de la gestión y optimización de recursos económicos para una empresa u organización.

Un aspecto de relevancia son las ideas de Jones y George (2014) quienes subrayan que “la gestión implica planear, organizar, dirigir y controlar el talento humano y de otro tipo para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de una entidad” (p. 5); sin embargo, las teorías actuales de la administración sobre las tareas y responsabilidades de la gestión han cambiado drásticamente en los actuales años debido a las metamorfosis que se generan día a día por encontrarnos en una sociedad del conocimiento, una economía del conocimiento, la competencia global y los cambios acelerados en la tecnologías de punta, pero que; la gestión sigue el patrón procesual de planificar, organizar, controlar y evaluar las acciones de la gestión organizacional o institucional.

En el contexto actual, el significado de gestión se ha extrapolado y se aplica, en sus constructos teóricos y prácticos a ámbitos administrativos del mundo empresarial, a las instituciones públicas u organizaciones que tienen como enfoque desarrollador la noción de estrategia. Así, Leucona (1998) enmarca que el concepto de gestión es aplicable a:

“1) las nuevas empresas, no sólo a las ya existentes; 2) a pequeñas y medianas empresas, no es sólo atributo de las grandes empresas; 3) a las instituciones sociales y públicas (salud, educación, transporte, entre otros), en contraposición a la idea de ser aplicables solo a las actividades productivas; 4) a todas las actividades de servicios, incluso a aquellas que no son consideradas como empresas; y 5) a la búsqueda y exploración sistemática de nuevas oportunidades para satisfacer las necesidades de los individuos en sociedad” (p. 20).

Este panorama amplía el espacio de intervención de la gestión, orientando su participación en nuevas formas de entendimiento de los fenómenos sociales e institucionales, donde es necesario su aplicación para optimizar la eficacia de los procedimientos y resultados económicos y sociales no solo del ámbito empresarial, sino en las instituciones que están inmersas con la atención primaria de personas; tal es el caso específico, del sector educación, agrario, cultura, salud, entre otros; sectores que hacen uso de las teorías de la gestión estratégica con el propósito de ofrecer un servicio institucional adecuado. Para ello, estos sectores hacen uso de ciertos rangos estratégicos y operativo en los momentos de la planeación, implementación, desarrollo, control y evaluación en sus proyectos estratégicos de funcionamiento.

2.2.2. *La gestión educativa*

Las nuevas tendencias sociales actuales mundiales como la producción acelerada y masiva de conocimiento producto de la importancia que reviste la investigación; el reconocimiento y revaloración de los conocimientos de la diversidad cultural mundial; el surgimiento de nuevos prototipos de trabajo producto del desarrollo de la tecnología que amerita su atención y formación profesional; el uso masivo y desmedido de las TIC que han generado una droga- dependencia por el consumo de información digital y convertido en una sociedad que ha creado una cultura digital en todas las edades, desde la infancia hasta la

adultez; acceso a grandes cantidades de información digital y en menos cantidad en formato físico, que ha generado las habilidades de interpretar y diseñar solución a variados problemas de diversa índole como en el ámbito laboral, social, emocional, personal, instrumental, entre otras como el emprendimiento una tendencia muy acelerada en el mundo.

Estas tendencias han permitido que se haya producido más investigaciones con respecto a temas educativos y, por ende, la legalización y normativas de políticas educativas a nivel de todos los países del mundo, organizaciones y bancos mundiales; por tanto, la preferencia a la separación de los procedimientos educativos atendiendo la diversidad cultural de cada país ha dado lugar a brindar atención a la gestión educativa.

Desde el panorama descrito, Rico (2016) destaca a la gestión educativa “un proceso organizado y orientado a la optimización de procesos internos de las instituciones, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos pedagógicos, directivos y administrativos que en ella se movilizan” (p. 57). También enfatiza un elemento sustancial para la adecuada gestión, puntualizando que “la institución es autónoma de definir sus criterios de gestión más adecuados y responda a las necesidades educativas resultantes de la comunidad”. (p. 57).

Conjuntamente, al establecimiento de políticas y normas direccionales para la gestión educativa, se originaron decisiones jurídicas en el que las funciones de la docencia al asumir las direcciones de las instituciones educativas se desempeñen en nuevos roles administrativos; para proceder de forma autónoma y tomar decisiones que la institución para promover la calidad del aprendizaje escolar de la mano con el orbe globalizado educativo y de la sociedad.

Tiene implicancias en que los representantes de la comunidad escolar institucional (director, maestros, estudiantes, padres de familia, sociedad civil y privada) participen en la gestión de procesos pertinentes y coherentes acorde a la demanda social que exige el mundo globalizado y tecnológico. En este cuadro de competencias para la gestión por los actores

educativos, Rico (2016) enfatiza que las acciones de gestión en el interior del colegio o escuela “reclaman no solo la necesidad de un gestor de la educación, sino también factores como la planeación, equidad, calidad, manejo de recursos y participación de la comunidad” (p. 57). Sumado a esto, la idea central es organizar procesos educativos de calidad bajo la visión de una mejor prestación de servicios al ente fundamental que es el estudiante escolar.

Los aportes de Díaz y Delgado (2014) cobra relevancia para el interés de la investigación, definen a la gestión educativa que es

“[...] un proceso sistémico que da sentido a las acciones administrativas en el ámbito escolar, con el fin de mejorar las organizaciones, las personas que las integran y sus propuestas o proyectos educativos, se desarrolla y ejecuta mediante planes, programas y proyectos que optimizan recursos, que generan procesos participativos en beneficio de la comunidad...” (p. 81).

Precisamente, la gestión educativa es un proceso sistémico porque interactúan no solo los actores educativos, también la sociedad en general, la esfera política, los recursos humanos, recursos económicos, infraestructura, medio ambiente, el talento humano, entre otros; Siendo la visión, misión y valores en beneficio de la sociedad; específicamente, el promotor del cambio social: el estudiante que se forma y transforma para asumir roles en la sociedad de demandas crecientes y cambiantes.

2.2.3. Características de la gestión educativa

Los rasgos que caracteriza a la gestión educativa son:

- a) la visión del enfoque sistémico refiere que toda institución educativa está conformada por sus sistemas o elementos que configuran un todo, uno de los sub sistemas que no cumpla con lo programado traería como consecuencia el no cumplimiento de los propósitos de la gestión en general.

- b) la mejora continua, como otra característica, para Quintana (2018), está conformada por espirales constantes y cambiantes que no se concluyen, cada espiral constituye una fase de cambio como mejora ascendente como producto de la gestión estratégica institucional para el logro de la eficacia educativa propuesta.
- c) la participación democrática de la colectividad educativa institucional (plana directiva, maestros, alumnos, padres de familia y la sociedad inmersa en la actividad escolar) en los procesos que establece la institución educativa con el fin promover alianzas para construir la calidad del servicio. Desde la intervención de cada actor, Ramírez y Chica (2017) puntualizan que la gestión educativo-institucional no es un proceso autocrático ni autoritario de una persona o una parte del todo, muy por el contrario, es un proceso en la que todos asumen roles y tienen una participación activa decisional en las acciones de cambio educativo. Asimismo, Sander (2016) señala que la participación incluye a la sociedad civil para lograr mayores condiciones de autonomía y descentralización administrativa.
- d) El liderazgo democrático y participativo, como característica de la gestión educativa, que promueva a los integrantes del colegio al trabajo y aporte personal para que se empoderen de talento personal en beneficio institucional. Toda institución educativa debe contar con un líder democrático, proactivo, participativo y con calidad humana. Un líder institucional que consensue con la comunidad educativa dentro y fuera del entorno escolar, correspondiendo a los actores educativos al empoderamiento académico, social, emocional y laboral mediante un reconocimiento sincero y oportuno (Reyes et al., 2017).
- e) La capacidad de adaptación es otra de las características propias de la gestión, el contexto de cambios constantes de la sociedad requiere una gestión que se adapte y mute a las variaciones sociales, culturales, políticas, económicas y tecnológicas;

permitiendo interactuar con escenarios nuevos y modificables para responder a las necesidades de la sociedad en general (León, 2016).

- f) la calidad educativa, como rasgo de naturaleza propia, que acceda alcanzar niveles de logros de calidad de los aprendizajes de los estudiantes, todo ello de la mano con las categorías y acciones de eficiencia, eficacia, equidad, pertinencia y relevancia de la educación (Pla, 2018).

2.2.4. *La gestión educativa estratégica*

La gestión educativa institucional para Vázquez (2010) es que, asuma como componente de cambio a la estrategia y sea considerada como gestión estratégica, debe caracterizarse por un conjunto de periodos de progreso permanente de sus acciones y obtención de resultados de mejora continua y, se implementan, ejecutan y cumplen mediante la planeación y la evaluación de la gestión escolar.

Pozner (2000) subraya que toda gestión educativa estratégica es una perspectiva de cambio basado en los lineamientos del sistema educativo y asumidos en comprender, en organizar y en conducir la institución educativa de manera estratégica (acciones de mejora continua) apropiados con la innovación que demanda la sociedad; pero tiene funcionalidad cuando los cambios estratégicos situacionales o contextuales se muestra como uno de sus fundamentos básicos y se expresa en la acción educativa de manera total; entonces, la labor pedagógica, el aprendizaje escolar y la administración escolar se convierten en proceso prácticos generadores de decisiones mutuas y complementarias para el logro de una institución de calidad para el mundo educativo globalizado.

En México, como parte de la política educativa para la transformación de la gestión escolar y mejora del logro educacional, propusieron siete principales particularidades que merecen argumentar de manera breve por ser puntos clave del componente estratégico de

toda institución educativa que promueva la mejora continua. Tomando los aportes de Vázquez (2010, pp. 65-66) son:

- a) Centralidad en lo pedagógico; elemento fundamental de toda gestión estratégica, porque la práctica pedagógica eficiente y eficaz son la unidad clave de la mejora y aprendizajes edificadores competenciales de los estudiantes. Es una estrategia clave para la adaptación permanente a los nuevos aprendizajes requeridos por la demanda educativa mundial.
- b) Reconfiguración, nuevos desempeños idóneos y profesionalización; implica que los docentes, estudiantes, padres de familia y directivos refunden sus saberes y edifiquen desempeños para la comprensión, interiorización y movilización de procesos nuevos y aporten recursos a la diversidad de acciones cambiantes.
- c) Trabajo en equipo; conlleva asumir con responsabilidad la visión, misión y valores institucionales por todos los actores educativos, proyectados de manera compartida en una sola unidad institucional colegiada.
- d) Apertura al aprendizaje y a la innovación; basado en los desempeños de los docentes mediante una práctica pedagógica de calidad caracterizada por conocimientos actualizados y una didáctica creativa, resolutiva y funcional atendiendo los cambios de la educación mundial y las tendencias educativas actuales. Vázquez (2010) señala que “Las organizaciones abiertas al aprendizaje son capaces de encarar y resolver sistemáticamente situaciones adversas, generar nuevas aproximaciones, aprender de la propia experiencia y de la de otros, y originar conocimiento y trasladarlo a sus prácticas” (p. 65).
- e) Asesoramiento y orientación para la profesionalización; comprende que se generen ambientes de reflexión para la capacitación continua en ejercicio del docente, reformular, reaprender, reestructurar y readaptar son mecanismos importantes para

mejorar la enseñanza e identificar debilidades y superar teniendo la oportunidad de operar con el intercambio de experiencias entre docentes.

- f) Cultura organizacional enlazadas con visión de futuro; implica que toda institución educativa, producto de una visión estratégica del entorno educativo interno y externo debe plantear escenarios ocasionados por las situaciones adversas, la competencia académica, las políticas de medición de la calidad del rendimiento escolar, el uso de la tecnología con fines didácticos, entre otras situaciones; que conlleven a un accionar prospectivo de propósitos claros para alcanzar estándares de calidad como institución; espacios en el que los actores educativos “promuevan una organización inteligente, rica en propuestas y creatividad que estimulen la participación, la responsabilidad y el compromiso compartido” (Vázquez, 2010, p. 66).
- g) Intervención sistémica y estratégica; tienen doble implicancia procesual; por un lado, visualizar y diagnosticar la situación del contexto educativo; por otro lado, programar, implementar y diseñar actividades para cumplir los objetivos estratégicos que se programaron; quiere decir, “hacer de la planificación una herramienta de autorregulación y gobierno, para potenciar las capacidades de todos para una intervención con sentido” (Vázquez, 2010, p. 66).

En el Perú, una de las prioridades en políticas educativas es la evaluación de la gestión en las instituciones escolares; existe consenso social y político que mejorar la calidad educativa de nuestro país, es una de las estrategias principales e importantes para el desarrollo sostenible y acceder a una calidad de vida y desarrollo humano viable, pero de la mano con el crecimiento económico que produce la mejora educativa de un país.

El Perú es miembro de la OCDE (2019), con quienes promueven y elaboran políticas educativas para gestionar la calidad educativa en los centros escolares. Este organismo trabaja junto a 36 países miembros y con más de 50 países y economías asociadas. Tiene el

propósito de identificar y construir las competencias laborales de las futuras generaciones estudiantiles para acceder a empleos y desempeños profesionales autónomos que mejoren sus ingresos y calidad personal; también, conceder los recursos educativos para fomentar el desarrollo social y económico; asimismo, brindar a todos los estudiantes en ejercicio escolar la posibilidad de maximizar sus habilidades sin importar su edad o la etapa de su vida.

El Proyecto Educativo Nacional al 2036 (PEN, 2020) en la Orientación Estratégica 7, establece como prioridad que las instituciones educativas de todo el sistema educativo operen con “[...] autonomía pedagógica, financiera y administrativa necesaria para diseñar y conducir las experiencias educativas pertinentes a cada entorno local (considerando su lengua, cultura e historia), en concordancia con las políticas educativas nacionales y regionales [...]” (p. 126). Entonces, la gestión educativa estratégica institucional se nutre de esta orientación estratégica al otorgarle autonomía para adaptarse a los cambios de la sociedad actual mediante procesos de mejora permanente basado en la construcción de competencias solventes para los estudiantes, docentes y personal directivo.

2.2.5. Evaluación de la gestión educativa en el Perú

En nuestro país, la evaluación de la gestión educativa está a cargo del SINEACE, correspondiendo al IPEBA la medición de la gestión institucional de las instituciones educativas de la educación básica.

La evaluación de la gestión educativa institucional comprende a las actividades internas que practican los colegios y escuelas públicas y privadas en el afán de optimizar los resultados pedagógicos programados gradualmente, cuya finalidad es vislumbrar la conexión existente entre las actividades que realiza y los productos que va obtener a lo largo de los procesos de mejora implementados previamente. Esta evaluación busca comprender el proceso de mejora de la actividad escolar de forma dinámica y autónoma por los mismos

actores de la institución que requiere la autoevaluación, mejora y acreditación como institución certificada con el catálogo de brindar calidad educativa.

2.2.6. Dimensiones de la gestión educativa estratégica

La evaluación de la gestión estratégica institucional presenta cinco dimensiones orientada al perfeccionamiento de las actividades de enseñar y de aprender acorde a las metas que ha formulado la institución educativa y establezca el perfil de egreso que la sociedad exige de los estudiantes. Las dimensiones según el IPEBA (2013) son:

a) Dimensión dirección institucional

La dimensión considera aspectos sobre la construcción del Proyecto Educativo Institucional en sus diferentes aspectos, el Proyecto Curricular basado en las necesidades y enfoque inclusivo de los estudiantes y el clima de confianza y respeto entre los integrantes de la institución educativa.

b) Soporte al desempeño docente

La dimensión refiere aspectos a la idoneidad y capacitación docentes en sus áreas curriculares, desempeño en el aula, elaboración del PCI, las sesiones de aprendizaje y las estrategias que favorecen el desarrollo de las competencias de los estudiantes.

c) Trabajo conjunto con las familias y la comunidad

La dimensión se define como el conjunto de actividades educativas que programa la institución con la participación de los padres de familia en beneficio de los estudiantes y la comunidad.

d) Uso de la información

La dimensión describe procesos de monitoreo, progreso, evaluación y acciones de mejora con respecto a los aprendizajes de los estudiantes, asimismo la evaluación de la labor del docente y la dirección institucional

e) Infraestructura y recursos para el aprendizaje.

La dimensión se refiere a la infraestructura y equipamiento para atender las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. Las alianzas y convenios con otras instituciones para favorecer la calidad de la enseñanza y del aprendizaje escolar.

Asimismo, los instrumentos que se aplican en la presente investigación tienen su fundamento en las cinco dimensiones definidas anteriormente mediante preguntas claves a los encuestados (muestra conformada por docentes, estudiantes y padres de familia). De manera específica considera los siguientes indicadores:

Indicadores de gestión educativa estratégica para docentes:

1. Sobre la Institución Educativa.
2. Sobre el soporte al desempeño docente.
3. Sobre el proceso enseñanza aprendizaje.
4. Convivencia en la Institución Educativa y en el aula.
5. Padres, madres de familia y comunidad.

Indicadores de gestión educativa estratégica para estudiantes:

1. Sobre tu Institución Educativa.
2. Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes.
3. Sobre la convivencia en tu IE y aula.

Indicadores de gestión educativa estratégica para padres y madres de familia:

1. Gestión educativa.
2. Aprendizaje de sus hijos.
3. Convivencia en la IE.

2.2.7. *La calidad educativa*

El término calidad educativa presenta variadas acepciones y alcances interpretativas desde la mirada de las diferentes realidades sociales, culturales, políticas, valorativas y

educativas de cada país o sistema educativo en función a sus necesidades, requerimientos y desarrollo económico y tecnológico.

La Ley General de Educación define a la calidad educativa como el "nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida" (p. 36). En esencia, el nivel óptimo se refiere a estándares de aprendizajes que toda persona debiera incorporar en su vida personal, social, cultural y cognitiva a lo largo de su formación educativa formal y no formal, simbolizado en un ciudadano con principios éticos y morales.

Asimismo, establece un conjunto de factores que se relacionan para lograr dicho fin; por el interés de la investigación solo se considera algunas de ellas que tienen relación con los procesos de gestión y calidad educativa, siendo las siguientes:

- a) Principios y fines de la educación peruana.
- b) Programas curriculares para toda la nación y de carácter secuencial entre grados de estudio para su diversificación en cada región.
- c) Formación de calidad de los profesores y directivos.
- d) Infraestructura adecuada a los requerimientos técnico-pedagógicos de cada contexto.
- e) Investigación e innovación pedagógica.
- f) Organización al interior de la institución y relaciones de empatía.

Estos factores, hacen mención a aspectos relevantes para encaminar la calidad educativa en las actividades de enseñar y de aprender en el ámbito escolar, siendo la existencia de una diversificación curricular, formación continua del docente, infraestructura y dotación de materiales educativos, promoción de la investigación y equilibrio socio emocional al entorno particular de cada institución educativa.

También la calidad educativa, está orientado por el SINEACE, institución que evalúa a las instituciones de los diferentes niveles educativos para que brinden un servicio de calidad, mediante la auto evaluación, mejora continua y evaluaciones externas. Otro órgano más específico es el IPEBA, que evalúa la calidad del funcionamiento institucional de la educación básica a través de la matriz de evaluación.

Siendo el IPEBA, el órgano responsable de velar por la calidad educativa institucional y, basado en nuestra realidad socio cultural, mide la calidad sustentado en los enfoques de equidad, interculturalidad y diversidad, propias del escenario nacional. Del mismo modo, acoge los enfoques de eficacia, relevancia, eficiencia, pertinencia y eficacia que impulsa la UNESCO. Estos enfoques son el soporte de medir el servicio de calidad cuando expresa respeto a la persona en sus múltiples dimensiones de acción social y cultural como actor de la sociedad peruana. Según el IPEBA (2013, pp. 14-17) se resume los enfoques siguientes:

El enfoque de la equidad significa brindar el servicio educativo en igualdad de condiciones para los escolares en general, sin despreciar el nivel socio-económico, procedencia, lengua.

El enfoque de la interculturalidad comprende formar personas con competencias y capacidades con un desarrollo humano sostenible en atención a la identidad cultural que nos identifica como nación con patrones de vida y arraigos culturales propios.

El enfoque de la diversidad, encaminado a velar por la diversidad cultural; es decir, la promoción de extensiones y conocimientos pedagógicos culturales oportunos a las variadas exigencias socioculturales de cada comunidad del país; atendiendo sus formas peculiares de vida cultural, sin desligarlas de otras culturas; respetando la pluricultural y condición multilingüe cada uno los niveles del sistema educativo.

El enfoque de la relevancia significa que los aprendizajes educativos expresan las necesidades sociales y personales de los estudiantes de las zonas urbanas y rurales, atendiendo sus propias condiciones de vida. Esto implica que todo aprendizaje debe ser contextualizado y sirve para una determinada realidad y para otra talvez no.

El enfoque de la pertinencia comprende atender al estudiante como eje rector educativo, asumiendo con empatía la diversidad cultural. Los contenidos educativos deben enfocarse a su realidad, pero también a la realidad mundial porque no están ajeno a ello.

El enfoque de la eficacia hace referencia que los estudiantes tienen la obligación de promoción en la educación básica y construir desempeños en las diferentes áreas curriculares para desenvolverse con idoneidad en la sociedad.

El enfoque de la eficiencia se confiere a la apropiada utilidad de patrimonios económicos y pedagógicos, rindiendo cuentas a la sociedad.

De los enfoques que establecen la calidad educativa en el Perú, los aportes de Bernate et al. (2020) se resume que

“la calidad debe surgir de las necesidades culturales, de aspectos sociodemográficos, de momentos históricos al igual que de los fenómenos culturales que están siendo objeto de estudio y cuestionamiento. Por otra parte, es necesario que la calidad promueva la constante toma de decisiones que hagan dinámico y activo el proceso educativo, esta toma de decisiones parte del docente, pasando por las directivas y el mismo gobierno, porque no es posible lograr la calidad cuando ni los espacios físicos, ni los espacios pedagógicos para el debate del conocimiento propician la constante producción de ideas que puedan ser sujetas de investigar con el fin de innovar e incidir positivamente en la cotidianidad del estudiante” (p. 271).

Por tanto, la calidad educativa es adecuar y atender los requerimientos de los estudiantes en su entorno social y cultural, tomando en cuenta el potencial humano que

representa cada uno de ellos; sin dejar de lado la mirada del contexto regional, nacional y mundial.

2.2.8. Calidad de servicio

El entorno mundial económico que se vive en la actualidad, con respecto a los productos y los servicios que brindan las empresas a los usuarios, exige el análisis de dos entes que interactúan de manera constante: el cliente y el que brinda un servicio (Alonso Dos Santos, 2016). Este fenómeno interactivo es una actividad que se presenta en toda situación en la que exista una transacción económica: adquisición de un producto y cómo se produce esta adquisición. Entonces, cuando el usuario o consumidor adquiere, consume o solicita un producto, su exigencia será satisfacer una necesidad como cliente y; por otra parte, el vendedor, empresa o quien brinda tal producto o servicio debe tener claridad y decisión estratégica para satisfacer tal necesidad y lograr que se convierta en cliente permanente.

En este contexto, Araya-Castillo et al. (2016) señalan es un punto clave que toda empresa o institución toma en cuenta como actividad y decisión estratégica para la satisfacción de los requerimientos del cliente y posicionarse competitivamente en el mercado.

Por otra parte, Turpo & Jaimes (2017) enfatizan que el término *calidad* está asociado a la satisfacción de las necesidades del cliente, porque abarca que todo producto o servicio cubre las necesidades, expectativas y, sobre todo, conformidad en el usuario.

Para Sotelo & Figueroa (2017) la calidad del servicio es toda actividad que implica una interrelación entre una institución o empresa con el usuario o cliente, en la que este último sea el beneficiado y quede complacido con dicha adquisición o servicio recibido. Por tanto, existe dos elementos que revisten importancia en el servicio de calidad: el bienestar del cliente y la eficiencia operacional del empresa o institución.

Sin embargo, es conveniente diferenciar entre la “calidad de un producto” y la “calidad de un servicio”; en el caso del producto como objeto puede ser medido objetivamente y observado su valor en el tiempo; mientras que la calidad de un servicio se presenta de manera intermitente y breve pero su medición es más complicada debido a su carácter de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad; pero, es más rentable para una empresa u organización de servicios. (Zeithaml y Parasuraman, 2004; y Contrera, et al. 2019).

2.2.9. Características de la calidad de servicio

Parasuraman et al. (1985) puntualizan que toda calidad de servicio requiere de tres rasgos que la identifican como tal, siendo:

- a) La intangibilidad. Está referida a los servicios que no se pueden tocar, solo se pueden percibir, es un bien subjetivo que varía de un cliente a otro cliente; pero, se tangibiliza o se hace realidad cuando el cliente vivencia la experiencia. En este sentido, muchas empresas son intangibles porque sus servicios al cliente algunas veces son intrínsecos y solo se efectivizan cuando se consume o se hace uso del servicio o producto.
- b) La heterogeneidad. Refiere que toda empresa, organización o institución, por la naturaleza específica y propia que brinda al usuario o cliente el servicio, esta se caracteriza por ser diferenciada; por lo tanto, la mayoría de las veces la satisfacción no es el resultado esperado en el tiempo, el contexto o la vigencia del mismo producto o servicio; siendo dificultosa mantener una calidad pareja y permanente.
- c) La inseparabilidad. Tiene que ver la relación del producto o bien en venta con el capital humano (persona) que ofrece el producto, ambos elementos convergen en la calidad de servicio. Un producto que sea acompañado de la presencia de una persona hace que sea más optimizador y favorable para la adquisición del producto; por tanto,

esta interacción de ir de la mano ambos servicios son un requisito importante para predecir como calidad.

2.2.10. Calidad del servicio educativo

La representación de calidad de servicio en la esfera educacional, Mori y Palomino (2021) plantean que las instituciones educativas cumplen una función determinante en la sociedad, porque asumen los cambios estructurales propios de cada país. Por ello, estas instancias educativas tienen la obligación de satisfacer procesos y productos de calidad a los usuarios en formación.

La concepción de calidad de los servicios en el sector educativo está dirigido directamente al servicio que brinda la institución educativa; se le considera de calidad, cuando sus actividades educativas evidencian adecuada enseñanza de sus docentes, aprendizaje coherente y a la altura que la sociedad lo requiere, infraestructura que optimiza los aprendizajes que le permite prestigio social y académico en la sociedad. En sintonía con lo expresado, Atencio (2019) señala que la percepción de calidad en la institución educativa difiere una de otra, dependiendo del servicio que brinda a una población escolar determinada.

Sin embargo, Palacios et al. (2020) plantea que la calidad de servicio educativo tiene un componente o rango de nivel que, al momento de evaluar dicha calidad, es compleja debido que cada institución educativa demuestra ciertas características peculiares que la identifican y, por tanto, el servicio es también diferente a las demás.

Un interesante aporte son los de Montero-Mora & Cantón-Croda, (2020) quienes mencionan que los ambientes sociales condicionan la funcionalidad y desempeño escolar; para ello tiene que ver ampliamente la relación con los procesos escolares, la trayectoria de los estudiantes en los distintos estratos educativos, la gestión administrativa y la organización de los actores educativos (docentes, estudiantes y padres de familia).

Pero, el hecho que toda institución educativa tenga como prioridad la calidad de servicio implica un plus por la función académica y los servicios (talleres, deporte, reforzamientos, etc.) que ofrecen a sus estudiantes. Muchas instituciones educativas, sobre todo las privadas, buscan la acreditación de calidad por las instancias que velan la calidad educativa; para lo cual, imprimen mejoras en la gestión institucional, la investigación escolar, la infraestructura, la tecnología, la vinculación con el entorno social, las pautas de organismos internacionales sobre medición de la calidad, la calidad de la enseñanza y la identidad en la sociedad (Flores et al. 2019).

La calidad de servicio de una institución educativa se puede definir como la prestación de diversos procesos de gestión: de la administración de los recursos económicos, de infraestructura, de la adquisición de aprendizajes apropiados y pertinentes, de la enseñanza acorde a las demandas de los escolares y; sobre todo, la gestión de una adaptación institucional a los cambios constantes de la sociedad y la tecnología. Este servicio, está caracterizado por ser temporal y situacional; es decir, el servicio que brinda la institución educativa tiene que estar enmarcada en la coyuntura de los fenómenos educativos emanados por el sistema educativo en general, por las directrices que sirven para un tiempo determinado y la vigencia de las tendencias educativas y mundiales que le dan actualidad al servicio educativo.

2.2.11. El modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio

Para evaluar la calidad del servicio, es importante expresar la idea de Garzón (2011) al puntualizar que “[...] no es la conformidad con las especificaciones, sino más bien, conformidad con las singularidades de los clientes, la eficacia en el servicio adquiere realidad en la percepción, en lo que el cliente piensa o cree del servicio que está recibiendo” (p. 25). Es decir, que la característica propia de todo servicio no solo queda en el plano de la percepción del cliente con respecto al servicio o producto que recibe, sino que se plasma

cuando vivencia o hace uso del servicio o producto y puede emitir un juicio equilibrado de lo que consumió del servidor.

El modelo Servqual creado por Parasuraman et al. (1985) es un procedimiento de investigación que se ha aplicado en diferentes estudios para evaluar la eficacia de los servicios ya sea en el campo empresarial, institucional y educativo. El modelo consta de 22 ítems que evalúa cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad.

El modelo, también es considerado como un mecanismo de evaluación, para lo cual, aplica la encuesta y un cuestionario que mide un rango de cinco dimensiones con sus respectivos ítems que configuran los elementos de la calidad de servicio. (Bustamante et al., 2019).

En esencia, el cuestionario tiene por objetivo recoger las expectativas y percepciones con respecto a un servicio o producto determinado evaluado por los usuarios o clientes, mediante un sistema de criterios que expresan la calidad de servicio por la empresa, institución u organización. En consecuencia, el modelo es una herramienta multidimensional funcional que ha sido aplicada en múltiples experiencias investigativas para medir la calidad de atención al consumidor.

2.2.12. Dimensiones de la calidad del servicio educativo

El modelo evalúa cinco dimensiones y consta de 22 atributos argumentados según Bustamante et al. (2019, p. 9):

1. Fiabilidad: el servicio que brinda se caracteriza por ser adecuado y estable en el tiempo y las condiciones del producto; consigna las siguientes evidencias:
 - a. Cumplimiento de lo ofrecido.
 - b. Sinceridad para solucionar dificultades.
 - c. Cumplimiento adecuado del servicio la primera oportunidad.

- d. Conclusión del servicio en el tiempo previsto.
 - e. Evitar cometer errores.
2. Seguridad: habilidades cognitivas y afectivo emocionales que demuestran los empleados para inspirar confianza y credibilidad en la atención.
- a. Conductas honestas de los trabajadores.
 - b. Los usuarios se consideran confiados.
 - c. Los trabajadores son cordiales.
 - d. Los trabajadores poseen conocimientos vastos.
3. Elementos tangibles: son la forma de presentación de las instalaciones físicas, equipos tecnológicos, el personal que atiende y los materiales de comunicación.
- a. Materiales modernos.
 - b. Infraestructura visualmente llamativa.
 - c. Trabajadores con aspecto limpio.
 - d. Materiales atrayentes
4. Capacidad de respuesta: son las cualidades y disposición del personal para brindar apoyo, ayuda y servicio rápido a los usuarios.
- a. Notifican la conclusión del servicio.
 - b. Los trabajadores brindan un servicio ágil.
 - c. Los trabajadores tienen predisposición a apoyar.
 - d. Los trabajadores no están exageradamente atareados.
5. Empatía: capacidad de los empleados de la empresa para comprender las necesidades del cliente o usuario.
- a. Brindan atención personalizada.
 - b. Horarios de atención adecuados para el usuario.
 - c. Tienen trabajadores que brindan ofrecen atención individualizada.

- d. Se atiende y preocupan por cada usuario.
- e. Perciben las insuficiencias de los usuarios.

2.2.13. Ventajas y desventajas del modelo Servqual

La ventaja del modelo permite analizar y comparar transversalmente la diversidad de opiniones mediante las perspectivas y las apreciaciones de los usuarios de cualquier institución en un contexto y tiempo determinado; para establecer relaciones, similitudes y diferencias y, posteriormente, realizar diagnósticos de la calidad de servicio. El modelo sirve para el ámbito educativo y se puede adaptar o modificar las preguntas de acuerdo a las características de la institución educativa que se desea evaluar. Permite comparar, relacionar y medir entre diferentes instituciones que brindan el mismo servicio educativo en diferentes lugares. (Bustamante et al., 2019).

La desventaja del modelo es que el usuario puede brindar información sesgada, debido a una incomprensión de la finalidad del modelo de servicio que se operativiza mediante el cuestionario, y por ello no saber con certeza si el significado de las preguntas es totalmente claro. Por ello, la construcción de las preguntas debe validarse previamente (Bustamante et al., 2019).

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Calidad

Condición de hacer bien las cosas en beneficio de alguien, una situación u objeto.

2.3.2. Calidad educativa

Rango adecuado de formación personal que deben lograr los escolares para afrontar los retos de desarrollo humano, cultivar su ciudadanía y instruirse a lo largo de la vida. Es adecuar y atender los requerimientos de los estudiantes en su entorno social y cultural, tomando en cuenta el potencial humano que representa cada uno de ellos; sin dejar de lado la mirada del contexto regional, nacional y mundial.

2.3.3. *Calidad de servicio*

Es un punto clave que toda empresa o institución toma en cuenta como actividad y decisión estratégica para la satisfacción de los requerimientos del cliente y posicionarse competitivamente en el mercado.

2.3.4. *Calidad de servicio educativo*

Tiene un componente o rango de nivel que, al momento de evaluar dicha calidad, es compleja debido que cada institución educativa demuestra ciertas características peculiares que la identifican y, por tanto, el servicio es también diferente a las demás.

2.3.5. *Gestión educativa*

Acción global organizada y orientada a optimizar actividades internas institucionales, con el fin de movilizar a mejoras de las acciones pedagógicas, directivas y administrativas.

2.3.6. *Gestión educativa estratégica*

Caracterizada por un conjunto de periodos o fases de mejoramiento permanente de sus acciones y obtención de resultados de mejora continua, se implementan, ejecutan y cumplen mediante la planeación y la evaluación de la gestión escolar.

2.3.7. *Modelo Servqual*

Es un procedimiento de investigación que se ha aplicado en diferentes estudios para evaluar el servicio de calidad ya sea en el campo empresarial, institucional y educativo.

Capítulo III

Metodología

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho 2022.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- a) Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.
- b) Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.
- c) Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

3.2. Variables

3.2.1. *Variable 1: Gestión educativa estratégica*

Definición: “cumple con la finalidad del progreso continuo de las instituciones educativas a través de la medición de su propia gestión para asegurar las condiciones básicas de los aprendizajes de los escolares” (IPEBA, 2013, p. 6). La gestión educativa estratégica se sustenta en cinco dimensiones:

- a) Dirección institucional.
- b) Soporte al desempeño docente.

- c) Trabajo conjunto con las familias y la comunidad.
- d) Uso de la información.
- e) Infraestructura y recursos para el aprendizaje.

3.2.2. *Variable 2: Calidad del servicio educativo*

Definición: Es un procedimiento de investigación que se ha aplicado en diferentes estudios para evaluar los servicios de calidad ya sea en el campo empresarial, institucional y educativo. El modelo Servqual consta de 22 ítems que evalúa cinco dimensiones (Parasuraman et al. 1985). Las dimensiones que evalúa son:

- a) Fiabilidad.
- b) Seguridad.
- c) Elementos tangibles.
- d) Capacidad de respuesta.
- e) Empatía.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valoración
VI. Gestión educativa estratégica.	“Cumple con la finalidad del progreso continuo de las instituciones educativas a través de la medición de su propia gestión para asegurar las condiciones básicas de los aprendizajes de los escolares” (IPEBA, 2013, p. 6)	“Cuestionarios de Gestión Educativa Estratégica” para docentes, estudiantes y padres de familia; analiza cinco dimensiones referidos a la dirección, docente, familia, uso de información e infraestructura y recursos de aprendizaje. El cuestionario para docentes consta de 29 ítems. El cuestionario para estudiantes consta de 23 ítems y el cuestionario para	Dirección Institucional	Indicadores de gestión educativa estratégica para docentes: Sobre la Institución Educativa.	29 ítems	Ordinal: Nunca A veces Siempre
			Soporte al desempeño docente	Sobre el soporte al desempeño docente. Sobre el proceso enseñanza aprendizaje.		
			Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Convivencia en la Institución Educativa y en el aula. Padres, madres de familia y comunidad.		
			Uso de la información	Indicadores de gestión educativa estratégica para estudiantes: Sobre tu Institución Educativa. Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes. Sobre la convivencia en tu IE y aula.	23 ítems	Recategorización: 1: Inadecuada 2: Regular
			Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Indicadores de gestión educativa estratégica para padres y madres de familia: Gestión educativa.	21 ítems	3: Adecuada

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valoración
		padres y madres de familia consta de 21 ítems.		Aprendizaje de sus hijos. Convivencia en la IE.		
V2. Calidad del servicio educativo	Es un procedimiento de investigación que se ha aplicado en diferentes estudios para medir la calidad de los servicios ya sea en el campo empresarial, institucional y educativo. El modelo Servqual consta de 22 ítems que evalúa cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles (Parasuraman et al. 1985).	Cuestionarios de Calidad de Servicio Educativo para docentes, estudiantes y padres de familia; mide cinco dimensiones concernientes a la fiabilidad, la seguridad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la empatía. Cada cuestionario consta de 22 preguntas.	Fiabilidad Seguridad Elementos tangibles Capacidad de respuesta	Cumplen lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores Comportamiento confiable de los empleados. Clientes se sienten seguros. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes. Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos Comunican cuando concluirán el servicio	5 ítems 4 ítems 4 ítems	Ordinal: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valoración
				Los empleados ofrecen un servicio rápido		
				Los empleados siempre están dispuestos a ayudar		Recategorización:
				Los empleados nunca están demasiado ocupados		1: Inadecuada
				Ofrecen atención individualizada		2: Regular
				Horarios de trabajo convenientes para los clientes		3: Adecuado
			Empatía	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	5 ítems	
				Se preocupan por los clientes		
				Comprenden las necesidades de los clientes		

3.4. Tipo y nivel de investigación

La investigación concierne al enfoque cuantitativo basado en los aportes de Hernández et al. (2014); en aplicación a este enfoque, el tipo de investigación es básico, “está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes” (Concytec, 2018, p. 1).

Mientras que el nivel de estudio; por una parte, es correlacional, Hernández et al. (2014, p. 93) sustentan que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. Por otra parte, es descriptivo comparativo en la que “se examina si el valor de la variable dependiente en un grupo es diferente del valor de la variable dependiente en el otro grupo” (McMillan y Schumacher, 2005, p. 274). En consecuencia, el estudio aporta información relevante sobre la relación y comparación de la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo de los actores de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”- de Ayacucho.

3.5. Método

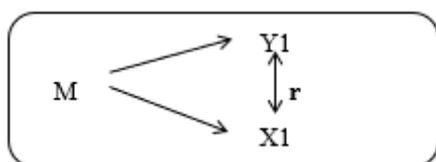
El método que se utilizó durante el estudio fue el hipotético-deductivo. Bernal (2010) define que “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60). Este procedimiento metodológico permitió formular respuestas anticipadas que, posteriormente, se sometió al contraste de hipótesis.

3.6. Diseños de investigación

El diseño de alcance cuantitativo, basado en Hernández y Mendoza (2018) se refiere al “plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de

responder al planteamiento del problema” (p. 150); del sustento teórico, los diseños utilizados son:

- a) Diseño no experimental denominado transversal correlacional, que “pueden ser sumamente complejos y abarcar diversas categorías, conceptos o variables, además también pueden incluir uno o más grupos o poblaciones y comparar entre ellos cómo es la relación de las variables (similitudes y discrepancias)”. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 179). El esquema que determinó la correlación que existe entre ambas variables es la siguiente:



Dónde:

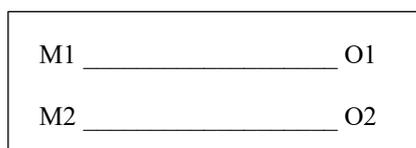
X1: Gestión educativa estratégica.

Y1: Calidad del servicio educativo.

M: Docentes, estudiantes y padres de familia de la IE “Víctor Raúl Haya de la Torre”- Ayacucho.

r: Relación entre variables.

- b) Diseño no experimental descriptivo comparativo “debido a que busca comparar las variables en distintos grupos” (Galarce, 2018, p. 18). El diseño se expresa mediante el esquema:



O1 (\neq , \approx , $=$) O2

Leyenda:

M	Muestra constituida por docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la IE “V́ctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza -región Ayacucho.
O1 y O2	Acopio de datos de las variables en estudio.
O1 (\neq , \approx , $=$) O2	Diferencia, semejanza e igualdad que pueda existir entre las variables.

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

Representada por 8 docentes; 71 estudiantes del 1°, 2°, 3°, 4° y 5° grado de educación secundaria matriculados en el presente año 2022 y 30 padres y madres de familia de los estudiantes del 1°, 2°, 3°, 4° y 5° grados de la institución educativa “V́ctor Raúl Haya de la Torre”, ubicado en el poblado de Ahua del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar de la región Ayacucho. Los que se distribuye del modo siguiente:

Tabla 1

Distribución de la población integrante de la IE “V́ctor Raúl Haya de la Torre”- Ayacucho.

IE “V́ctor Raúl Haya de la Torre”	
Docentes	08
Estudiantes	71
Padres y madres de familia	30
Total	109

Fuente: Ficha de matrícula y CAP de docente-2022.

Criterios de inclusión: los docentes nombrados y contratados que vienen laborando durante el año 2022; los estudiantes que asisten de manera permanente a las clases presenciales en más del 90 % y; los padres y madres de familia que tienen presencia en las actividades realizadas por la institución educativa.

Criterios de exclusión: los docentes nombrados y contratados que se encuentran con licencia por diversos motivos; los estudiantes que no asisten de manera permanente a las clases presenciales en más del 90 % y de quienes no autorizan sus padres participar en la encuesta; además, los padres y madres de familia que no participan en las actividades educativas.

3.7.2. Muestra

Para generalizar los resultados de la investigación, se recurrió al muestreo probabilístico; Hernández y Mendoza (2018) puntualizan que “todas las unidades y casos de la población tienen al inicio la igual condición de ser seleccionados para conformar la muestra y se alcanzan precisando las particularidades de la población y la cantidad adecuada para la muestra, y a través de una selección aleatoria de las unidades de muestreo”. (p. 200).

La selección de la muestra fue al azar para determinar el número de casos que intervendrán en la investigación.

3.7.3. Muestreo

Se aplicó la muestra probabilística estratificada; en este procedimiento, “la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento, de manera proporcional o no proporcional”. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207). Para el cálculo del tamaño de la muestra se recurrió a una calculadora online: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Obteniéndose la distribución siguiente:

Tabla 2

Distribución de la muestra de los integrantes de la IE “Victor Raúl Haya de la Torre”- Ayacucho.

Integrantes de la IE	Total población (N)	Muestra (n)
Docentes	08	08
Estudiantes	71	61
Padres y madres de familia	30	29
Total	N=109	n=98

Fuente: Ficha de matrícula y CAP de docente -2022.

3.8. Técnicas e instrumentos

3.8.1. Técnica

Por las características de la pesquisa se empleó la técnica de la encuesta. Blanco (2011) define que es “una herramienta o instrumento estandarizada/o que permite obtener información acerca de una muestra de la población total” (p. 75). Este procedimiento se ajusta a los requerimientos de los casos a encuestar.

3.8.2. Instrumentos

La pesquisa relacionó las variables: “gestión educativa estratégica” y “calidad del servicio educativo”; se adaptó instrumentos para cada variable tomando en cuenta las características de la muestra. Para la variable: **Gestión Educativa Estratégica**. Se tomó en cuenta la matriz autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular (IPEBA, 2013) y se adaptó tres cuestionarios que a continuación se detalla:

1. Cuestionario de gestión educativa estratégica para docentes

Considera cinco dimensiones y consta de 29 preguntas. La valoración utiliza la escala tipo Likert: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). El instrumento mide

el nivel de gestión institucional para docentes recategorizado en: inadecuada, medianamente adecuada y adecuada.

2. Cuestionario de gestión educativa estratégica para estudiantes

Considera tres dimensiones y consta de 23 preguntas. La valoración utiliza la escala tipo Likert: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). El instrumento mide el nivel de gestión institucional para estudiantes recategorizado en: inadecuada, medianamente adecuada y adecuada.

3. Cuestionario de gestión educativa estratégica para padres y madres de familia

Considera tres dimensiones: gestión de la institución educativa; aprendizaje de su hijo(a); convivencia en la institución educativa. Consta de 21 preguntas. La valoración utiliza la escala tipo Likert: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). El instrumento mide el nivel de gestión institucional para padres y madres de familia recategorizado en: inadecuada, medianamente adecuada y adecuada.

Para la variable: **Calidad de servicio educativo**. Basado en el Modelo SERVQUAL, mide tanto la percepción de satisfacción usuaria y la expectativa de satisfacción usuaria mediante una serie de parámetros (Parasuraman et al. 1985), se adaptó tres cuestionarios que a continuación se detalla:

1. Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para docentes

Considera 5 dimensiones y consta de 22 preguntas. La valoración utiliza la escala tipo Likert: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). El instrumento mide el nivel de servicio educativo para docentes recategorizado en: inadecuada, medianamente adecuada y adecuada.

2. Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para estudiantes

Considera 5 dimensiones y consta de 22 preguntas. La valoración utiliza la escala tipo Likert: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). El instrumento mide

el nivel de servicio educativo para estudiantes recategorizado en: inadecuada, medianamente adecuada y adecuada.

3. Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para padres y madres de familia

Considera 5 dimensiones y consta de 22 preguntas. La valoración utiliza la escala tipo Likert: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos) y Siempre (3 puntos). El instrumento mide el nivel de servicio educativo para padres y madres de familias recategorizado en: inadecuada, medianamente adecuada y adecuada.

3.9. Validez y confiabilidad de instrumentos

3.9.1. Validez

Se solicitó a tres expertos para verificar la solidez de las dimensiones y preguntas, expresando el coeficiente de valoración porcentual siguiente:

Instrumento /Expertos	Experto 2	Experto 1	Experto 3	Promedio
“Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica	97,33	95,00	85,33	92,55
“Cuestionario de calidad del servicio educativo”	89,33	89,33	85,33	87,99

El cuadro muestra un promedio de 92,55% (equivalente a 0,9) para el “Cuestionario de gestión educativa estratégica”); por tanto, es válido para el estudio. Asimismo, el “Cuestionario de calidad del servicio educativo” obtuvo un promedio de 87,99; también es válido para los propósitos de la investigación. (anexo 3)

3.9.2. Confiabilidad

Se procedió a través del coeficiente de Alfa de Cronbach aplicado a una muestra piloto del 30% de la muestra de docentes, estudiantes y padres y madres de familia; obteniendo las siguientes valoraciones:

Tabla 3*Estadística de fiabilidad de cuestionarios para medir la Gestión Educativa Estratégica*

	Alfa de Cronbach*	N de elementos
Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para docentes	.911	29
Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para estudiantes	.833	23
Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para padres y madres de familia	.939	21

* Anexo 2

Tabla 4*Estadística de fiabilidad de cuestionarios para medir la Calidad del Servicio Educativo*

	Alfa de Cronbach*	N de elementos
Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para docentes	.949	22
Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para estudiantes	.897	22
Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para padres y madres de familia	.935	22

* Anexo 2

3.10. Técnicas de procesamiento de datos

Los datos procesados se analizaron mediante la estadística descriptiva (programa Excel); en tanto, para determinar la distribución si es normal o no, se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov porque la población fue mayor a 50 participantes; el resultado obtenido fue que ambas variables presentan una distribución no normal; basado en las significancias cuyos valores son menores a $p=0,05$ se determinó realizar el análisis inferencial utilizando la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Procedimientos

La investigación cumplió las siguientes etapas:

- Validar los cuestionarios que serán aplicados a las muestras seleccionadas.
- Solicitar a la dirección de la institución educativa la autorización con el fin de cumplir con los objetivos del estudio.
- Reunir a los docentes, estudiantes y padres de familia para informar del proceso a seguir en la investigación y obtener el consentimiento y asentimiento informado de los participantes.
- Aplicar el cuestionario a los participantes de manera directa y auto administrada.
- Consolidar los datos obtenidos en hojas de cálculo Excel.
- Analizar los datos utilizando el software estadístico SPSS versión 25 y, con respecto a la verificación de las hipótesis, se analizará mediante una prueba paramétrica, contrastando con la tabla de valores correspondiente.
- Interpretar los resultados y la discusión de estos.
- Redactar el informe final.

3.11. Aspectos éticos

Se solicitó el asentimiento informado se solicitó a los padres de familia con respecto a la participación de sus hijos en la encuesta. Al finalizar el estudio, se hizo conocer las conclusiones a la institución educativa donde se procedió el estudio. Por otra parte, se respetó la autoría de los autores, referenciando de manera adecuada y evitando el plagio. Se evitó cometer sucesos de injusticia con los encuestados durante la administración y procesamiento de los datos obtenidos. También, se pidió autorización respectiva al colegio respetando la intimidad de opinión de los datos obtenidos.

Capítulo III

Resultados Y Discusión

4.1. Resultados a nivel descriptivo

Tabla 5

Opinión de docentes de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

Nivel	Gestión educativa estratégica: docentes		
	Intervalo*	F	%
Inadecuada	29 – 48	2	25,0
Medianamente adecuada	49 – 67	5	62,5
Adecuada	68 – 87	1	12,5
Total		8	100,0

Fuente: base de datos.

* *Baremo de Recategorización en niveles la gestión educativa estratégica. Anexo 4.*

La tabla 5 muestra que, el nivel de la gestión educativa estratégica en opinión de los docentes se ubica en Inadecuada 25% (2 docentes); Medianamente adecuada 62,5% (5 docentes); Adecuada 12,5% (1 docente).

Por consiguiente, el 62,5% de docentes consideran como medianamente adecuada la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

Tabla 6

Opinión de estudiantes de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

Nivel	Gestión educativa estratégica: estudiantes		
	Intervalo*	F	%
Inadecuada	23 – 38	5	8,2

Nivel	Gestión educativa estratégica: estudiantes		
	Intervalo*	F	%
Medianamente adecuada	39 – 53	43	70,5
Adecuada	54 – 69	13	21,3
Total		61	100,0

Fuente: base de datos.

** Baremo de Recategorización en niveles la gestión educativa estratégica. Anexo 4.*

La tabla 6 muestra que, el nivel de la gestión educativa estratégica en opinión de los estudiantes se ubica en Inadecuada 8,2% (5 estudiantes); Medianamente adecuada 70,5% (43 estudiantes); Adecuada 21,3% (13 estudiantes).

Por consiguiente, el 70,5% de estudiantes consideran como medianamente adecuada la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

Tabla 7

Opinión de padres y madres de familia de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

Nivel	Gestión educativa estratégica: padres y madres de familia		
	Intervalo*	F	%
Inadecuada	21 – 35	3	10,3
Medianamente adecuada	36 – 49	20	69,0
Adecuada	50 – 63	6	20,7
Total		29	100,0

Fuente: base de datos.

** Baremo de Recategorización en niveles la gestión educativa estratégica. Anexo 4.*

La tabla 7 muestra que, el nivel de la gestión educativa estratégica en opinión de los padres y madres de familia se ubica en Inadecuada 10,3% (3 padres y madres de familia); Medianamente adecuada 69,0% (20 padres y madres de familia); Adecuada 20,7% (6 padres y madres de familia).

Por consiguiente, el 69% de padres y madres de familia consideran como medianamente adecuada la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

Tabla 8

Opinión de docentes de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Victor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

Nivel	Calidad del servicio educativo: docentes		
	Intervalo*	F	%
Inadecuada	22 – 36	2	25,0
Medianamente adecuada	37 – 51	4	50,0
Adecuada	52 – 66	2	25,0
Total		8	100,0

Fuente: base de datos.

** Baremo de Recategorización en niveles la calidad del servicio educativo. Anexo 4.*

La tabla 8 muestra que la opinión de los docentes se ubica en Inadecuada 25,0% (2 docentes); Medianamente adecuada 50,0% (4 docentes); Adecuada 25,0% (2 docentes).

Por consiguiente, el 50% de docentes consideran como medianamente adecuada la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

Tabla 9

Opinión de estudiantes de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

Nivel	Calidad del servicio educativo: estudiantes		
	Intervalo*	F	%
Inadecuada	22 – 36	12	19,7
Medianamente adecuada	37 – 51	35	57,4
Adecuada	52 – 66	14	22,9
Total		61	100,0

Fuente: base de datos.

** Baremo de Recategorización en niveles la gestión educativa estratégica. Anexo 4.*

La tabla 9 muestra que, el nivel de la calidad del servicio educativo en opinión de los estudiantes se ubica en Inadecuada 19,7% (12 docentes); Medianamente adecuada 57,4% (35 estudiantes); Adecuada 22,9% (14 docentes).

Por consiguiente, el 57,4% de estudiantes consideran como medianamente adecuada la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

Tabla 10

Opinión de padres y madres de familia de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

Nivel	Calidad del servicio educativo: padres y madres de familia		
	Intervalo*	F	%
Inadecuada	22 – 36	6	20,7
Medianamente adecuada	37 – 51	18	62,1
Adecuada	52 – 66	5	17,2
Total		29	100,0

Fuente: base de datos.

** Baremo de Recategorización en niveles la gestión educativa estratégica. Anexo 4.*

La tabla 10 muestra que, el nivel de la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia se ubica en Inadecuada 20,7% (6 padres y madres de familia); Medianamente adecuada 62,1% (18 padres y madres de familia); Adecuada 17,2% (5 padres y madres de familia).

Por consiguiente, el 62,1% de padres y madres de familia consideran como medianamente adecuada la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

Tabla 11

Resumen comparativo de docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la gestión educativa estratégica de la institución educativa “Victor Raúl Haya de la Torre”- Ayacucho, 2022

Nivel	Gestión educativa estratégica					
	Docentes		estudiantes		Padres y madres de familia	
	F	%	F	%	F	%
Inadecuada	2	25,0	5	8,2	3	10,3
Medianamente adecuada	5	62,5	43	70,5	20	69,0
Adecuada	1	12,5	13	21,3	6	20,7
Total	8	100,0	61	100,0	29	100,0

Fuente: base de datos.

** Baremo de Recategorización en niveles la gestión educativa estratégica. Anexo 4.*

La tabla 11 muestra que, el nivel de la gestión educativa estratégica en opinión de los docentes (62,5%), estudiantes (70%) y padres y madres de familia (69,0%) se ubican en Medianamente adecuada.

Por consiguiente, los docentes, estudiantes y padres de familia consideran que medianamente adecuada brinda el servicio de la gestión educativa estratégica en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

Tabla 12

Resumen comparativo de docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”- Ayacucho, 2022.

Nivel	Calidad del servicio educativo					
	Docentes		estudiantes		Padres y madres de familia	
	F	%	F	%	F	%
Inadecuada	2	25,0	12	19,7	6	20,7
Medianamente adecuada	4	50,0	35	57,4	18	62,1
Adecuada	2	25,0	14	22,9	5	17,2
	8	Total	61	100,0	29	100,0

Fuente: base de datos.

** Baremo de Recategorización en niveles la gestión educativa estratégica. Anexo 4.*

La tabla 12 muestra que, el nivel de la calidad del servicio educativo en opinión de los docentes (50,0%), estudiantes (57,4%) y padres y madres de familia (62,1%) se ubican en Medianamente adecuada.

Por consiguiente, los docentes, estudiantes y padres de familia consideran que medianamente adecuada realiza la prestación de la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” del distrito de Luis Carranza de la provincia de La Mar-Ayacucho.

4.2. Resultados a nivel inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad de variables

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Calidad del Servicio Educativo	Gestión Educativa Estratégica
N		98	98
Parámetros normales ^{a,b}	Media	50,95	86,13
	Desv. Desviación	6,734	53,449
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,111	,377
	Positivo	,071	,377
	Negativo	-,111	-,200
Estadístico de prueba		,111	,377
Sig. asintótica(bilateral)		,005 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 13, se observa que en la variable Calidad del servicio educativo la $p = 0,005 < \alpha = 0,05$ así como en la variable Gestión Educativa Estratégica la $p = 0,000 < \alpha = 0,05$; en consecuencia, las distribuciones son no normal; por tanto, conviene aplicar la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

4.2.2. Procedimiento de la prueba de hipótesis

El análisis inferencial toma en cuenta el grado de relación mediante el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, basado en el siguiente cuadro de valores (Montes et al., 2014):

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	<i>Correlación negativa perfecta</i>
-0.76 a -0.90	<i>Correlación negativa muy fuerte</i>
-0.51 a -0.75	<i>Correlación negativa considerable</i>
-0.11 a -0.50	<i>Correlación negativa media</i>
-0.01 a -0.10	<i>Correlación negativa débil</i>
0.00	<i>No existe correlación</i>
+0.01 a +0.10	<i>Correlación positiva débil</i>
+0.11 a +0.50	<i>Correlación positiva media</i>
+0.51 a +0.75	<i>Correlación positiva considerable</i>
+0.76 a +0.90	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
+0.91 a +1.00	<i>Correlación positiva perfecta</i>

El nivel de significancia sigue el procedimiento estadístico:

Nivel de Significancia		
Significación	Interpretación	
5% = 0,05	Ha	Ho
P<0,05	Se acepta	Se rechaza
P>0,05	Se rechaza	Se acepta

4.2.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho 2022.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho 2022.

Tabla 14*Prueba de normalidad de variables*

Correlación general entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

		Correlaciones			
			Gestión educativa estratégica		Calidad servicio educativo
Rho de Spearman	de Gestión educativa: docentes, estudiantes y padres y madres de familia	Coefficiente de correlación	de 1,000		,871**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	98		98
	Calidad educativa (general): docentes, estudiantes y padres de familia	Coefficiente de correlación	de ,871**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	98		98

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Los resultados de la tabla 14 muestra que existe un coeficiente de correlación de Rho = ,871**, valorándose como una correlación positiva muy fuerte con una significación $\rho = 0.000 < 0.05$; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se interpreta que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Tabla 15

Correlación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

Correlaciones						
			Gestión educativa estratégica: docentes		Calidad del servicio educativo: docentes	
Rho de Spearman	Gestión educativa estratégica: docentes	Coefficiente de correlación	de	1,000		,994**
		Sig. (bilateral)		.		,000
		N		8		8
Calidad del servicio educativo: docentes	del servicio educativo: docentes	Coefficiente de correlación	de	,994**		1,000
		Sig. (bilateral)		,000		.
		N		8		8

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Los resultados de la tabla 15 muestra que existe un coeficiente Rho = ,994**, valorándose como una correlación positiva perfecta y con una significación $\rho = 0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se interpreta que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Hipótesis específica 2

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Tabla 16

Correlación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

		Correlaciones			
			Gestión educativa estratégica: estudiantes	Calidad del servicio educativo: estudiantes	
Rho de Spearman	Gestión educativa estratégica: estudiantes	Coeficiente de correlación	1,000	,899**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	61	61	
	Calidad del servicio educativo: estudiantes	Coeficiente de correlación	,899**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	61	61	

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Los resultados de la tabla 16 muestra que existe una correlación de $Rho = ,899^{**}$, valorándose como una correlación positiva muy fuerte con una significación $\rho = 0,000 < 0,05$; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se interpreta que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la

opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

Tabla 17

Correlación entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022

		Correlaciones		
			Gestión educativa estratégica: padres y madres de familia	Calidad del servicio educativo: padres y madres de familia
Rho de Spearman	Gestión educativa estratégica: padres y madres de familia	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Calidad del servicio educativo: padres y madres de familia	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Los resultados de la tabla 17 muestra que existe correlación de $Rho = ,846^{**}$, valorándose como una correlación positiva muy fuerte con una significación $\rho = 0,000 < 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se interpreta que existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.

4.3. Discusión de resultados

Las categorías calidad y gestión son dos aristas que están unidas en un solo objetivo en el entorno educativo. Desde una apreciación general, la calidad se puede analizar desde tres miradas: como adaptación a un fin por personas que tienen expectativas por algo; como la consecución de metas y resultados propuestos y; como transformación cualitativa de las personas mediante el desarrollo y construcción de habilidades para la vida y el entorno laboral. (Bueno, 2022). En tanto, la gestión está directamente conectado con el pensamiento estratégico, es decir, con el liderazgo y la forma de cómo funciona una organización con el entorno, pero desde un proyecto dinámico y un enfoque de cambios basado en las tendencias mundiales actuales. (Gallardo, 2021).

Las variables que se investigaron son dos procesos relevantes que han cambiado la forma de comprender y atender al usuario (estudiante y padres) en las instancias educativas; por un lado, la calidad educativa como adaptación y transformación de los estudiantes, profesores y padres de familia a requerimientos de la sociedad y; por otro lado, la gestión educativa, como espacio institucional que funciona desde la versatilidad basada en tendencias educativas actuales (responsabilidad digital, pensamiento digital, aulas colaborativas, pedagogía digital, competencias para la vida y adaptación laboral, entre otras) y las percepciones de los actores educativos.

En relación con los resultados de la investigación, la hipótesis general concluye que existe una Correlación Positiva muy Fuerte entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en los docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. El estadígrafo Rho de Spearman arroja un coeficiente de valor = 0,871 y una significancia bilateral de $\rho = 0,000 < 0,05$. Comparativamente, el nivel de la gestión educativa estratégica en opinión de los docentes (62,5%), estudiantes (70%) y padres y madres de familia (69,0%) se ubican en medianamente adecuada; se podría inferir que los tres actores educativos perciben que la gestión está implicada en los procesos de la enseñanza, del aprendizaje y el contentamiento de los padres de familia.

Con respecto a la calidad del servicio educativo en opinión de los docentes (50,0%), estudiantes (57,4%) y padres y madres de familia (62,1%) se ubican en medianamente adecuada. Por consiguiente, comparando a los tres actores educativos concuerdan que existe una prestación de la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”; se podría inferir que la calidad del servicio institucional abarca los procesos pedagógicos, la atención de los aprendizajes y la complacencia de los padres de familia. Un interesante aporte en el punto tratado, son los de Montero-Mora & Cantón-Croda, (2020) quienes mencionan que los ambientes sociales condicionan la funcionalidad y desempeño escolar; para ello tiene que ver ampliamente la relación con los procesos escolares, la trayectoria de los estudiantes en los distintos estratos educativos, la gestión administrativa y la organización de los actores educativos (docentes, estudiantes y padres de familia). Es decir, el entorno social, ambiental y cultural determina qué servicio requiere la comunidad aledaña a la institución educativa; que muchas veces, no es considerado en la elaboración del PEI institucional.

Los resultados hallados guardan semejanza con las conclusiones de Casavilca (2020); en su estudio seleccionó como muestra a docentes, estudiantes y padres de familia y al correlacionar las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo, obtuvo una correlación positiva perfecta con una valoración de 0.913 significando que ambas variables mantienen una relación estrecha significativa. Se podría deducir que la gestión y el servicio educativo son procesos que tienen la finalidad de velar por la calidad de los aprendizajes escolares, siendo el foco atencional los saberes en términos de desempeño académico de los escolares. Estos resultados también establecen un nexo con los planteamientos del IPEBA (2013) que toda calidad de servicio educativo se basa en enfoques de interculturalidad, equidad, diversidad, pertinencia, eficiencia y eficacia de los procesos de gestión y de las experiencias pedagógicas que involucran con eje vertebrador del cambio al estudiante en proceso de adquisición de saberes actualizados y de manera permanente.

Desde la perspectiva de 14 directores de diferentes instituciones educativas de la región Ayacucho, el estudio de Elliot (2017) presenta similitud con nuestro estudio al establecer que se evidencia un índice de correlación altamente significativo entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo. El fenómeno de gestión y servicio educativo institucional tienen un estrecho vínculo de correspondencia entre los procesos de gestionar los saberes de los docentes y los saberes de los estudiantes en confrontación con el contexto escolar; fenómeno que atribuye su mejora al director que orienta y establece mecanismos innovadores y de cambio en mejora de la imagen institucional. Mientras que Quintana (2018) al comparar la calidad educativa y la gestión escolar concluye que existe un exiguo conocimiento de estas dos categorías y su modo de concreción con la realidad escolar; por ello, el sustento pedagógico institucional genera procesos que conducen a las escuelas y colegios a simular mejoras y acaban por dificultar los procesos de cambio; siendo la gestión escolar el principal aliado para el cambio y mejora de la calidad institucional.

Los resultados de la hipótesis específica 1, con respecto a la correlación entre las variables gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los docentes; demuestran estadísticamente que existe correlación de $Rho = ,994^{**}$ valorándose como una correlación positiva muy fuerte con una significación $\rho = 0,000 < 0,05$. Un estudio de similares resultados se analizó en Alcántara (2018) quien en una muestra de 120 docentes ayacuchanos halló una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de la educación con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .485 y significancia de $\rho = 0.000 < 0.05$.

Del mismo modo, Changanqué (2021) en una muestra de 40 docentes de la región Piura halló una correlación media ($r = 0,605$) entre ambas variables con una significancia de ($\text{sig} = ,000$). La conclusión relevante es que la gestión estratégica que presenta la institución educativa se corresponde con la calidad educativa; dando importancia a los factores del líder colectivo, planificación estratégica, trabajo en equipo, intervención comprometida, relaciones adecuadas y cambios constantes en la calidad del servicio escolar. También, Cano (2019) en una muestra de 103 docentes establece que existe relación muy alta, positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad educativa. esta relación entre ambas variables podría deducirse que el docente como eje edificador de los aprendizajes percibe que el director de la institución escolar está cumpliendo con la función de situar y monitorear las actividades pedagógicas de los docentes escuchando sus necesidades pedagógicas que repercute en los aprendizajes escolares.

En el ámbito internacional, Tafur et al. (2015) en un colegio de Colombia, concluyó que los directivos y docentes manejan información escasa; por tanto, requieren apropiación y actualización. Asimismo, los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia no tienen acceso a información actualizada sobre procesos de calidad institucional. Las conclusiones de los autores no se asemejan a los hallados en la investigación, se puede colegir que, por la

diversidad cultural y políticas educativas diferentes de un país a otro, cada realidad educativa muestra ciertas características educativas que se diferencian sustancialmente.

En este punto, Atencio (2019) señala que la percepción de calidad de servicio en la institución educativa difiere una de otra, dependiendo del servicio que brinda a una población escolar determinada. Esta aseveración teórica podría depender de cómo la institución educativa asume como “calidad de servicio” a los usuarios o estudiantes. Asimismo, Palacios et al. (2020) plantea que la calidad de servicio educativo tiene un componente o rango de nivel que, al momento de evaluar dicha calidad, es compleja debido que cada institución educativa demuestra ciertas características peculiares que la identifican y, por tanto, el servicio es también diferente a las demás.

Los resultados de la hipótesis específica 2, con respecto a la correlación entre las variables gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los estudiantes; demuestran estadísticamente una correlación de $Rho = ,899^{**}$ valorándose como una correlación positiva muy fuerte con una significación $p = 0,000 < 0,05$. El resultado tiene aproximación con Atencio (2019) quien en una muestra de 60 estudiantes concluye que existe una relación muy significativa ($\rho = 0,609$) estimando que los estudiantes tienen una referencia regular de la gestión educativa y cómo repercute en sus aprendizajes escolares. Se podría colegir, que aceptan la gestión del director porque se relaciona con sus requerimientos académicos. También el sustento teórico de Bustamante et al. (2019) brinda soporte al resultado al considerar que una dimensión de la calidad del servicio educativo es la empatía, en la que la plana directiva y docentes muestran capacidad para comprender las necesidades y prioridades de aprendizaje del escolar.

Los resultados de la hipótesis específica 3, que atañe a la correlación de las variables en la opinión de los padres y madres de familia del colegio “Víctor Raúl Haya de la Torre”- Ayacucho, 2022; demuestran estadísticamente que existe una correlación de $Rho = ,846^{**}$

valorándose como una correlación positiva muy fuerte con una significación $\rho = 0.000 < 0.05$. El resultado hallado tiene similitud con Pariona (2018) en una muestra de padres de familia. confirma que existe una valoración de 0,8755; correlación positiva relativamente alta entre ambas variables. Se podría razonar que los padres de familia aceptan la institución y tienen confianza en sus procesos de gestión cuando evidencian mejoras académicas en sus hijos. También, porque son aceptados como parte integrante de las decisiones institucionales. Por ello, evaluar la calidad del servicio, es importante expresar la idea de Garzón (2011) al puntualizar que “[...] no es la conformidad con las especificaciones, sino más bien, conformidad con las singularidades de los clientes, la eficacia en el servicio adquiere realidad en la percepción, en lo que el cliente piensa o cree del servicio que está recibiendo” (p. 25). Es decir, que la característica propia de todo servicio no solo queda en el plano de la percepción del cliente con respecto al servicio o producto que recibe, sino que se plasma cuando vivencia o hace uso del servicio o producto y puede emitir un juicio equilibrado de lo que consumió del servidor. En el caso de la opinión de los padres y madres de familia, son ellos quienes conocen con mayor sentido de pertinencia la atención que reciben sus hijos y ellos mismos al hacer uso de los servicios que brinda la institución educativa.

Como corolario del estudio, consideramos que el estudio es un aporte a las demás investigaciones y que requiere aportar hallazgos más profundos mediante la investigación cualitativa, que evidenciarían contextos culturales educativos específicos de los procesos de gestión y de cómo se brinda un servicio educativo de calidad para una determinada población escolar. La fortaleza del estudio es haber utilizado seis instrumentos para cada actor educativo que muestran percepciones diferentes con respecto a las variables y se pudo corroborar la relación existente entre ellas.

Finalmente, la importancia investigativa es aceptar con rigor científico que la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo institucional son categorías y procesos cualitativos que se relacionan y contribuyen al eje central y protagonista del cambio constante del servicio educativo: el estudiante.

Conclusiones

De los resultados obtenidos mediante los cuestionarios administrados a los docentes, estudiantes y padres y madres de familia y de los objetivos planteados, nos permite concluir:

En la hipótesis general: Existe una Correlación Positiva muy Fuerte entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en los docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Demostrado con el estadígrafo Rho de Spearman = 0,871 y con una significancia bilateral de $\rho = 0,000 < 0,05$.

En la hipótesis específica 1: Existe una Correlación Positiva Perfecta entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los docentes de la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Demostrado con el estadígrafo Rho de Spearman = 0,994 y con una significancia bilateral de $\rho = 0,000 < 0,05$.

En la hipótesis específica 2: Existe una Correlación Positiva muy Fuerte entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los estudiantes de la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Demostrado con el estadígrafo Rho de Spearman = 0,899 y con una significancia bilateral de $\rho = 0,000 < 0,05$.

En la hipótesis específica 3: Existe una Correlación Positiva muy Fuerte entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los padres y madres de familia de la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Demostrado con el estadígrafo Rho de Spearman = 0,846 y con una significancia bilateral de $\rho = 0,000 < 0,05$.

Recomendaciones

De las conclusiones arribadas, se sugiere a la dirección del colegio “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Luis Carranza-Ayacucho, tome en cuenta la relevancia de la gestión educativa estratégica para brindar una calidad del servicio educativo institucional considerando como eje vertebrador de mejora a los integrantes de la comunidad interna de la institución como son los docentes, los estudiantes y a los padres de familia.

A los docentes de la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Luis Carranza -Ayacucho, se recomienda identificar las fortalezas y debilidades de la gestión educativa institucional en lo que respecta a sus funciones pedagógicas para mejorar la calidad del servicio de los aprendizajes escolares.

A los estudiantes, se recomienda dialogar y sugerir cambios a la plana directiva con respecto a la gestión institucional basado en sus necesidades y prioridades de aprendizaje escolar.

A los padres de familia, se sugiere mayor participación en la gestión institucional para mejorar la calidad del servicio de los aprendizajes escolares de sus hijos.

Referencias bibliográficas

- Alcántara, M. (2018). *La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22363/Alc%C3%A1ntara_VM.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Alonso Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior*, 45(178), 79–95.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Araya-castillo, L., Escobar-farfán, M., Bertoló, E., & Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento y Gestión*, 91–115. Retrieved from
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8675/214421442353>
- Atencio, R., K. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.
- Bernate, J.; Perilla, A.; Sierra, O.; Romero, E. y Castro, L. (2020). Gestión y evaluación de la calidad educativa latinoamericana. En: *Los paradigmas actuales –educación, empresa y sociedad*. Colección: Científica Educación, Empresa y Sociedad. Volumen No. 7 Primera Edición 2020 Editorial EIDEC
<https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/07/LOS-PARADIGMAS-ACTUALES-%E2%80%93-EDUCACION-EMPRESA-Y-SOCIEDAD.pdf>

- Blanco, C. (2011). Encuestas y estadísticas: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación. 1a ed. Editorial Brujas.
- Bueno, G. F. (2022). Observaciones al enfoque por competencias y su relación con la calidad educativa. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (32), 93-117. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86262022000100093&script=sci_arttext
- Bustamante M. A., Zerda, E., Obando, F. & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 2019 13 (2), <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
- Cano, S. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín. UGEL 02, Lima, 2016*. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11357>
- Casavilca, S. R. (2020). *Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020*. Tesis de Posgrado. Universidad Peruana Los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2056/T037_4449383_9_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Changanaqué, C. R. (2021). *Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura-2020*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65171/Changanaque_CHCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Contrera, E., Fraile, A., & Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico- administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 47–61. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22507/rli.v16n1a9>
- Corominas, J. & Pascual J. A. (1984). *Diccionario crítico etimológico*. Editorial Gredos.
- Drucker, P. (1981). *La gerencia: tareas, responsabilidades y prácticas*. Editorial El Ateneo.
- Elliot, J. A. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara-Ayacucho*. Tesis de Posgrado. Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1355/TM%20CE-Ge%203124%20E1%20-%20Elliot%20Arias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores-Flores, H. (2021). La gestión educativa, disciplina con características propias. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: IX Número: 1 Artículo no.:8 Período: Septiembre, 2021 <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9n1/2007-7890-dilemas-9-01-00008.pdf>
- Flores, G., Flores, D., & Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI (2), 1–19. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/508>
- Garzón, A. G. (2011). Evaluación del servicio al cliente en una institución educativa basado en el modelo servqual. *Gerenc. Tecnol. Inform.* | Vol. 10 | N° 28 | Sep - Dic | pp 23 – 34 <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistagti/article/view/2780/3044>

- Gallardo, W. (2021). Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional. SUMMA. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-24.
<https://doi.org/10.47666/summa.3.2.40>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Edición MCGRAW -HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V. México.
- IPEBA (2013). ¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa? Matriz y Guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4596/Qu%20y%20c%20mo%20evaluamos%20la%20gesti%20de%20la%20instituci%20educativa%20matriz%20y%20gu%20de%20autoevaluaci%20de%20la%20gesti%20educativa%20de%20instituciones%20de%20Educaci%20B%20sica%20Regular.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jones, G. & George, J. (2014). *Administración contemporánea*. Mc Graw Hill.
- Lecuona, M. (1998). *Conceptos básicos de la gestión del diseño en las pymes*. Edición Servicio de Publicaciones Universidad Politécnica de Valencia
- León, H. (2016). Gestión de la planificación estratégica para el desarrollo profesional docente. *Revista Gestión de la Educación*, 6(1), 23–52.
<https://doi.org/10.15517/rge.v1i1.22719>
- Ley General de Educación, Ley N° 28044. Perú.
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativas*, 22(32), 122–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Montes, A.; Ochoa, J.; Juárez, B.; Vázquez, M. & Díaz, C. (2014). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de probabilidad y estadística*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Mori, D. F. & Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre, 2021, Volumen 5, Número 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217p12082
- OCDE (2019). *El trabajo de la OCDE sobre educación y competencias*. <https://www.oecd.org/education/El-trabajo-de-la-ocde-sobre-educacion-y-competencias.pdf>
- OCDE (2018). Education Policy Outlook: Putting Student Learning at the Centre https://www.hm.ee/sites/default/files/epo2018_country_snapshots.pdf
- Palacios, F., Damián, E., & Damián, N. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1(49), 41-50.

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Pariona, M. C. (2018). La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo del CEBA Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Puquio, Ayacucho – Perú. Tesis de posgrado. Universidad Nacional “Enrique Guzmán y Valle”.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1772/TM%20CE-Ge%203570%20P1%20-%20Pariona%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PEN (2020). *Proyecto Educativo Nacional, PEN 2036: el reto de la ciudadanía plena*.

<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6910>

Pla, S. (2018). *Calidad educativa*. (Primera Ed). México: IISUE educación.

Pozner de Weinberg, P. (2000). Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. Capítulo II. Buenos Aires: IIPE.

Quintana, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y*

Educadores, 21(2), 259–281. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>

Tafur., J, Beleño de Castro, N., Molina, G. & Aponte, L. (2015). *Calidad educativa y gestión escolar*. Corporación Universitaria Latinoamericana.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3187/CALIDAD%20EDUCATIVA%20Y%20GESTION%20ESCOLAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Turpo, J., & Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 7(1), 97–116.

<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v7i1.203>

- Ramírez, B., & Chica, M. (2017). Horizontes críticos de la gestión escolar: perspectiva latinoamericana. *Aula. Revista de pedagogía de la Universidad de Salamanca*, 23, 149–157. <https://doi.org/10.14201/aula201723>
- Reyes, V., Trejo, M. del C., & Topete, C. (2017). El liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México: una mirada desde los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 81. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.292>
- Rico, A.D. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia* 12(1): 55-70. <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Sander, B. (2016). Nuevas tendencias en la gestión educativa: democracia y calidad. *La educación: Revista Interamericana de Desarrollo Educativo*, 40(1-3 123-25), 29–40. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/8327/406007_NUEVAS_TENDENCIAS_EN_LA_GESTIN_EDUCATIVA.pdf;jsessionid=0561D07D8480EE40A296B63E8361493B.jvm1?sequence=3
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582– 609. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Vázquez, E. (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. D.R. © Secretaría de Educación Pública. México.
- Zeithaml, V.A. & Parasuraman, A. (2004). *Calidad de servicio*. Cambridge, MA.

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio</p>	<p>GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS Comparar la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Comparar la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio</p>	<p>GENERAL Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho 2022.</p> <p>ESPECÍFICAS Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los docentes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del</p>	<p>V1: Gestión educativa estratégica</p> <p>V2: Calidad del servicio educativo</p>	<p>Dirección institucional. Soporte al desempeño docente. Trabajo conjunto con las familias y la comunidad. Uso de la información. Infraestructura y recursos para el aprendizaje.</p> <p>Fiabilidad. Seguridad. Elementos tangibles.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básico. MÉTODO Hipotético-deductivo. NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional y descriptivo. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, transversal correlacional y descriptivo. MUESTRA Docentes, estudiantes y padres de familia del 1°, 2°, 3°, 4° y 5° grado de secundaria de la IE “Víctor Haya de la</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>educativo en la opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022?</p>	<p>educativo en la opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Comparar la relación que existe entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.</p>	<p>servicio educativo en opinión de los estudiantes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022. Existe relación significativa entre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en opinión de los padres y madres de familia de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”-Ayacucho, 2022.</p>		<p>Capacidad de respuesta. Empatía.</p>	<p>Torre”-Ayacucho; en un total de 98 (docentes, estudiantes y padres de familia). TECNICA DE INVESTIGACIÓN Encuesta INSTRUMENTOS Seis cuestionarios PROCESAMIENTO DE DATOS Paquete estadístico SPSS-25 y hoja de cálculo Excel.</p>

Anexo 2

Instrumentos

Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para docentes

Estimado(a) profesor (a), a continuación, encontrará algunas preguntas sobre su Institución Educativa (I.E.). Le pedimos que responda a las preguntas con la mayor sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas; no se trata de una evaluación de sus conocimientos sino de dar opinión anónima sobre su I.E. para que pueda mejorar.

Responde las alternativas de cada pregunta, marcando con una equis (X).

Sobre la Institución Educativa

En cuanto al Proyecto Educativo Institucional (PEI), conozco:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
1	la Misión, Visión y valores			
2	los Objetivos estratégicos			
3	la Propuesta Pedagógica			

Las instancias de participación existentes en la Institución Educativa (CONEI, APAFA, Municipio Escolar,

Consejo Académico entre otros) contribuyen, desde sus roles, a la mejora del proceso de enseñanza

aprendizaje:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
4	participando en la aprobación de documentos de gestión			

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
5	participando en actividades del PAT dentro y/o fuera del aula			

La I.E. gestiona oportunamente mejoras o implementación de:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
6	ambientes físicos necesarios para el desarrollo de la enseñanza aprendizaje (laboratorios, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, entre otros)			

La Institución Educativa gestiona oportunamente para contar con:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
7	materiales pertinentes para todos los estudiantes (materiales concretos, fichas, material audiovisual, material para estudiantes con necesidades especiales, para contextos bilingües y/u otros)			
8	equipamiento para las actividades de aprendizaje (laboratorios, computadoras, proyectores, televisores, instrumentos musicales, maquinarias, material de deporte y/u otro)			

La infraestructura de la Institución Educativa:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre

- 9 cuenta con espacios especializados para el desarrollo de competencias específicas como: laboratorios, canchas deportivas, talleres, biblioteca, etc.

Los materiales de la Institución Educativa:

Preguntas	Valoración		
	Nunca	A veces	Siempre
10 se adecúan a las diferentes necesidades de aprendizaje de los estudiantes (ritmos de aprendizaje, discapacidad física y/o mental, contextos bilingües, entre otros)			

En nuestra Institución Educativa, la información sobre la administración de los recursos financieros para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la implementación de los planes de mejora es:

Preguntas	Valoración		
	Nunca	A veces	Siempre
11 sustentada (cuenta con informes contables, balances, comprobantes)			

Sobre el soporte al desempeño docente

Los temas de capacitación que promueve la Institución Educativa responden a:

Preguntas	Valoración		
	Nunca	A veces	Siempre
12 Las necesidades que surgen en el contexto en que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje (como: nuevos problemas de los estudiantes, realidades regionales o locales, temáticas priorizadas por la I.E., etc.)			

El monitoreo, acompañamiento y/o supervisión de mi desempeño docente que realiza el órgano de dirección y/o los coordinadores de la Institución Educativa me permite:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
13	identificar las áreas en que necesito fortalecer mis capacidades			

Participo en actividades en equipos de docentes, programadas por la IE, para:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
14	intercambiar experiencias exitosas en cuanto a los procesos de enseñanza-aprendizaje			

Para la investigación, planificación, preparación de clases y materiales, la Institución Educativa me facilita:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
15	ambientes adecuados para reuniones y trabajo de planificación			

Sobre el proceso enseñanza aprendizaje

La programación curricular se realiza tomando en cuenta:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
16	los contenidos propuestos por el CENEB para cada grado y ciclo			

En mis sesiones de aprendizaje:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
17	organizo a los estudiantes para que trabajen de manera cooperativa			
18	promuevo el aprendizaje basado en problemas			

En mi práctica pedagógica analizo y utilizo la información recogida sobre la evaluación de los estudiantes para:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
19	reforzar los aspectos identificados que favorecen el logro en las competencias y superar los aspectos que lo dificultan			
20	seleccionar estrategias pedagógicas para mejorar los aprendizajes			

Convivencia en la Institución Educativa y en el aula

Se realizan actividades periódicas (Ej. Reuniones, asambleas) donde los diferentes miembros de la comunidad escolar pueden:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
21	analizar los aspectos del clima institucional que favorecen o dificultan la implementación de procesos de mejora			
22	compartir espacios de integración que buscan generar vínculos para mejorar el clima institucional			

Los demás miembros de la Institución Educativa

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
23	me tratan con respeto			
24	me escuchan cuando doy mi opinión			

En mi aula:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
25	hemos elaborado las normas de convivencia con la participación de todos			
26	Desarrollo un Plan de Tutoría de aula que contiene las orientaciones establecidas por la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa y/o el Plan de tutoría de la Institución Educativa			

Padres, madres de familia y comunidad

En el último año:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
27	He realizado sesiones de aprendizaje que incorporan los conocimientos y saberes de los actores de la comunidad			
28	La I.E. realiza actividades de intercambio de experiencias con otras instituciones de la localidad para resolver los problemas que encontramos en el proceso de enseñanza - aprendizaje			
29	La I.E. realiza actividades de intercambio de experiencias con otras instituciones de la localidad para resolver los problemas que encontramos en el proceso de enseñanza - aprendizaje			

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para estudiantes

Estimado(a) estudiante, a continuación, encontrarás preguntas sobre tu institución educativa. No hay respuestas correctas o incorrectas; no se trata de un examen para ponerte una nota, sino de dar tu opinión sobre tu institución educativa para que pueda mejorar.

Te pedimos que respondas con la mayor sinceridad y confianza. Nadie sabrá lo que contestaste porque **no escribirás tu nombre en el cuestionario.**

Responde las alternativas de cada pregunta, marcando con una equis (X) de acuerdo a lo que sucede en tu institución educativa y en tus clases.

Sobre tu Institución Educativa

Nos gustaría saber cuánto conoces sobre tu institución educativa

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
1	¿Conoces la Misión de tu Institución Educativa?			
2	¿Sabes cuál es la Visión de tu Institución Educativa?			
3	¿Te han hablado sobre los Valores de tu Institución Educativa?			

Probablemente en tu institución educativa (no necesariamente en tu aula) estudian: madres y padres adolescentes, estudiantes que trabajan para ayudar a sus familias, estudiantes que tienen alguna discapacidad, es decir, que sean ciegos, mudos, que usen silla de ruedas, con retardo mental o Síndrome de Down, etc. Tal vez haya estudiantes que no hablan bien el castellano porque hablan otras lenguas o que tienen otras creencias religiosas diferentes a las de la mayoría. Lo que queremos saber con esta pregunta es cómo ayuda tu institución educativa a estos estudiantes, responde:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
4	Organiza charlas o campañas para informar a todos sobre cómo apoyar a estos estudiantes			
5	realiza actividades u orienta a todos para que estos estudiantes se integren en el aula y se sientan bien			

Nos interesa saber si tu Institución Educativa permite utilizar los recursos que tiene para desarrollar las clases, tareas, investigaciones, ensayos, entrenamientos, proyectos, etc. Si tu Institución Educativa no cuenta con ninguno de los recursos de alguna de las opciones, deja sin responder esa opción.

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
6	¿Tu Institución Educativa les permite utilizar los libros que tiene?			
7	¿Tu Institución Educativa les permite utilizar los equipos que tiene, como: computadoras, proyectores, televisores, equipos de sonido, microscopios, etc.?			
8	¿Tu Institución Educativa les permite utilizar ambientes que tiene como: laboratorios, biblioteca, talleres, sala de cómputo?			

Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes

Queremos saber un poco sobre cómo son tus clases...

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
9	¿Tus profesores te piden que hagas trabajos en grupo?			
10	¿Tus profesores te plantean problemas para que pienses y resuelvas?			
11	¿Tus profesores te aconsejan y te ayudan a darte cuenta de cómo tienes que estudiar para aprender mejor?			

Nos gustaría que nos cuentes cómo estás aprendiendo y cómo te ayudan tus profesores para que aprendas...

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
12	¿Tus profesores te explican sobre lo que vas a aprender en cada clase?			
13	¿Tus profesores te dicen para qué te va a servir lo que vas a aprender?			
14	¿Tus profesores te explican cómo se relaciona lo que vas a aprender con la vida diaria?			

Nos gustaría saber si en tu Institución Educativa, además de ofrecer las clases normales se preocupan por apoyar a los estudiantes que tienen dificultades para aprender o que, por el contrario, aprenden demasiado rápido, para ello te pedimos que respondas:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
15	<p>Cuando tú o tus compañeros tienen dificultades para aprender un curso o un tema específico, ¿Los profesores les apoyan con: clases adicionales, dándoles algunos materiales adicionales o dándoles mayores explicaciones en los temas?</p> <p>Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula</p>			

Nos gustaría que nos digas cómo te tratan las personas en tu Institución Educativa...

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
16	¿Sientes que te toman en cuenta?			
17	¿Te tratan con respeto?			

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
18	¿Te escuchan cuando das tu opinión?			

Nos gustaría que nos digas si sabes qué hacer y cómo te sentirías, si en tu Institución Educativa se diera el caso de que alguien sufriera algún tipo de maltrato o abuso como: insultos, golpes, burlas, tocamientos indebidos o si les dijeran que hagan cosas que no deben hacerse.

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
19	¿Sabes a quién puedes avisar para que esto no siga sucediendo?			
20	¿Sabes que debes avisarle a tus padres o familiares?			

Por último, cuéntanos como se relacionan las personas en tu aula...

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
21	¿Las normas de disciplina o de convivencia de tu aula han sido elaboradas por todos en conjunto?			
22	En tu aula ¿Se resuelven los problemas con la participación de todos?			
23	En tu aula ¿Puedes expresar lo que sientes y piensas sin miedo?			

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para padres y madres de familia

Estimado(a) padre o madre de familia, a continuación, encontrará algunas preguntas sobre la Institución Educativa (Colegio) en la que estudia(n) su(s) hijo(s) o hija(s). Le pedimos que responda a las preguntas con la mayor sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas. Se trata de recoger su opinión sobre la Institución Educativa para que pueda mejorar.

Responde las alternativas de cada pregunta, marcando con una equis (X) de acuerdo a lo que sucede en tu institución educativa y en tus clases.

Sobre la gestión de la Institución Educativa

La Institución Educativa me ha dado a conocer:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
1	las funciones que los padres de familia debemos cumplir			
2	la organización de la Institución Educativa y los roles de todos sus miembros (director, maestros, estudiantes, administrativos, etc.)			
3	los planes que tiene para mejorar los servicios educativos que ofrece			
4	cómo el cumplimiento de las funciones de cada uno de los miembros permite mejorar la enseñanza aprendizaje			

	Pregunta	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
5	Periódicamente la Institución Educativa me informa sobre los gastos e inversiones realizados para mejorar las condiciones que brinda la institución para el desarrollo integral de mi(s) hijo(s) o hija(s)			

	Pregunta	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
6	Cuando la Institución Educativa realiza acciones de mejora, ¿La Dirección presenta o explica cómo esas acciones de mejora han influido en el proceso de aprendizaje de los estudiantes?			

Sobre el aprendizaje de su hijo o hija

La Institución Educativa me informa con claridad:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
7	sobre lo que debe(n) aprender mi(s) hijo(s) o hija(s)			
8	sobre los logros de mi(s) hijo(s) o hija(s)			
9	sobre las dificultades de mi(s) hijo(s) o hija(s)			
10	sobre las actividades en las que destaca(n) mi(s) hijo(s) o hija(s)			
11	sobre actividades y/o servicios complementarios que mi(s) hijo(s) o hija(s) requiere(n) de acuerdo con sus necesidades particulares			

Los profesores, director(a) y/o psicólogo nos preguntan sobre:

	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
12	las actividades que le(s) gusta o interesa(n) a mi(s) hijo(s) o hija(s)			
13	La organización del tiempo de mi(s) hijo(s) o hija(s) en casa			

- 14 el entorno familiar de mi(s) hijo(s) o hija(s) (número de miembros, trabajo o actividad de los padres, costumbres familiares)
- 14 situaciones del hogar o entorno que ayudan o dificultan su aprendizaje

Pregunta	Valoración		
	Nunca	A veces	Siempre
16 ¿En los dos últimos años la Institución Educativa me ha pedido mi opinión sobre la educación que están brindando mi(s) hijo(s) o hija(s)?			

Convivencia en la Institución Educativa

Pregunta	Valoración		
	Nunca	A veces	Siempre
17 Puedo decir lo que pienso sobre la Institución Educativa sin temor			

Los demás miembros de la Institución Educativa:

Preguntas	Valoración		
	Nunca	A veces	Siempre
18 me toman en cuenta en las actividades que organiza la I.E.			
19 me tratan con respeto			
20 me escuchan cuando doy mi opinión			
21 valoran mi esfuerzo			

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para docentes

Estimado(a) docente, a continuación, encontrarás preguntas sobre el servicio que brindas en tu institución educativa “V́ctor Raúl Haya de la Torre”. Le pedimos que responda a las preguntas con la mayor sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas; no se trata de una evaluación de sus conocimientos sino de dar opinión anónima sobre su I.E. para que pueda mejorar.

Responde la alternativa de cada pregunta, marcando con una equis (X) de acuerdo con tu desempeño.

Importante: El término “personal” se refiere al director, administrativo o docente.

N°	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD				
1.	Cuando me comprometo a hacer algo por el estudiante, lo hago oportunamente.			
2.	Me interesa ayudar a los estudiantes en sus problemas personales y académicos.			
3.	Cuando solicitaron apoyo mis estudiantes, por primera vez, cumplí íntegramente dicho apoyo.			
4.	Los distintos servicios que brinda la IE a los padres de familia atienden en el tiempo prometido.			
5.	Los profesores, directivos y personal administrativo no comenten errores en sus obligaciones dentro del colegio.			
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD				
6.	Demuestro honestidad en mi desempeño profesional.			
7.	Brindo tranquilidad y seguridad al estudiante dentro de la IE.			
8.	Demuestran amabilidad al estudiante y padre de familia en todo momento, dentro y fuera de la IE.			

N°	Preguntas	Valoración		
9.	Demuestro desempeño profesional adecuado en todo momento ante mis estudiantes.			
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES		Nunca	A veces	Siempre
10.	El colegio tiene equipos modernos como computadoras, equipos de laboratorio, proyectores multimedia, lap top, aulas inteligentes, entre otros.			
11.	Las aulas, losas deportivas, talleres, laboratorios, áreas verdes, entre otros ambientes físicos son atractivos.			
12.	Mantengo una buena presentación personal.			
13.	Los materiales que ambientan las aulas, los laboratorios, los talleres, la losa deportiva, las áreas verdes, entre otros; son atractivos.			
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Nunca	A veces	Siempre
14.	Si solicitan algo de mí, la dirección informa exactamente cuándo atenderé el requerimiento, y cumplen prontamente con ello.			
15.	Ante un requerimiento a la dirección de la IE, atienden inmediatamente.			
16.	Si el estudiante o padre de familia requiere alguna ayuda académica, que generalmente no se encuentra en la IE, brindo el apoyo hasta conseguirlo.			
17.	Siempre estoy dispuesto a atender y apoyar a los estudiantes.			
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Nunca	A veces	Siempre
18.	Brindo atención personalizada a mis estudiantes para los trabajos escolares.			
19.	Los horarios de atención a los estudiantes son adecuado para mí.			
20.	Brindo tutoría personalizada y siempre demuestro interés por servir.			

N°	Preguntas	Valoración		
21.	El ambiente que hay en el colegio me hace sentir cómodo(a).			
22.	Me preocupo por las necesidades personales y académicas de los estudiantes.			

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para estudiantes

Estimado(a) estudiante, a continuación, encontrarás preguntas sobre el servicio que recibes en tu institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”. No hay respuestas correctas o incorrectas; no se trata de un examen para ponerte una nota, sino de dar tu opinión sobre tu institución educativa para que pueda mejorar.

Te pedimos que respondas con la mayor sinceridad y confianza. Nadie sabrá lo que contestaste porque **no escribirás tu nombre en el cuestionario**.

Responde la alternativa de cada pregunta, marcando con una equis (X) de acuerdo a lo que sucede en tu institución educativa y en tus clases.

Importante: El término “personal” se refiere al director, administrativo o docente.

N°	Preguntas	Valoración		
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Nunca	A veces	Siempre
1.	El/la profesor/a del colegio, cuando se compromete a hacer algo por mí, lo hace.			
2.	El/la profesor/a del colegio, se interesa por ayudarme en mis problemas personales y académicos.			
3.	Cuando solicité, por primera vez, ayuda a mis profesores, me cumplieron íntegramente.			
4.	Los distintos servicios que me presta el colegio me atienden en el tiempo prometido.			
5.	Los profesores, directivos y personal administrativo no comenten errores en sus obligaciones dentro del colegio.			
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		Nunca	A veces	Siempre
6.	Confío en la honestidad del director, profesores y personal administrativo que trabaja en el colegio.			
7.	Me siento tranquilo y seguro dentro del colegio.			

N°	Preguntas	Valoración		
8	Todos los que trabajan en el colegio demuestran amabilidad conmigo en todo momento, dentro y fuera del colegio.			
9.	Los profesores del colegio demuestran conocer su profesión en todo momento.			
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES		Nunca	A veces	Siempre
10.	El colegio tiene equipos modernos como computadoras, equipos de laboratorio, proyectores multimedia, laptop, aulas inteligentes, entre otros.			
11.	Las aulas, losas deportivas, talleres, laboratorios, áreas verdes, entre otros ambientes físicos son atractivos.			
12.	El director, profesores y personal administrativo mantienen una buena presentación personal.			
13.	Los materiales que ambientan las aulas, los laboratorios, los talleres, la losa deportiva, las áreas verdes, entre otros; son atractivos.			
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Nunca	A veces	Siempre
14.	Si solicito algo al personal de la Institución Educativa, me informan exactamente cuándo me darán el requerimiento, y cumplen prontamente con ello.			
15.	Si se me presenta un problema o necesito ayuda de la dirección del colegio, me atienden inmediatamente.			
16.	Si requiero alguna ayuda personal, que generalmente no se encuentra en el colegio, sé que me ayudarán los profesores a conseguirlo.			
17.	Los profesores siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme.			
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Nunca	A veces	Siempre
18.	Los profesores me prestan atención personalizada para mis trabajos escolares.			

N°	Preguntas	Valoración		
19.	Los horarios de atención a los estudiantes son adecuados para mí.			
20.	Mi colegio cuenta con personal que brinda tutoría personalizada y siempre se muestran interesados por servir.			
21.	El ambiente que hay en el colegio me hace sentir cómodo(a).			
22.	Los profesores se preocupan por mis intereses personales y académicos.			

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para padres y madres de familia

Estimado(a) padre y madre de familia, a continuación, encontrarás preguntas sobre el servicio que brinda la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” en la que estudia(n) su(s) hijo(s) o hija(s). Le pedimos que responda a las preguntas con la mayor sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Responde la alternativa de cada pregunta, marcando con una equis (X).

Importante: El término “personal” se refiere al director, administrativo o docente.

N°	Preguntas	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD				
1.	El personal se compromete apoyar a mi hijo(a) cuando lo solicito, y lo hace oportunamente.			
2.	Los profesores se interesan en ayudar a mi hijo(a) en sus problemas personales y académicos.			
3.	Cuando solicité apoyo para mi hijo a la dirección, por primera vez, cumplieron íntegramente dicho apoyo.			
4.	Los distintos servicios que brinda el colegio a me atienden en el tiempo prometido.			
5.	Los profesores, directivos y personal administrativo no comenten errores en sus obligaciones dentro del colegio.			
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD				
6.	El personal del colegio demuestra honestidad en su desempeño profesional.			
7.	Siento que brindan tranquilidad y seguridad a mi hijo(a) dentro del colegio.			
8.	Demuestran amabilidad a mi hijo y a mi persona en todo momento, dentro y fuera de la IE.			

N°	Preguntas	Valoración		
9.	Los profesores demuestran desempeño profesional adecuado en todo momento a mi hijo(a).			
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES		Nunca	A veces	Siempre
10.	El colegio tiene equipos modernos como computadoras, equipos de laboratorio, proyectores multimedia, lap top, aulas inteligentes, entre otros.			
11.	Las aulas, losas deportivas, talleres, laboratorios, áreas verdes, entre otros ambientes físicos son atractivos.			
12.	El personal del colegio mantiene una buena presentación personal.			
13.	Los materiales que ambientan las aulas, los laboratorios, los talleres, la losa deportiva, las áreas verdes, entre otros; son atractivos.			
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Nunca	A veces	Siempre
14.	Si solicito apoyo de un profesor(a) a la dirección, me informan exactamente cuándo seré atendido y cumplen prontamente con ello.			
15.	Ante un requerimiento a la dirección de la IE, me atienden inmediatamente.			
16.	Si solicito ayuda académica para mi hijo(a), que generalmente no se encuentra en el colegio, me brindan el apoyo hasta conseguirlo.			
17.	Los profesores y directivos siempre están dispuestos a atender y apoyar a mi hijo(a).			
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Nunca	A veces	Siempre
18.	El colegio brinda atención personalizada a mi hijo(a) para sus trabajos escolares.			
19.	Los horarios de atención a los padres de familia son adecuado para mí.			

N°	Preguntas	Valoración		
20.	Los profesores brindan tutoría personalizada y siempre demuestran interés por servir.			
21.	El ambiente que hay en el colegio me hace sentir cómodo(a).			
22.	Los profesores se preocupan por las necesidades personales y académicas de mi hijo(a).			

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Anexo 3

Validez de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
EXPERTO 1
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS



Título: Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una Institución educativa rural-Ayacucho, 2022.

Tesista: Juan Efraín Ayala Salvatierra.

Instrumento: "Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica".

Instrucciones:

La presente ficha pretende medir la calidad y viabilidad del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos. Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere pertinente.

ASPECTOS A CONSIDERARSE	5	4	3	2	1	0
1) ¿El instrumento seleccionado es adecuado?		X				
2) ¿El instrumento mide lo que pretende medir?	X					
3) ¿Existe pertinencia de las preguntas con la(s) variable(s)?	X					
4) ¿Existe pertinencia de las preguntas con las dimensiones?	X					
5) ¿Se evidencia la pertinencia de las preguntas con los indicadores?	X					
6) ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X					
7) ¿Las preguntas realmente miden las variables?	X					
8) ¿El instrumento responde al objetivo general?	X					
9) ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?	X					
10) ¿La construcción de los ítems es claro y preciso?		X				
11) ¿Los ítems responden a un orden lógico?	X					
12) ¿El número de ítems por dimensiones es adecuado?	X					
13) ¿El número de ítems por indicador es adecuado?	X					
14) ¿Existe relación lógica entre los ítems, los indicadores y las dimensiones?	X					
15) ¿El instrumento es adecuado para la muestra en estudio?	X					
Total	65	8				

Coefficiente de valoración porcentual $C = 97.33$

Puntaje total: 73 Puntaje total: 73×100
 $= 97.33/75$

Sugerencias

REFERENCIA DEL PROFESIONAL QUE VALIDA

Firma :



DNI: 2827718

1	Experto (s)	Oswaldo Pariona Ipurre
2	Especialidad	Historia y Geografía
3	Grado académico	Magister en Administración de la Educación
4	Cargo actual	Director Designado
5	Institución donde labora	Luis Guillermo Lumbreras Salcedo
6	Lugar y fecha	Ayacucho, 30 de julio del 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
EXPERTO 1
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS



Título: Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural-Ayacucho, 2022.

Tesista: Juan Efraín Ayala Salvatierra.

Instrumento: "Cuestionario de la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa.

Instrucciones:

La presente ficha pretende medir la calidad y viabilidad del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos. Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere pertinente.

ASPECTOS A CONSIDERARSE	5	4	3	2	1	0
1) ¿El instrumento seleccionado es adecuado?		x				
2) ¿El instrumento mide lo que pretende medir?	x					
3) ¿Existe pertinencia de las preguntas con la(s) variable(s)?	x					
4) ¿Existe pertinencia de las preguntas con las dimensiones?	x					
5) ¿Se evidencia la pertinencia de las preguntas con los indicadores?	x					
6) ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	x					
7) ¿Las preguntas realmente miden las variables?	x					
8) ¿El instrumento responde al objetivo general?	x					
9) ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?		x				
10) ¿La construcción de los ítems es claro y preciso?		x				
11) ¿Los ítems responden a un orden lógico?		x				
12) ¿El número de ítems por dimensiones es adecuado?		x				
13) ¿El número de ítems por indicador es adecuado?		x				
14) ¿Existe relación lógica entre los ítems, los indicadores y las dimensiones?		x				
15) ¿El instrumento es adecuado para la muestra en estudio?		x				
Total	35	32				

Coefficiente de valoración porcentual $C = 89.33$

Puntaje total: 67 **Puntaje total:** $67 \times 100 = 89.33/75$

Sugerencias

REFERENCIA DEL PROFESIONAL QUE VALIDA

Firma :

DNI: 22196390

1	Experto (s)	Oswaldo Pariona Ipurre
2	Especialidad	Historia y Geografía
3	Grado académico	Magister en Administración de la Educación
4	Cargo actual	Director Designado
5	Institución donde labora	Luis Guillermo Lumbreras Salcedo
6	Lugar y fecha	Ayacucho, 30 de julio del 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
EXPERTO I
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS



Título: Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural-Ayacucho, 2022

Tesista: Juan Efraín Ayala Salvatierra.

Instrumento: "Cuestionario de la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa.

Instrucciones:

La presente ficha pretende medir la calidad y viabilidad del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos. Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere pertinente.

ASPECTOS A CONSIDERARSE	5	4	3	2	1	0
1) ¿El instrumento seleccionado es adecuado?	X					
2) ¿El instrumento mide lo que pretende medir?	X					
3) ¿Existe pertinencia de las preguntas con la(s) variable(s)?	X					
4) ¿Existe pertinencia de las preguntas con las dimensiones?	X					
5) ¿Se evidencia la pertinencia de las preguntas con los indicadores?	X					
6) ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X					
7) ¿Las preguntas realmente miden las variables?	X					
8) ¿El instrumento responde al objetivo general?	X					
9) ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?	X					
10) ¿La construcción de los ítems es claro y preciso?		X				
11) ¿Los ítems responden a un orden lógico?		X				
12) ¿El número de ítems por dimensiones es adecuado?		X				
13) ¿El número de ítems por indicador es adecuado?		X				
14) ¿Existe relación lógica entre los ítems, los indicadores y las dimensiones?			X			
15) ¿El instrumento es adecuado para la muestra en estudio?			X			
Total	45	16	6			

Coefficiente de valoración porcentual $C = 89.33$

Puntaje total: 67 Puntaje total: 67×100
=89.33/75

Sugerencias

.....
REFERENCIA DEL PROFESIONAL QUE VALIDA

Firma :

DNI: 10207175

1	Experto (s)	Rosa Noemi Condori Pineda
2	Especialidad	Ciencias Naturales
3	Grado académico	Magister en Evaluación y acreditación de la calidad Educativa.
4	Cargo actual	Docente
5	Institución donde labora	"Dos de Mayo"
6	Lugar y fecha	Ayacucho, 01 de agosto del 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
EXPERTO 1
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS



Título: Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural-Ayacucho, 2022

Tesista: Juan Efraín Ayala Salvatierra.

Instrumento: "Cuestionario de la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa.

Instrucciones:

La presente ficha pretende medir la calidad y viabilidad del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos. Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere pertinente.

ASPECTOS A CONSIDERARSE	5	4	3	2	1	0
1) ¿El instrumento seleccionado es adecuado?	X					
2) ¿El instrumento mide lo que pretende medir?	X					
3) ¿Existe pertinencia de las preguntas con la(s) variable(s)?	X					
4) ¿Existe pertinencia de las preguntas con las dimensiones?	X					
5) ¿Se evidencia la pertinencia de las preguntas con los indicadores?	X					
6) ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X					
7) ¿Las preguntas realmente miden las variables?	X					
8) ¿El instrumento responde al objetivo general?	X					
9) ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?	X					
10) ¿La construcción de los ítems es claro y preciso?		X				
11) ¿Los ítems responden a un orden lógico?		X				
12) ¿El número de ítems por dimensiones es adecuado?		X				
13) ¿El número de ítems por indicador es adecuado?		X				
14) ¿Existe relación lógica entre los ítems, los indicadores y las dimensiones?			X			
15) ¿El instrumento es adecuado para la muestra en estudio?			X			
Total	45	16	6			

Coefficiente de valoración porcentual $C = 89.33$

Puntaje total: 67 **Puntaje total:** $67 \times 100 = 89.33/75$

Sugerencias

REFERENCIA DEL PROFESIONAL QUE VALIDA

Firma :

DNI: 10207175

1	Experto (s)	Rosa Noemi Condori Pineda
2	Especialidad	Ciencias Naturales
3	Grado académico	Magister en Evaluación y acreditación de la calidad Educativa.
4	Cargo actual	Docente
5	Institución donde labora	"Dos de Mayo"
6	Lugar y fecha	Ayacucho, 01 de agosto del 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
EXPERTO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS

Título: Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural-Ayacucho, 2022

Tesista: Juan Efraín Ayala Salvatierra.

Instrumento: "Cuestionario de la Calidad del Servicio Educativo en la institución educativa.

Instrucciones:

La presente ficha pretende medir la calidad y viabilidad del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos. Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere pertinente.

ASPECTOS A CONSIDERARSE	5	4	3	2	1	0
1) ¿El instrumento seleccionado es adecuado?		X				
2) ¿El instrumento mide lo que pretende medir?		X				
3) ¿Existe pertinencia de las preguntas con la(s) variable(s)?		X				
4) ¿Existe pertinencia de las preguntas con las dimensiones?		X				
5) ¿Se evidencia la pertinencia de las preguntas con los indicadores?		X				
6) ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?		X				
7) ¿Las preguntas realmente miden las variables?	X					
8) ¿El instrumento responde al objetivo general?		X				
9) ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?		X				
10) ¿La construcción de los ítems es claro y preciso?	X					
11) ¿Los ítems responden a un orden lógico?		X				
12) ¿El número de ítems por dimensiones es adecuado?		X				
13) ¿El número de ítems por indicador es adecuado?	X					
14) ¿Existe relación lógica entre los ítems, los indicadores y las dimensiones?						
15) ¿El instrumento es adecuado para la muestra en estudio?	X	X				
Total	20	44				

Coefficiente de valoración porcentual $C = 85,33$

Puntaje total: 64×100

$=64/75$

Sugerencias

Los instrumentos fueron elaborados con pertinencia y es aplicable para la recolección de información.

REFERENCIA DEL PROFESIONAL QUE VALIDA

DNI: 28443918

Dr. Delia Ayala Esquivel

1	Experto (s)	Delia Ayala Esquivel
2	Especialidad	Lic. Pedagogía Infantil y Psicología
3	Grado académico	Doctora en Educación
4	Cargo actual	Docente
5	Institución donde labora	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
6	Lugar y fecha	Ayacucho, 01 de agosto del 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
EXPERTO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS



Título: Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural- Ayacucho, 2022

Tesista: Juan Efraín Ayala Salvatierra.

Instrumento: "Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica".

Instrucciones:

La presente ficha pretende medir la calidad y viabilidad del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos. Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere pertinente.

ASPECTOS A CONSIDERARSE	5	4	3	2	1	0
1) ¿El instrumento seleccionado es adecuado?		X				
2) ¿El instrumento mide lo que pretende medir?		X				
3) ¿Existe pertinencia de las preguntas con la(s) variable(s)?		X				
4) ¿Existe pertinencia de las preguntas con las dimensiones?		X				
5) ¿Se evidencia la pertinencia de las preguntas con los indicadores?		X				
6) ¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?	X					
7) ¿Las preguntas realmente miden las variables?	X					
8) ¿El instrumento responde al objetivo general?		X				
9) ¿El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?		X				
10) ¿La construcción de los ítems es claro y preciso?		X				
11) ¿Los ítems responden a un orden lógico?	X					
12) ¿El número de ítems por dimensiones es adecuado?	X					
13) ¿El número de ítems por indicador es adecuado?		X				
14) ¿Existe relación lógica entre los ítems, los indicadores y las dimensiones?		X				
15) ¿El instrumento es adecuado para la muestra en estudio?		X				
Total	20	44				

Coefficiente de valoración porcentual $C = 85,33\%$

Puntaje total: 64×100

$= 64/75$

Sugerencias

Los instrumentos fueron elaborados con pertinencia y es aplicable para la recolección de datos

REFERENCIA DEL PROFESIONAL QUE VALIDA

DNI: 28443918

1	Experto (s)	Delia Ayala Esquivel
2	Especialidad	Lic. Pedagogía Infantil y Psicología
3	Grado académico	Doctora en Educación
4	Cargo actual	Docente
5	Institución donde labora	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
6	Lugar y fecha	Ayacucho, 01 de agosto del 2022



Anexo 4*Fiabilidad de los instrumentos***Fiabilidad del Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para docentes**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	29

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sobre la Institución Educativa 1	53,250	65,643	,667	,904
Sobre la Institución Educativa 2	53,375	65,982	,566	,907
Sobre la Institución Educativa 3	53,500	65,429	,582	,906
Sobre la Institución Educativa 4	53,250	66,214	,610	,906
Sobre la Institución Educativa 5	53,250	65,643	,667	,904
Sobre la Institución Educativa 6	53,250	65,643	,667	,904

Sobre la Institución Educativa 7	53,500	66,571	,727	,904
Sobre la Institución Educativa 8	53,250	69,357	,594	,907
Sobre la Institución Educativa 9	53,375	69,696	,397	,909
Sobre la Institución Educativa 10	53,125	66,411	,722	,904
Sobre la Institución Educativa 11	53,250	62,786	,964	,898
Sobre el soporte al desempeño docente 12	53,000	71,143	,132	,915
Sobre el soporte al desempeño docente 13	53,125	65,268	,860	,902
Sobre el soporte al desempeño docente 14	53,125	69,268	,385	,910
Sobre el soporte al desempeño docente 15	53,375	66,839	,783	,904
Sobre el proceso enseñanza aprendizaje 16	53,125	72,982	,000	,912
Sobre el proceso enseñanza aprendizaje 17	53,250	69,643	,274	,912
Sobre el proceso enseñanza aprendizaje 18	53,250	69,357	,594	,907
Sobre el proceso enseñanza aprendizaje 19	52,875	68,696	,531	,907
Sobre el proceso enseñanza aprendizaje 20	53,375	68,268	,361	,911
Convivencia en la Institución Educativa y en el aula 21	53,375	70,554	,285	,911
Convivencia en la Institución Educativa y en el aula 22	53,125	66,696	,463	,909
Convivencia en la Institución Educativa y en el aula 23	52,750	75,929	-,356	,920
Convivencia en la Institución Educativa y en el aula 24	53,500	63,429	,759	,902
Convivencia en la Institución Educativa y en el aula 25	53,250	72,786	,012	,913
Convivencia en la Institución Educativa y en el aula 26	53,125	66,411	,722	,904
Padres, madres de familia y comunidad 27	53,000	72,857	,000	,914
Padres, madres de familia y comunidad 28	53,375	66,839	,783	,904
Padres, madres de familia y comunidad 29	53,125	72,982	,000	,912

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

15:44 p.m. 10/01/2023

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
5	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
7	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3
8	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

15:44 p.m. 10/01/2023

	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	2	3	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	2	2	2	2
4	3	1	2	2	2	1	2
5	3	2	2	2	3	2	2
6	2	1	2	1	2	1	2
7	2	1	1	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							

Fiabilidad del Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para estudiantes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	23

Estadísticas de total de elemento

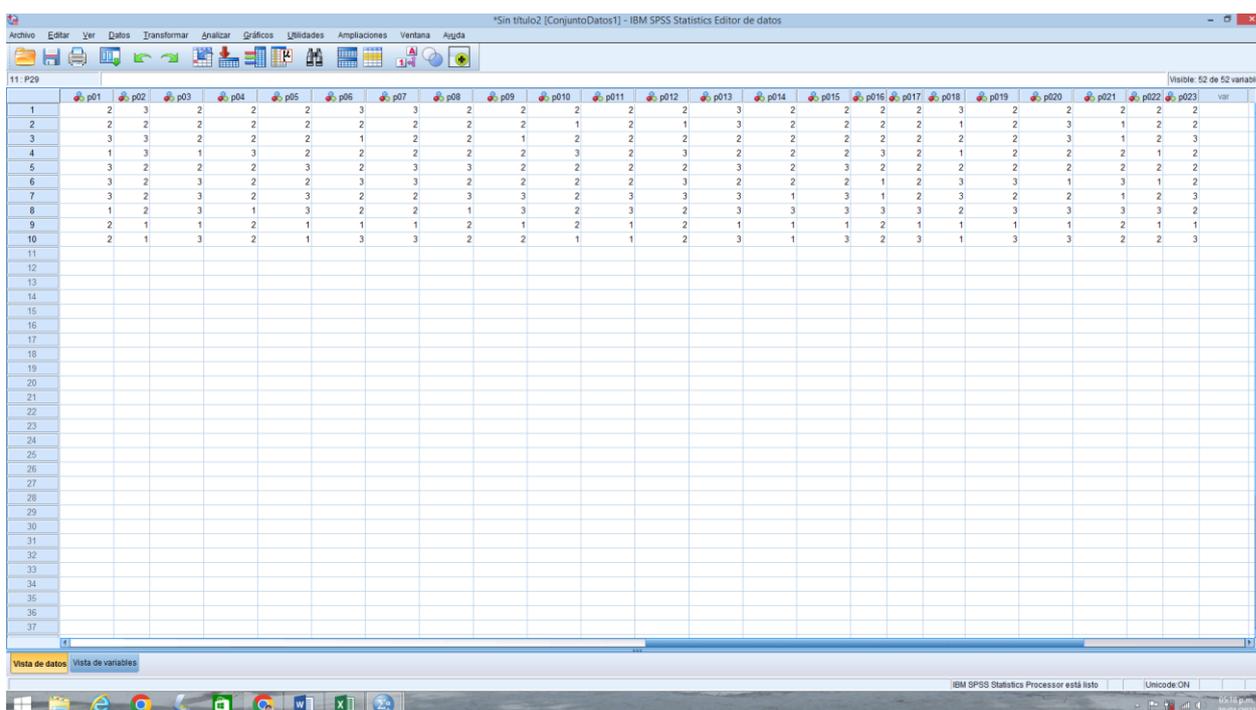
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sobre tu Institución Educativa 1	45,90	52,544	-,016	,846
Sobre tu Institución Educativa	46,00	49,556	,278	,832
Sobre tu Institución Educativa 3	45,90	45,433	,652	,814
Sobre tu Institución Educativa 4	46,10	55,211	-,349	,848
Sobre tu Institución Educativa 5	46,00	45,778	,668	,814

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sobre tu Institución Educativa 6	46,00	47,778	,457	,824
Sobre tu Institución Educativa 7	45,80	47,067	,590	,819
Sobre tu Institución Educativa 8	46,00	52,889	-,027	,841
Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes 9	46,10	46,100	,712	,814
Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes 10	46,20	52,844	-,022	,841
Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes 11	46,10	46,544	,660	,816
Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes 12	45,90	50,767	,202	,834
Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes 13	45,60	45,600	,721	,812
Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes 14	46,30	49,122	,391	,827
Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes 15	45,80	45,289	,797	,810
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 16	46,10	53,878	-,136	,847
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 17	46,00	47,333	,683	,817
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 18	46,20	46,178	,508	,821

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 19	45,90	46,767	,673	,816
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 20	45,90	49,433	,264	,833
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 21	46,20	51,289	,109	,839
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 22	46,30	48,011	,522	,822
Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula 23	45,90	48,100	,512	,822



Fiabilidad del Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para padres y madres de familia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa Cronbach	de N de elementos
,939	21

Estadísticas de total de elemento

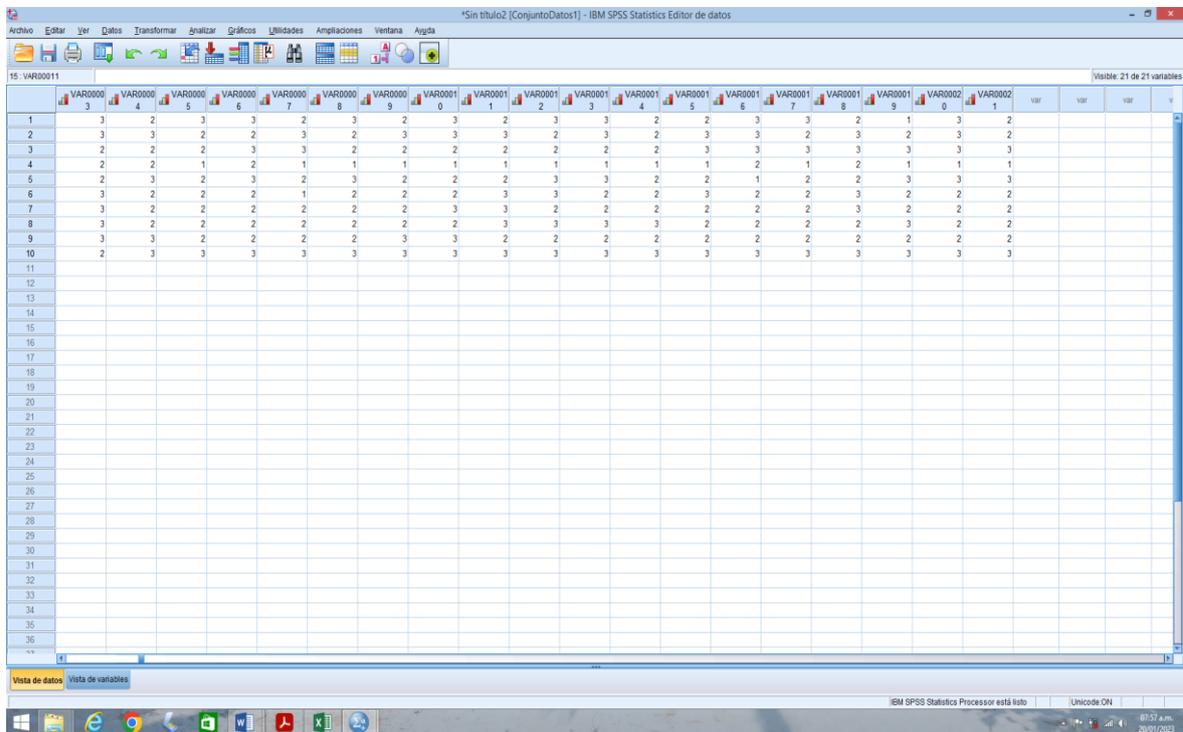
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sobre la gestión de la Institución Educativa 1	46,50	76,278	,483	,938
Sobre la gestión de la Institución Educativa 2	46,00	70,222	,825	,932
Sobre la gestión de la Institución Educativa 3	46,10	79,656	,010	,944
Sobre la gestión de la Institución Educativa 4	46,30	76,233	,389	,939
Sobre la gestión de la Institución Educativa 5	46,60	71,822	,818	,933

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sobre la gestión de la Institución Educativa 6	46,30	75,344	,491	,938
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 7	46,60	70,267	,744	,934
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 8	46,50	71,611	,747	,934
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 9	46,50	71,833	,725	,934
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 10	46,30	71,789	,653	,935
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 11	46,30	72,456	,594	,937
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 12	46,30	72,011	,633	,936
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 13	46,30	70,456	,772	,933
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 14	46,60	72,489	,745	,934
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 15	46,40	70,933	,758	,934
Sobre el aprendizaje de su hijo o hija 16	46,40	74,933	,396	,940
Convivencia en la Institución Educativa 17	46,50	70,944	,813	,933
Convivencia en la Institución Educativa 18	46,20	76,178	,386	,939
Convivencia en la Institución Educativa 19	46,50	72,278	,530	,938

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Convivencia en la Institución Educativa 20	46,30	69,567	,854	,932
Convivencia en la Institución Educativa 21	46,50	71,389	,769	,934



Fiabilidad del Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para docentes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fiabilidad1	45,88	89,268	,964	,943
Fiabilidad2	45,38	85,982	,856	,944
Fiabilidad3	45,25	89,929	,757	,946
Fiabilidad4	45,75	101,357	,000	,952
Fiabilidad5	45,75	93,357	,747	,946
Seguridad6	45,38	94,839	,620	,948
Seguridad7	45,50	90,857	,742	,946
Seguridad8	45,75	89,071	,821	,945
Seguridad9	45,63	95,125	,466	,950
ElemTang10	45,50	91,143	,720	,946
ElemTang11	45,50	95,429	,632	,948

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ElemTang12	45,50	90,571	,764	,946
ElemTang13	45,38	94,839	,412	,951
CapResp14	46,00	93,143	,895	,945
CapResp15	45,75	93,357	,747	,946
CapResp16	45,50	105,143	-,421	,957
CapResp17	45,63	88,554	,771	,946
Empatía18	45,75	88,500	,864	,944
Empatía19	45,50	92,286	,631	,948
Empatía20	45,38	89,982	,767	,946
Empatía21	45,38	94,839	,620	,948
Empatía22	45,75	89,071	,821	,945

IBM SPSS Statistics Editor de datos - CSE docentes.sav (ConjuntoDatos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 22 de 22 variables

	Fiabilidad 1	Fiabilidad 2	Fiabilidad 3	Fiabilidad 4	Fiabilidad 5	Seguridad 6	Seguridad 7	Seguridad 8	Seguridad 9	ElemTang 10	ElemTang 11	ElemTang 12	ElemTang 13	CapResp 14	CapResp 15	CapResp 16	CapResp 17	Empatía 18	Empatía 19	Empatía 20	Empatía 21	Empatía 22
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1
5	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
6	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1
7	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
8	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 10:33 am 24/01/2023

Fiabilidad del Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para estudiantes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

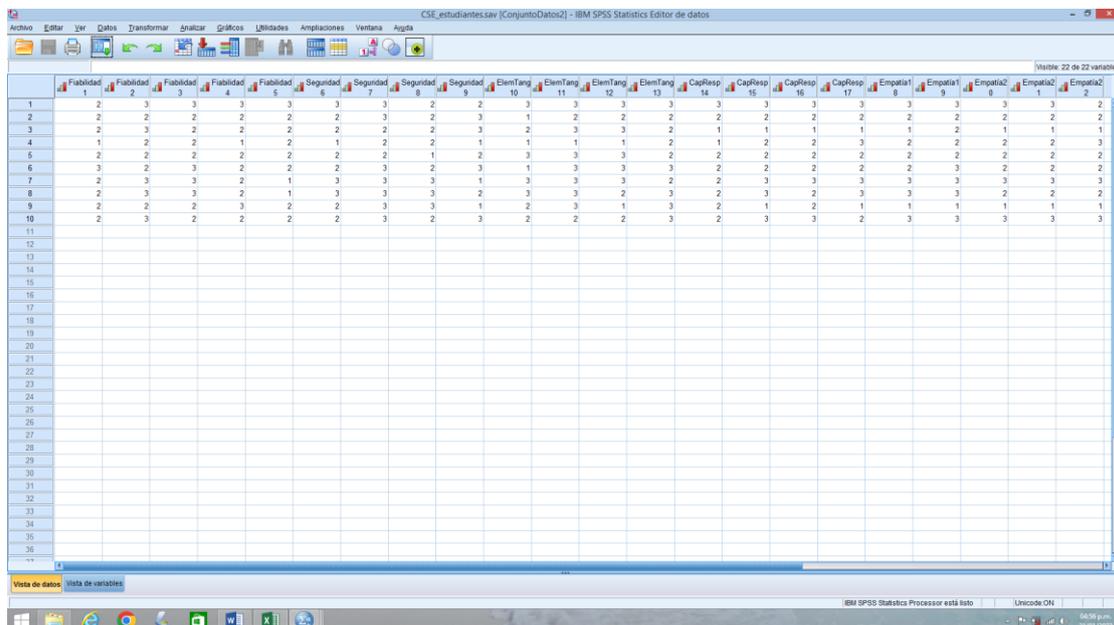
Alfa de Cronbach	de N de elementos
,897	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fiabilidad1	47,00	67,778	,315	,896
Fiabilidad2	46,50	65,167	,588	,891
Fiabilidad3	46,60	64,044	,742	,888
Fiabilidad4	46,90	67,433	,288	,897
Fiabilidad5	47,10	71,211	-,114	,905
Seguridad6	46,80	62,178	,789	,886
Seguridad7	46,30	65,567	,594	,891
Seguridad8	46,80	68,844	,114	,902
Seguridad9	46,90	69,878	-,014	,909
ElemTang10	46,90	62,767	,498	,893
ElemTang11	46,40	66,489	,304	,898

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ElemTang12	46,70	64,011	,437	,895
ElemTang13	46,50	66,722	,400	,895
CapResp14	47,10	63,433	,740	,888
CapResp15	46,80	59,511	,847	,882
CapResp16	46,80	62,622	,741	,887
CapResp17	46,80	63,289	,521	,892
Empatía18	46,80	59,511	,847	,882
Empatía19	46,60	60,933	,827	,884
Empatía20	46,90	60,767	,794	,884
Empatía21	46,90	60,767	,794	,884
Empatía22	46,90	66,100	,317	,898



Fiabilidad del Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo para padres y madres de familia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa Cronbach	de N de elementos
,935	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fiabilidad1	52,10	78,544	,330	,935
Fiabilidad2	51,70	72,233	,777	,929
Fiabilidad3	51,70	76,900	,527	,933
Fiabilidad4	51,90	70,989	,849	,927
Fiabilidad5	52,00	70,222	,755	,929
Seguridad6	52,20	78,622	,374	,935
Seguridad7	51,90	73,433	,633	,931
Seguridad8	51,70	76,900	,527	,933
Seguridad9	51,90	71,656	,789	,928

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ElemTang10	51,70	75,122	,746	,930
ElemTang11	52,10	71,878	,810	,928
ElemTang12	52,00	76,889	,491	,933
ElemTang13	52,10	70,544	,750	,929
CapResp14	52,20	75,956	,476	,934
CapResp15	51,70	72,456	,756	,929
CapResp16	51,90	74,100	,575	,932
CapResp17	51,60	71,600	,897	,927
Empatía18	52,00	76,889	,491	,933
Empatía19	51,60	71,600	,897	,927
Empatía20	52,00	73,778	,611	,932
Empatía21	52,00	79,556	,193	,937
Empatía22	52,40	80,933	,019	,942

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Variable: 22 de 22 variables

	Fabilidad1	Fabilidad2	Fabilidad3	Fabilidad4	Fabilidad5	Seguridad6	Seguridad7	Seguridad8	Seguridad9	ElemTang10	ElemTang11	ElemTang12	ElemTang13	CapResp14	CapResp15	CapResp16	CapResp17	Empatía18	Empatía19	Empatía20	Empatía21	Empatía22	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
6	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
7	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
8	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1
9	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
10	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							
27																							
28																							
29																							
30																							
31																							
32																							
33																							
34																							
35																							
36																							
37																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 08:17 p.m. 23/09/2013

Anexo 5

Base de datos de los instrumentos de Gestión Educativa Estratégica

Gestión Educativa Estratégica: estudiantes																							
Estudiante	Sobre tu Institución Educativa								Sobre el desarrollo de las clases y los aprendizajes							Sobre la convivencia en tu Institución Educativa y en tu aula							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
E1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
E2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2
E3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3
E4	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2
E5	3	2	2	1	3	1	3	3	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	1	2
E6	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2
E7	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	2	3
E8	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
E9	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1
E10	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	2	3
E11	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E12	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2
E13	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	1	2
E14	2	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2
E15	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2
E16	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
E17	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2
E18	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
E20	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2
E21	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	2
E22	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
E23	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2
E24	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
E25	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3
E26	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
E27	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2
E28	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2
E29	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E30	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
E31	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2
E32	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3
E33	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	3
E34	2	3	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2
E35	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3
E36	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	4
E37	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
E38	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E39	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
E40	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
E41	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
E42	2	3	1	2	1	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	2
E43	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2
E44	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
E45	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
E46	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E47	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
E48	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3
E49	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
E50	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
E51	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
E52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E53	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
E54	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3
E55	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
E56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2
E57	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2
E58	1	2	2	1	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
E59	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E60	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3
E61	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2

Base de datos de los instrumentos de Calidad del Servicio Educativo

Estudiante	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO_ESTUDIANTES																					
	Fiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles				Capacidad de respuesta				Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
E1	0	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
E2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3
E4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3
E5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2
E6	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2
E7	2	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2
E8	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2
E9	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
E10	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
E11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
E12	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	1	2	3
E13	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1
E14	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3
E15	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3
E16	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2
E17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
E18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3
E19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E20	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
E21	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
E22	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
E23	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E24	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E25	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
E26	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
E27	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
E28	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E29	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E30	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E31	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
E32	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
E33	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3
E34	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
E35	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
E36	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
E37	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3
E38	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	2
E39	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	3	2
E40	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
E41	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
E42	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
E43	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
E44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
E46	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2
E47	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
E48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E49	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	1	2	3	1	3	2	1
E50	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1
E51	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2
E52	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E53	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E54	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
E55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E56	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1
E57	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1
E58	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
E59	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	1
E60	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2
E61	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO_ PADRES DE FAMILIA																						
PP_FF	Fiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles				Capacidad de respuesta				Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
PF1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
PF2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
PF3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
PF4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2
PF5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
PF6	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
PF7	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2
PF8	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1
PF9	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
PF10	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
PF11	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
PF12	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3
PF13	2	3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2
PF14	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3
PF15	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
PF16	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3
PF17	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
PF18	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3
PF19	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
PF20	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2	2	2	3
PF21	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	2	3
PF22	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3
PF23	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
PF24	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3
PF25	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
PF26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
PF27	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3
PF28	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
PF29	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	3

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO_DOCENTES																						
Docente	Fiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles				Capacidad de respuesta				Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
D1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
D2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
D3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
D4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1
D5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
D6	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1
D7	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
D8	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2

Anexo 6*Baremos de Recategorización*

Cuestionarios de Calidad de Servicio Educativo para docentes, estudiantes y padres y madres de familia	
N° de preguntas	22
Valor de cada pregunta	Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3
Puntaje máximo	$3 \times 22 = 66$
Puntaje mínimo	$1 \times 22 = 22$
Rango	$66 - 22 = 44$
Amplitud	$44/3 = 14$
Recategorización	Inadecuada: de 22 a 36 puntos Medianamente adecuada: de 37 a 51 puntos Adecuada : de 52 a 66 puntos

Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para docentes	
N° de preguntas	29
Valor de cada pregunta	Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3
Puntaje máximo	$3 \times 29 = 87$
Puntaje mínimo	$1 \times 29 = 29$
Rango	$87 - 29 = 58$
Amplitud	$58/3 = 19$
Recategorización	Inadecuada: de 29 a 48 puntos Medianamente adecuada: de 49 a 67 puntos Adecuada : de 68 a 87 puntos

Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para estudiantes	
Nº de preguntas	23
Valor de cada pregunta	Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3
Puntaje máximo	$3 \times 23 = 69$
Puntaje mínimo	$1 \times 23 = 23$
Rango	$69 - 23 = 46$
Amplitud	$46/3 = 15$
Recategorización	Inadecuada: de 23 a 38 puntos Medianamente adecuada: de 39 a 53 puntos Adecuada : de 54 a 69 puntos

Cuestionario de Gestión Educativa Estratégica para padres y madres de familia	
Nº de preguntas	21
Valor de cada pregunta	Nunca = 1 A veces = 2 Siempre = 3
Puntaje máximo	$3 \times 21 = 63$
Puntaje mínimo	$1 \times 21 = 21$
Rango	$63 - 21 = 42$
Amplitud	$42/3 = 14$
Recategorización	Inadecuada: de 21 a 35 puntos Medianamente adecuada: de 36 a 49 puntos Adecuada : de 50 a 63 puntos

Anexo 7*Autorización para desarrollar la investigación*

SOLICITA: Permiso para realizar un trabajo de Investigación de la "UNSCH"

SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" AHUA DEL DISTRITO DE LUIS CARRANZA PROVINCIA LA MAR REGION AYACUCHO.

DIR. Mgr. Edwin, ESPINOZA CALLE

JUAN EFRAÍN AYALA SALVATIERRA con DNI. 28313165 y con domicilio en Asociación 04 febrero MZ A. Lot 05,06. VISTA ALEGRE Distrito de Carmen Alto Ayacucho, Docente nombrado por horas de la especialidad de Educación Física en la I.E "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" de la Comunidad de AHUA del Distrito de Luis Carranza Provincia La Mar comprendido dentro del VRAEM, Con el debido respeto me presento ante Ud. y expongo lo siguiente:

Que teniendo la necesidad de realizar un trabajo de investigación para optar el título de Grado y Maestría, por la Universidad "NSCH" durante en el presente año 2022 Agradeciendo a su persona y a los profesionales que laboran en esta prestigiosa Institución Educativa "Victor Raul Haya De La Torre " En tal sentido, Señor Director, acudo a su respetable despacho, **con la finalidad de solicitar la autorización para poder realizar un trabajo de investigación y realizar una encuesta (Proyecto de Tesis): TÍTULO: "Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural-Ayacucho, 2022"**

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Señor Director aceptar mi solicitud por ser justo y necesario.

Ayacucho, 12 de diciembre de 2022

Prof. Juan Efraín, AYALA SALVATIERRA
DNI: 28313165



Anexo 8

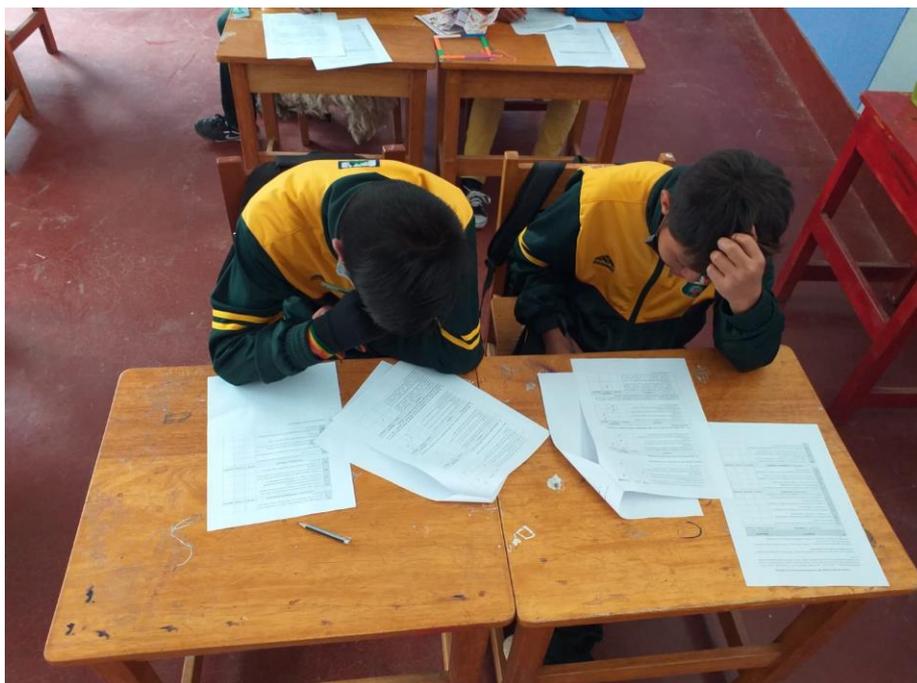
Panel fotográfico



En la Imagen: Los actores de la educación en la gestión educativa en la I.E “V́ctor Raúl Haya de la Torre”-Luis Carranza.



En la Imagen: Coordinando con los actores de la educación en la gestión educativa en la I.E “V́ctor Raúl Haya de la Torre”-Luis Carranza.



En la Imagen: Los estudiantes desarrollando a la encuesta realizada de la Calidad de servicio Educativo en la I.E “Victor Raúl Haya de la Torre” Ahua -Luis Carranza.



En la Imagen: Los alumnos de 1º2º grados reflexionando para dar respuesta a la encuesta del cuestionario en la I.E “Victor Raúl Haya de la Torre” Ahua -Luis Carranza.



En la Imagen: El Profesor dando indicaciones a los estudiantes cómo desarrollar la encuesta al cuestionario en la I.E “Victor Raúl Haya de la Torre”-Luis Carranza.



En la Imagen: Los actores de la educación en la participación de la encuesta realizada para ver calidad de servicio educativo en la I.E “Victor Raúl Haya de la Torre” Ahua -Luis Carranza.



En la Imagen: Los actores de la educación opinando a la encuesta del cuestionario para dar solución al problema planteada en una de las aulas en la I.E “Victor Raúl Haya de la Torre” Ahua -Luis Carranza.



En la Imagen: Los actores de la Educación en la finalización de la encuesta al cuestionario realizada para una investigación para poder sustentar en obtención de grado Maestría en la “UNSCH” titulada: “Gestión Educativa estratégica y Calidad de Servicio educativo en una institución rural-Ayacucho ,2022” en la I.E “Victor Raúl Haya de la Torre” Ahua -Luis Carranza.

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 180-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNS CH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Juan Efrain Ayala Salvatierra
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL
TÍTULO DE TESIS	Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural - Ayacucho, 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	21% de similitud
Nº DE TRABAJO	2219761620
FECHA	06-nov.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 06 de noviembre del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural - Ayacucho, 2022

por Juan Efrain Ayala Salvatierra

Fecha de entrega: 06-nov-2023 03:40p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2219761620

Nombre del archivo: TESIS_EFRAIN_AYALA_061123.docx (5.05M)

Total de palabras: 26356

Total de caracteres: 149694

Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural - Ayacucho, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ftpcl.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%

9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.uarm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	"La enseñanza del taller en las escuelas de arquitectura en Chile a la luz de los cambios surgidos por la incorporación de las tecnologías de información y comunicación", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020 Publicación	<1 %
16	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0564-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 10:00. am. de 25 de Agosto de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Rolando Alfredo QUISPE MORALES** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, por los siguientes miembros: **Dr. Teodosio Zenobio POMA SOLIER** y el **Dr. Anatolio HUARCAYA BARBARAN**, para la sustentación oral y pública de la tesis titulado: **GESTIÓN EDUCATIVA ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA RURAL - AYACUCHO, 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por el **Bach. Juan Efrain AYALA SALVATIERRA**. Teniendo como asesor al **Dr. Indalecio MUJICA BERMUDEZ**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**, Formulas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduado.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE (15)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	x
Aprobado por Mayoría	-
Desaprobada por Unanimidad	-
Desaprobada por mayoría	-

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Juan Efrain AYALA SALVATIERRA** el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCACIONAL**. Siendo las 11:50 am hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 11:50 am hrs. Del 25 de agosto 2023.

.....
Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dr. Rolando Alfredo QUISPE MORALES
Director de la Unidad de Posgrado – FCE

.....
Dr. Anatolio HUARCAYA BARBARAN
Miembro

.....
Dr. Teodosio Zenobio POMA SOLIER
Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....