UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022

Tesis de investigación para optar el grado académico de

MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTION EDUCATIVA

DIANA ALEJO PONCE

Pucallpa - Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 8:00 horas, del día 10 de enero, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Abraham Ermitanio Huaman Almiron ..... Presidente
Dra. Freysi Lilian Ling Villacrez ..... Secretario
Dra. Betzabeth Diaz Torres ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Educación

Mención: Gestión Educativa

Don(ña) Diana Alejo Ponce

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Gestión educativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la Nota de ..... 16 ..... (Dieciseis)
Equivalente a ..... Aprobado ....., por lo que se recomienda .....
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 9:20 horas del 10 de Enero del 2025

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0521-2024.**

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022 "

Autor(es)	:	**ALEJO PONCE, DIANA**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**EDUCACIÓN**
Mención	:	**GESTIÓN EDUCATIVA**
Asesor(a)	:	**Dr. PINEDA AGUILAR, WALTER FERNANDO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 7%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 01/10/2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Diana, Alejo Ponce.

Autor de la tesis titulada : Gestión educativa y calidad del servicio educativa en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha - 2022.

Sustentada el año 2025.

Asesor(a): Dr. Walter Fernando, Pineda Aguilar.

Escuela de Posgrado

Maestría: Educación.

Mención: Gestión Educativa.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23/01/2025

Email: dianaalejoponce@gmail.com Firma:

Teléfono: 943950950 DNI: 40698645

Escaneado con CamScanner

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, por darme el valor espiritual día a día para no desmayar, a mis padres, Juan y María por su infinito amor, a mis hijos por su comprensión, a mi esposo por su apoyo incondicional, a todos mis hermanos y sobrinos que siempre me apoyaron moralmente para la realización de este proyecto.

Diana.

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud al Dr. Walter Fernando Pineda Aguilar, por su paciencia al guiarnos en cada enseñanza en su vocación de servicio.

A los maestros y maestras de cada curso de la escuela posgrado, que mes a mes supieron darnos las respectivas indicaciones con mucha lealtad a su profesión.

Al Dr. Oscar Manuel Gómez Arroyo, Mag. Jorge Torres Velasco, Mag. Violeta Collazos Céspedes, a todos ellos por la confianza y el apoyo incondicional hacia mi persona.

A los directores de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, por haberme brindado el permiso y el apoyo necesario al aplicar los instrumentos de investigación para el recojo de información.

Diana.

RESUMEN

En la investigación de estudio se considera como objetivo general "Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha-2022; el diseño de investigación fue correlacional; se utilizó una muestra de estudio de 71 participantes entre directivos, docentes, auxiliar y personal de servicio en instituciones educativas del nivel secundaria; los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios: Gestión Educativa y Calidad del Servicio Educativo, estos se sometieron a un proceso de validación y de confiabilidad; el resultado señala que la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo, en la prueba de correlación Rho de Spearman es positiva considerable de 0,741, con un nivel de 0,01 (bilateral); lo cual quiere decir que la Gestión Educativa se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo. En relación a las conclusiones por dimensiones: Institucional, Administrativa, Pedagógica, comunitaria y su relación con la Calidad del Servicio Educativo, la correlación es positiva considerable, siendo pv = 0.000 < 0.01 por lo que la relación es significativa.

Palabras claves: Gestión educativa, Calidad, Servicio educativo.

.

ABSTRACT

In the study research is considered as general objective "To determine the relationship between educational management and quality of educational service in secondary education institutions of populated centres of the district of Yarinacocha-2022; the research design was correlational; a sample of 71 participants from managers, teachers, assistants and service staff in secondary education institutions was used; the instruments used were two questionnaires: Educational Management and Quality of Education Service, these were subjected to a validation and reliability process; the result indicates that the Educational Management and Quality of Education Service, in the Rho de Spearman correlation test is considerable positive of 0,741, with a level of 0.01 (bilateral); this means that Educational Management is significantly related to the Quality of Education Service. The conclusions by dimension: institutional, administrative, pedagogical, community and its relationship with the quality of educational service are strongly correlated, with pv = 0.000 < 0.01, so that the relation is significant.

Keywords: Educational management, quality, educational service.

INTRODUCCIÓN

La gestión educativa es un proceso complejo que implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles para garantizar la calidad de la educación y a la vez contribuye al desarrollo de nuevas estrategias y políticas que mejoren la calidad del servicio educativo.

La calidad del servicio educativo se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia y la sociedad en general. Para lograr la calidad, es necesario contar con una gestión educativa eficiente, que promueva la participación activa de todos los actores involucrados.

El sistema educativo peruano actual, exige en nosotros y los estudiantes, ser entes competentes, innovadores e investigadores para así mejorar el aprendizaje, tal es el caso se observó que existen muchas brechas para el logro de metas planteadas en cada institución educativa y es por eso que nace la necesidad de investigar el por qué los diferentes resultados en cuanto al aprendizaje en las diferentes instituciones educativas, me planteo la interrogante si una buena Gestión Educativa mejora la calidad del servicio educativo. Es por ello que a continuación presento el trabajo de investigación titulado; "**Gestión Educativa Y Calidad Del Servicio Educativo En Las Instituciones Educativas Del Nivel Secundaria De Los Centros Poblados Del Distrito De Yarinacocha -2022**".

La presente investigación de estudio tiene como finalidad conocer si existe relación entre la Gestión Educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha. El trabajo se encuentra estructurado y organizado en capítulos que son los siguientes:

Capítulo I: Está referida al problema de investigación con su respectivo planteamiento problema, objetivos y sus respectivas hipótesis, de tal manera se sustenta las variables, la justificación de la investigación, la viabilidad y limitaciones; cada uno descritos detalladamente.

Capítulo II: Está referida al Marco Teórico, donde se describe científicamente el sustento teórico que fundamenta el proceso de investigación; se presentan los antecedentes, bases teóricas, conceptuales, epistémicos, y antropológicas; que darán soporte a la presente investigación.

Capítulo III: Se consigna el Marco Metodológico, utilizada durante el proceso de investigación, se considera el tipo de investigación, diseño, población y muestra de estudio, definición operaria del instrumento de recolección de datos, y la técnica de recolección de datos para lograr autenticidad del estudio en el lugar aplicado.

Capítulo IV: Refiere a los resultados, donde se muestra la obtención de los resultados del trabajo de campo y la contrastación de las hipótesis de la investigación de estudio.

Capítulo V: Abarca todo relacionado a la Discusión de resultados basados en la contratación de los resultados del trabajo de campo y la contrastación de la hipótesis.

Luego sigue las conclusiones y sugerencias en relación a la investigación de estudio; por último, están las referencias Bibliográficas y los anexos del trabajo de investigación**.**

Diana.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA…….….. vi

AGRADECIMIENTO…….…. vii

RESUMEN…….…. viii

ABSTRACT……..… ix

INTRODUCCIÓN……..… x

INDICE GENERAL…… xiii

INDICE DE TABLAS……..… xvi

INDICE DE FIGURAS……...… xvii

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION…… 18

1.1. Descripción del problema……..…..… 18

1.2. Formulación del problema……..... 20

1.21. Problema general ……..…….. 20

1.2.2. Problemas específicos……..… 20

1.3. Objetivo general y objetivos específicos…….…….. 21

1.3.1.Objeivo general…….…… 21

1.3.2. Objetivo específico…….. 21

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis……..… 22

1.4.1. Hipótesis general…….. 22

1.4.2. Hipótesis específicos…… 23

1.5. Variables…….. 24

1.5.1. Operacionalización de las variables…….. 25

1.6. Justificación e importancia……... 26

1.7. Viabilidad……..…… 29

1.8. Limitaciones…….. 29

30

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO…… 31

2.1. Antecedentes…… 31

2.1.1. Antecedentes internacionales …..…… 31

2.1.2. Antecedentes nacionales …… 32

2.1.3. Antecedentes locales ……..…… 34

2.2. Bases teóricas……..….... 36

2.2.1. Gestión educativa……..... 36

2.2. 2. Calidad del servicio educativo……..…. 40

2.3. Fundamento filosófico……..... 44

2.4. Definiciones conceptuales…….. 44

2.5. Bases epistémicos……..…… 46

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO……... 48

3.1. Tipo de investigación…….…… 48

3.2. Diseño y esquema de la investigación…….. 48

3.3. Población y muestra de estudio……. 49

3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos……..… 51

3.5. Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos…….. 54

CAPITULO IV: RESULTADOS…… 55

4.1. Resultados del Trabajo de Campo…… 55

4.2. Contrastación de las hipótesis……...… 66

CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS…… 71

5.1. Contrastación de hipótesis de trabajo de campo……. 71

5.2. Contrastación de la hipótesis……..…..... 72

CONCLUSIONES…… 75

SUGERENCIAS…… 77

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS…… 78

ANEXOS…… 86

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01. Operacionalización de la variable gestión educativa……. 25
Tabla 02. Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo…… 26
Tabla 03: Distribución de las Instituciones Educativas Nivel Secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022 de la Educación Básica Regular de la UGEL Coronel Portillo de la región Ucayali…… 49
Tabla 04. Distribución de puntajes de la Gestión Educativa por dimensiones en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023…… 55
Tabla 05: Distribución de puntajes porcentuales de la Gestión Educativa por dimensiones en las instituciones de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023…….. 58
Tabla 06. Distribución de puntajes de la Calidad del Servicio Educativo por dimensiones en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023…… 61
Tabla 07: Distribución de puntajes porcentuales de la Calidad del Servicio Educativo por dimensiones en las instituciones de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023…… 64
Tabla 08: Relación de la Gestión Educativa y Calidad del Servicio Educativo del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023…..…… 66
Tabla 09: Relación de la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo…… 67
Tabla 10: Relación de la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo…….. 68
Tabla 11: Relación de la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo…… 69
Tabla 12: Relación de la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo…… 70

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 01: Distribución porcentual de la Gestión Educativa en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023**……** 58

Figura 02: Distribución de puntaje porcentual de la **Gestión** Educativa por dimensiones en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023……..…….. 59

Figura 03: Distribución porcentual de la Calidad del Servicio Educativo de en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023…….. 64

Figura 04: Distribución de puntajes porcentuales de la Calidad del Servicio Educativo por dimensiones en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023……..… 65

CAPITULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Sánchez & Delgado (2020), en su artículo científico, señala que el problema de la gestión ha desarticulado la parte administrativa, pedagógica y la labor docente; donde la administración se concentra en los directivos. En todas las Instituciones educativas lideran los directores, por lo tanto, son los responsables directos de la Gestión Educativa, que moviliza e integra a los demás actores en el cumplimiento de los compromisos de gestión y así proporcionar una calidad de servicio educativo.

También es importante resaltar que “En países desarrollados la gestión educativa es sostenida por el gobierno destinando un presupuesto mayor al básico para alcanzar sus metas estudiantiles” (Sanchez, 2018).

En el Perú existen problemas en la gestión educativa, por ser guiados por profesionales no capacitados para tal fin, solo que fueron asignados por la necesidad de servicio al cargo, considerando a dicha gestión deficiente (Chávez & Olivos, 2019, p. 3).

La calidad del servicio educativo, tiene sus principales focos en las Evaluaciones Censales Estudiantiles, el Ministerio de Educación, Ugeles entre otros se olvidan de otros indicadores como la calidad de servicio educativo. La inversión la educación se manifiesta como: maestros poco

salariados, infraestructura inadecuada e implementación escasa. El Proyecto Educativo Nacional, nos describe en sus objetivos el camino a la mejora del sector educativo, tiene como función primordial la mejora del desempeño académico y del servicio educativo brindado hacia los estudiantes, (Ministerio de Educación 2020, pp. 133-135).

Por lo tanto, en la educación básica regular, la gestión pública como la gestión privada, sustenta que en el distrito de Yarinacocha existen 39 Instituciones Educativas en el nivel secundario. En relación a la problemática expuesta, en la mayoría de las Instituciones Educativas de los Centros Poblados del distrito de Yarinacocha la gestión se ve truncada ya que existen factores externos que no se pueden controlar. La calidad del servicio tiene algunas dificultades, como la conducción del proceso de aprendizaje pertinente, la limpieza de los ambientes y de todo el espacio escolar no es la adecuada. Los problemas en la gestión educativa tanto en el aspecto institucional, pedagógico y administrativo, no evidencia el logro de los objetivos institucionales que se propone y esto se da por la falta de compromiso por parte de los profesores, la mala administración de las responsabilidades y los recursos hacia cada miembro, una incompleta infraestructura, la falta de recursos tecnológicos y el seguimiento académico inadecuado al estudiante conlleva a no complementar un servicio de calidad. (Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2014, p. 61).

Por tal motivo la presente investigación busca determinar la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de la gestión educativa en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?
- ¿Cómo es el nivel de la calidad del servicio educativo, en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha- 2022?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha- 2022?
- ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de la gestión educativa en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

- Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.
- Identificar el nivel de relación entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los Centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.
- Comparar el nivel de relación entre la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los Centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.
- Establecer el nivel de relación entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.
- Demostrar el nivel de relación entre la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis General:

Existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel

secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

1.4.2. Hipótesis Específico:

- Existe relación significativa entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.
- Existe relación significativa entre la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.
- Existe relación significativa entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.
- Existe relación significativa entre la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los Centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Gestión educativa

Martí (citado por Alarcón 2023), define como “El conjunto de las distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo”. (p. 16)

1.5.2. Variable 2: Calidad de Servicio educativa.

Es la “percepción de la calidad del servicio, como la docencia, la calidad percibida puede ser el resultado de la satisfacción del estudiante con los cursos recibidos” (Begum et al. Citado por Guzmán y Chahuaya 2022, p. 20).

1.5.1. Operacionalización de las variables.

Tabla 01: Operacionalización de la variable gestión educativa.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Educativa	Institucional	• Organiza comisiones de trabajo de los documentos de gestión. • Informa a los docentes sobre el manual de organización y función institucional. • Innova proyectos en la institución. Mantiene una comunicación. horizontal con los docentes. • Cumple la calendarización del año lectivo y las horas pedagógicas.	**NIVEL:** - Buena [41-55] - Regular [26-40] - Deficiente [11-25]
	Administrativa	• Utiliza los recursos económicos adecuadamente. • Distribuye textos educativos oportunamente. • Reconoce el potencial humano para realizar funciones en la institución educativa. • Monitorea las funciones de los docentes en la práctica pedagógica. • Ejecuta las normas del Ministerio de Educación.	**NIVEL:** - Buena [23-30] - Regular [15-22] - Deficiente [6-14]
	Pedagógica	• Actualización del personal docente. • Educa con el enfoque por competencias. • Cuenta con materiales didácticos y recursos pedagógicos. • Dispone de un ambiente acogedor. Realiza evaluación permanente de los aprendizajes. • Orienta sobre los estilos de enseñanza.	**NIVEL:** - Buena [26-35] - Regular [17-25] - Deficiente [7-16]
	Comunitaria	• Considera la participación de los aliados estratégicos. • Innova el servicio institucional y el trabajo al estudiante. • Fomenta la práctica de valores.	**NIVEL:** - Buena [23-30] - Regular [15-22] - Deficiente [6-14]

Fuente: tomado las dimensiones de MINEDU (citado por Mora 2024) y Carlos (2021).

Tabla 02: Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo**.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio Educativo	Calidad estructural	• Cuenta con una infraestructura apropiada. • Posee aulas de capacidad controlada. • Tiene Mobiliarios adecuados. • Dispone de elementos de seguridad. • Tiene de rampas para discapacitados.	**NIVEL:** - Buena [19-25] - Regular [12-18] - Deficiente [5-11]
	Metodología didáctico-pedagógico	• Preparación permanente del docente. • Utiliza los recursos metodológicos. • Realiza trabajo cooperativo. • Ejecuta dinámicas de grupo en el aula. • Aplica el sistema de evaluación integral.	**NIVEL:** - Buena [19-25] - Regular [12-18] - Deficiente [5-11]
	Calidad en el servicio	• Calidad de servicio interno de la institución. • Calidad de servicio externo de la institución	**NIVEL:** - Buena [16-20] - Regular [10-15] - Deficiente [4- 9]
	Calidad de gestión	• Directivo capacitado. • Gestión directiva pertinente. • Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad.	**NIVEL:** - Buena [23-30] - Regular [15-22] - Deficiente [6-14]

Fuente: tomado y adaptado según Senlle & Gutiérrez, (2005).

1.6. Justificación e importancia

En nuestro país, hoy en día la realidad de nuestro sistema educativo da a conocer en sus resultados que algo está pasando y no está funcionando la capacidad de gestión desde el nivel central hacia las regiones, en la cual están implicados los docentes, los padres de los estudiantes, el director y el

entorno todos articulados en busca de objetivos en común, en tal razón la siguiente investigación presenta la siguiente justificación.

La justificación de la investigación radica en la necesidad de abordar los problemas del sistema educativo peruano, específicamente en la gestión educativa, que afecta la calidad del servicio, es importante que los docentes reconozcan su papel en la mejora del proceso educativo y que se identifiquen las áreas que requieren atención para cerrar las brechas existentes. La investigación busca determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de lo centros poblados del distrito de Yarinacocha, contribuyendo al desarrollo de nuevos conocimientos en el campo educativo

Esta investigación es importante porque será parte de la formulación de nuevos conocimientos referentes a la gestión educativa, es importante para los docentes conocer que dependen de ellos para la mejoría del proceso educativo y cubrir vacíos que actualmente existe en nuestro sistema educativo y esto a la vez generan dudas que conlleva a la toma de decisiones equivocadas, en el presente estudio de investigación se conocieron los aspectos que se debe mejorar en el proceso educativo y poner en práctica una mejora progresiva para el cumplimiento de la gestión educativa para una calidad del servicio de acuerdo a sus propio contexto y zonas, ya sea centros poblados, rural o urbana.

El presente investigación: "**Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de yarinacocha – 2022**"; se realiza con el objetivo de determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, como factores de una educación acorde a las competencias que requiere el mundo globalizado de hoy en día, además dichos resultados pueden ser incorporados en el conocimiento del campo educativo.

Asimismo, el trabajo de investigación cumple con la Ley General de Educación N° 28044, en su Título II de la Universalización, de Calidad y Equidad de la educación, en el Capítulo III sobre Calidad de Educación, y en su artículo 13, donde menciona acerca del nivel óptimo de todos los peruanos respecto a educación, para hacer frente a los retos cotidianos, ejercer su ciudadanía y ser competentes en los requerimientos de este mundo globalizado.

El trabajo de investigación se realiza por la necesidad de determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha; la indagación nos permitirá conocer para mejorar la calidad del servicio educativo posiblemente en todas sus dimensiones.

1.7. Viabilidad

La presente investigación es viable por las siguientes razones:

- Referente al presente tema de investigación existen acceso aquellas investigaciones internacionales, nacionales y local de acuerdo a una de las variables, lo cual constituye un factor importante para ubicar los antecedentes y abordar criterios que me permite organizar, realizar y llevar a cabo con éxito el estudio propuesto.
- El campo de estudio fue realizado en instituciones educativas de fácil acceso por diferentes medios de comunicación.
- Se dispone de herramientas y el tiempo necesario que requiere el proceso de investigación.
- A nivel institucional, los directivos brindaron la oportunidad y el apoyo incondicional para desarrollar el trabajo de investigación, ya que fue solicitado mediante documento pertinente.
- Los docentes, y trabajadores en general de dichas instituciones donde se llevó a cabo el trabajo de investigación mostraron predisposición de tiempo para el llenado del cuestionario y proporcionar información relevante.
- Fue desarrollado en contextos reales.

1.8. Limitaciones

- En cada institución educativa me llevo permanecer entre 5 horas.
- En las instituciones educativas del nivel secundaria los docentes trabajan por horas, no ingresando todos a la misma hora, eso me

conllevó a esperar a los docentes su hora libre o su hora de ingreso al centro de trabajo.

- para las respectivas coordinaciones y `permisos algunos directivos no se encontraban en la Institución viéndome con la necesidad de esperar o regresar al día siguiente.
- Fue necesario visitar las instituciones en dónde se llevó a cabo el trabajo de investigación.
- Esperar a los docentes por grupos en su hora libre.
- Factor climático.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Álvaro (2020), en su artículo científico, La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico, el diseño de investigación fue correlacional, la muestra de estudio fueron 16 directivos y la conclusión señala que, existe una relación entre moderada y fuerte con significación estadística. Esta correlación es positiva, es decir a mayor respuesta de asertividad con respecto a la gestión educativa, la opinión sobre la calidad de la educación será más positiva. ($p<0.05$). (p. 44)

Apaza y Rivera (2022), en su artículo científico, La gestión educativa como factor de calidad en las instituciones educativas públicas, el diseño de investigación fue descriptivo, en su conclusión señala que, las tres dimensiones de la gestión permiten estudiar el funcionamiento de una Institución Educativa y la calidad, como ajuste a un propósito, busca dar autonomía y empoderamiento al director para lograr los objetivos propuestos. (p. 1367)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Reyes (2018), en su tesis sobre, “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las Instituciones Educativas de la Red 16 Lurigancho – 2018”, diseño no experimental, correlacional de corte transversal, se aplicó a una muestra de 157 docentes donde se concluye que, existe una relación positiva y moderado entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo según docentes de la Institución, obteniendo el resultado de correlación de Spearman igual a 0,693 y un nivel de significancia igual a 0,000. (p.77).

Cruz & Santos (2021), en su artículo científico sobre, La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao, el diseño utilizado fue correlacional, la muestra de estudio fueron 325 participantes y la conclusión señala que, existe una relación significativa entre la calidad del servicio a través de una adecuada gestión por parte de los directivos. (p. 87)

Riveros & Santos (2021), en su artículo científico sobre, Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao, Estudio preliminar, el diseño de investigación es correlacional, la muestra de estudio fueron 398 participantes, en una de sus conclusiones señala que, la gestión educativa juega un rol importante en la calidad del servicio educativo. (p. 522)

Cáceres (2022), en su artículo científico sobre Gestión educativa estratégica y la calidad del Servicio Educativo, el diseño es correlacional, la muestra de estudio fueron 131 maestros de educación secundaria y una de las conclusiones indica que, en relación al estudio propuesto, afirmamos que el encargo educativo estratégica juega un papel preponderante en el acceso a servicios educativos de calidad en las instituciones educativas secundarios públicos de la provincia de San Román – Puno.

Arteaga y Fernández (2023), en su artículo científico, Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en docentes de una institución educativa de Lima, 2023, el diseño de investigación fue correlacional, la muestra de estudio fueron 150 profesores y una de las conclusiones señala que, existe correlación significativa entre las variables, así como la gestión pedagógica con las dimensiones de la calidad de servicio, salvo con seguridad, donde no se halló vínculo. (p. 13)

Alarcón (2023), en su artículo científico, La gestión educativa y la calidad del servicio educativo, el diseño que utilizó fue correlacional, la muestra de estudio fueron 80 participantes y la conclusión señala que, Spearman con p=0,000 (p<0,05), es un valor de 0.713, que se interpreta como variables estudiadas asociadas, concluyéndose que sí existe relación significativa alta entre los procesos. (p. 15)

Rojas, et al. (2023), en su artículo científico, Gestión educativa y calidad de los servicios educativos de cuatro instituciones educativas públicas. Villa María del Triunfo. Lima, diseño de investigación es correlacional, la muestra de estudio fueron 193 profesores y una de las conclusiones señala que, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de los servicios educativos en los cuatro colegios investigados.

Díaz (2024), en su artículo científico, Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023, el diseño de investigación fue correlacional, la muestra de estudio fueron 317 padres y una de las conclusiones señala que, la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. (p. 66)

2.1.3. Antecedentes locales

Amasifuen (2018), en su tesis, Relación entre gestión educativa y clima laboral en la percepción de docentes de la Institución Educativa Nº 64005 – Francisco Bolognesi, Callería, Ucayali, 2018, el diseño de investigación fue correlacional, la muestra de estudio fueron 30 docentes y a la conclusión que llegó fue, la relación positiva entre las dimensiones gestión institucional, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión

comunitaria con el clima laboral en la percepción de docentes de la institución educativa Nº 64005-Francisco Bolognesi, Callería, lugar donde se realizó la investigación. (p. 4)

Pardo (2018), en su investigación sobre, Gestión educativa y desempeño docente en la institución educativa “Oswaldo Lima Ruiz” del distrito de Manantay, Pucallpa – 2017, el diseño de investigación fue correlacional, y una de sus conclusiones señala que, existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y el desempeño docente favorables institución educativa “Oswaldo Lima Ruiz” del distrito de Manantay, Pucallpa-2017. (p. 10)

Galindo (2022), en su tesis “Gestión educativa y la calidad de la educación en la Institución Educativa Nº 64912 Marko. E. Jara Schenone- Manantay – Pucallpa 2021”, aplicó una muestra de 40 docentes, la investigación corresponde al nivel correlacional con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo de muestreo no probabilístico intencional, se llegó a demostrar la correlación entre ambas variables de estudio y que depende del funcionamiento correcto de la gestión educativa. en la que se demuestra una relación entre la Gestión Educativa y la calidad de la educación, (p. 54).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión educativa

2.2.1.1. Definición

Según la UNESCO (2011), define como la “Capacidad de articular los recursos de que se dispone para lograr lo que se desea, En la actualidad, esta práctica está muy influenciada por el discurso de la política educativa. (p.18).

Martí (citado por Alarcón 2013), define como “El conjunto de las distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo”. (p. 16)

El Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia (citado por Oropeza 2023) define como un “conjunto de procesos organizados que permiten que una institución o una secretaría de educación logren sus objetivos y metas”. (p. 23)

2.2.1.2. Objetivos de la gestión

Peralvo (citado por Coronel 2019), señala que la gestión educativa cumple los siguientes objetivos:

a. Promover una cultura organizativa, democrática y eficiente, con responsabilidades bien definidas dentro de las instituciones.

b. Orientar diversas acciones educativas para el logro de metas y objetivos creando las condiciones necesarias para lograrlo.
c. Lograr que cada colaborador de la comunidad educativa cumpla con sus funciones para alcanzar las metas.
d. Evaluar tanto los procesos como los resultados del servicio educativo identificando logros, deficiencias y soluciones". (pp. 16-17)

2.2.1.3. Dimensiones:

MINEDU (citado por Mora 2024) y Carlos (2021), proponen que la gestión educativa tiene cuatro dimensiones: la institucional, la administrativa, la pedagógica y la comunitaria. (p. 32)

a. Gestión Institucional. MINEDU (citado por Mora 2024), señala que la gestión institucional cumple la misión de orientar y guiar las mejoras de la administración de las instituciones educativas, que involucran las propuestas de orden académico, administrativa, y de relacionamiento comunal. (p. 12)

Unesco (citado por Carlos 2021), señala que la gestión institucional son las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el orden y el buen funcionamiento de las instituciones. (p. 53)

b. Gestión Administrativa. MINEDU (citado por Mora 2024), señala que el uso de los recursos de la institución educativa, ya sea materiales, económicos o humanos debe estar a disposición de todas las actividades que debe desarrollar el centro escolar.

La gestión administrativa se enmarca en un proceso que se caracteriza por contener elementos: planificación, organización, dirección y control. (p. 13)

Unesco (citado por Carlos 2021), indica que son un conjunto de acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, docentes, la económica, el tiempo, espacio, materiales a utilizar, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones. (p. 53)

c. Gestión pedagógica. Vidal, Durán, y Pujal (citado por Mora 2024), indica que la gestión pedagógica está dirigida en la institución educativa a las acciones de enseñanza y aprendizaje de los escolares, y que éstos sean los que muestren de manera efectiva el logro de sus aprendizajes en base a la propuesta pedagógica de la institución escolar que se basa en el Currículo educativo oficial. (p. 12)

Unesco (citado por Carlos 2021), señala que la gestión pedagógica, es el esfuerzo, la dedicación, los planes y programas, las prácticas pedagógicas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias, las formas de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación de los docentes para fortalecer sus competencias y tener mejoras en el proceso de la enseñanza aprendizaje. (p. 53)

d. Gestión comunitaria. Vidal, Durán, y Pujal (citado por Mora 2024), Los directivos son los responsables de dinamizar la ayuda y participación de los padres de familia y de los aliados estratégicos que ayudan a operativizar las acciones programadas durante las actividades educativas, y se desarrollan en esta conexión una serie de procesos. (pp. 14-15)

Minedu (citado por Carlos 2021) es el modo que la institución educativa se relacionan e integran con las comunidades de la cual forman parte, conociendo y comprendiendo sus necesidades, la problemática y las demandas. (p. 47)

2.2.1.4. Enfoques de la gestión educativa

Existe en la investigación educativa varios enfoques como: Burocrático, sistémico y gerencial. En la investigación se va asumir el enfoque gerencial.

Enfoque gerencial. Drucker (Citado por Castillo 2020), señala que este enfoque gerencial responde a la gerencia que es el órgano específico y distintivo de toda organización. Este enfoque se centra en diagnosticar y determinar oportunamente los cambios necesarios e imprescindibles; para que la organización funcione adecuadamente a los requerimientos de la realidad y en relación directa con los principios de la gerencia moderna. (p. 16)

2.2.1.5. Evaluación de la gestión educativa

Arellano (Citado por Sancho 2023), señala que la evaluación de la gestión educativa “es exitosa en la medida en que se revisan todas sus dimensiones, correlacionándolas con la misión, visión, valores, objetivos y metas institucionales” (p. 50). Dicha evaluación debe ser realizada por el directivo y los miembros de la comunidad de educación para analizar si se logró lo planificado. Dueñas (citado por Sancho 2023) de la misma manera argumenta que una buena gestión educativa se verá reflejada en el desarrollo institucional y la educación que se brinde a los estudiantes, la cual será integral y de calidad. (p. 50)

2.2. 2. Calidad del servicio educativo

2.2.2.1. Definición

Es la “percepción de la calidad del servicio, como la docencia, la calidad percibida puede ser el resultado de la satisfacción del estudiante con los cursos recibidos” (Begum et al. Citado por Guzmán y Chahuaya 2022, p. 20).

Kotler (citado por Alfonso y Curahua 2022) señala que un servicio educativo “Es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. (pp. 40-41)

Schargel (citado por Amaro 2022), define la calidad de servicio educativo como “un proceso que obedece a cumplir y superar las exigentes expectativas del cliente, implica mejora continua, compartir responsabilidad con los colaboradores, reduciendo los desechos y los reprocesos”. (p. 29)

2.2.2.2. Características de la calidad del servicio educativo

Los criterios o características de la calidad de los servicios educativos serán evaluada, dependiendo principalmente de la percepción que tiene el usuario del servicio. Por lo tanto, es el juicio de valor de los usuarios lo que hoy en día las organizaciones tomarán con mayor importancia. Las características que los usuarios pueden evaluar de la calidad de los servicios, son los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad” y accesibilidad. (Álvarez, citado por Saldaña 2022, p. 15).

2.2.2.3. Dimensiones:

Senlle & Gutierrez (2005), considera que la calidad del servicio educativo tiene 6 dimensiones: estructural, metodología didáctico- pedagógica, calidad de servicio, calidad de gestión, calidad de vida y resultados; de los cuales solo serán consideradas 4 dimensiones por la pertinencia de estudio; ya que las dos últimas dimensiones están basadas en la calidad de vida

de los docentes propiamente dicho y resultados de los mismos. (pp. 34-35).

a. **Calidad estructural.** La calidad estructural hace referencia a dos aspectos: físicos y técnicos; ambos hacen la dinámica educativa ya que la infraestructura y los programas relacionados a la formación docente son indispensables para brindar una calidad del servicio educativo. Es importante mencionar acerca de la evaluación de los docentes, puesto que es una manera de verificar su trabajo dentro del aula. (Senlle & Gutierrez, 2005. pp. 35-36).

b. **Calidad metodología didáctico- Pedagógico.** Son las acciones que planteamos para ayudar a los alumnos a aprender y lograr las competencias que hemos puesto previamente, está basada en la preparación docente para brindar una calidad de servicio educativo. (Senlle & Gutierrez, 2005, pp. 36-37).

c. **Calidad en el servicio.** La calidad de servicio interno externo. El servicio interno comprende las buenas relaciones que se deben establecer en los grupos para mantener el buen clima institucional Por otro lado, el servicio externo que comprende el cumplimiento de lo acordado. Esto es una manera de demostrar que se está contando con una institución seria y eficiente, brindando calidad. (Senlle & Gutierrez, 2005, pp. 37-38).

d. **Calidad en la gestión.** En la institución educativa, el principal actor es el director y a la vez este se encuentre capacitados en

asuntos de gestión y cumpla las tareas propias del cargo. Ya que su principal responsabilidad es guiar y orientar labores complementarias, (académicos, económicos, humanos, sociales), y cumplir ciertas tareas específicas como en toda organización. (Senlle & Gutierrez, 2005, pp. 43-44).

2.2.2.4. La calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios

En la actualidad, la calidad se alcanza con base en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, así como de sus expectativas, con productos y servicios competitivos (Rodríguez, citado por Elera 2010). Para ello propone una serie de criterios que se deben considerar:

- Existe calidad de servicios o no existe la calidad.
- La satisfacción del usuario es, el componente más importante para el éxito duradero de la institución.
- Las expectativas, son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades.
- La existencia de expectativas, lo que hace que cada usuario sea distinto de los demás.
- Sólo la percepción que el usuario tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad. (p. 21)

2.3. Fundamento filosófico

Chávez (citado por Oropeza 2023), argumenta que

> la reflexión filosófica sobre la educación, indica que la actividad social de los hombres puede y debe contribuir al perfeccionamiento tanto de su armazón teórica como de su accionar práctico […] la comprensión y transformación de la actividad educacional desde el enfoque filosófico, indica que la educación, y en particular del proceso de enseñanza-aprendizaje ofrece un conjunto de instrumentos teórico-prácticos que permiten desenvolver la actividad educacional. (p. 38)

2.4. Definiciones conceptuales

- **Aprendizaje**. Real Academia Española (2023), Acción y efecto de aprender algún arte, oficio u otra cosa.
- **Calidad.** Real Academia Española (2023), Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- **Comunidad**. Real Academia Española (2023), Conjunto de las personas de un pueblo, región o nación.
- **Dimensiones**. Valderrama y León (2009, p. 38), señalan que son los desagregados de una variable. Es un componente de la variable.
- **Enfoque.** Real Academia Española (2023), Acción y efecto de enfocar.
- **Enseñanza**. Real Academia Española (2023), Acción y efecto de enseñar.
- **Escala.** Valderrama y León (2009), las escalas de medición son instrumentos de investigación que sirven para obtener un conjunto de

datos que representan con exactitud verbal, gráfica o simbólica la situación de distintos elementos que se encuentran en los indicadores y por ende en las variables. (p. 32)

- **Gestión**. Real Academia Española (2023), Acción y efecto de gestionar.
- **Hipótesis**. Bunge (1969) indica que son explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones. No son necesariamente verdaderas y pueden no comprobarse hechos. (p. 25).
- **Justificación.** Pino (2007), “la justificación, es exponer los motivos por los cuales se lleva a cabo el estudio” (p.86).
- **Indicadores**. Rodríguez. (1997), considera que son aspectos concretos que se desagregan de las dimensiones o de las variables, con el fin de medirla con mayor precisión. (p. 49).
- **Institución**. Real Academia Española (2023), Organismo que desempeña una función de interés público.

  Investigación. Real Academia Española (RAE) sobre la palabra investigar (Tiene su origen en el latín investigare). Quiere decir es el acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo.
- **Limitaciones.** Pino (2007), señala que están referidos a los aspectos que, de una u otra manera afectan a la realización del trabajo.
- **Objetivo**. Pino (2018), son los resultados deseados que expresan un cambio concreto y medible que se alcanzará en un tiempo, espacio y población determinada. (p. 61)
- **Organización**. Real Academia Española (2023), Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

- **Planificación**. Real Academia Española (2023), Acción y efecto de planificar. Organizar.
- **Política**. Real Academia Española (2023), Actividad de quienes rigen o aspiran a regir los asuntos públicos.
- **Problema**. Pino (2018), el problema es una modificación de la realidad que puede ser por causas naturales o por acción del mismo hombre. (p. 46),
- **Variable.** Uceda (2003), son características cuantitativas o cualitativas que son objeto de búsqueda respecto a las unidades de observación. (p. 63).
- **Viabilidad**. Pino (2018), la viabilidad de una investigación determinada viene hacer la factibilidad de su realización de un estudio en cuanto a los recursos disponibles. (p. 60).

2.5. Bases epistémicos

Cruzata & Rodríguez (2016), fundamentan que la gestión como tal, surge del desarrollo o evolución natural de la administración como disciplina social que está sujeta a los cambios operados en las concepciones del mundo, del ser humano y del entorno económico, político, social, cultural y tecnológico. La importancia de la gestión está íntimamente relacionada con el lugar que ocupan hoy las empresas en la evolución social, ya que por medio de ella se pueden organizar las personas en torno a unos objetivos permitiendo realizar un seguimiento y

control constante a las acciones humanas dentro de una organización, (p. 3).

Cortés (2022), la calidad de la educación puede ser expresada por los niveles de desarrollo alcanzados en los procesos de producción del propio sujeto que aprende, de las reglamentaciones y decretos que hacen seguimiento o control de la gestión educativa de las instituciones educativas en todos los niveles de formación en el país. Asegurar la calidad se enmarca en todos estos logros; quienes los ejecutan deben ser líderes educativos que no solo manejen la gestión con idoneidad, sino con compromiso y autonomía educativa, (Pág. 2).

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

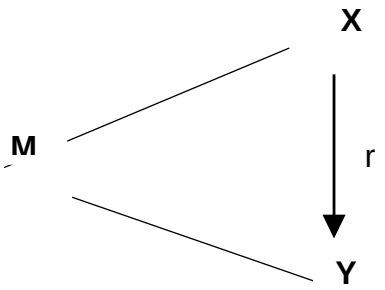
3.1. Tipo de investigación

La investigación se propone a hacer el estudio de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, por lo que corresponde a un tipo de investigación aplicada, porque busca la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de organizar y sistematizar la práctica basada en la investigación de la realidad. (Vargas 2009, quien cita a Murillo 2008. p. 159).

3.2. Diseño y esquema de la investigación

La investigación utilizó el diseño correlacional para hallar la relación entre la variable gestión educativa y calidad del servicio educativo; este diseño se sustenta en lo que indica Pineda, et al. (2020) el diseño, correlacional permite la relación de hechos y fenómenos de la realidad. (p. 199)

Esquema:



Donde:

M: es la muestra de investigación.

X: es la variable gestión educativa.

Y: es la variable calidad del servicio Educativo.

r: es la Relación entre ambas variables.

3.3. Población y muestra de estudio

3.3.1. Población

Córdova (2019), es el conjunto de todos los individuos a investigar (p. 21)

Tabla 03: Distribución de las Instituciones Educativas Nivel Secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022 de la Educación Básica Regular de la UGEL Coronel Portillo de la región Ucayali.

Institución Educativa Secundaria	Directivo	Docente	Administrativo	Personal de servicio	Total
- I.E.I. Nº 64097 Víctor Raúl Pinedo Bardales I.E.I.ex Carlos Cueto Fernandini	1	14	0	0	15
- I.E.I. Nº 64095 Elías Aguirre	2	22	1	2	27
- I.E.I. S an Juan	1	8	0	1	10
I.E.I. Nº 64647 Union Zapotillo	1	7	0	1	9
- I.E.I. Nº 64698 Sargento 2do FAP Lázaro Orrego Morales	1	14	0	1	16
- I.E.I. Victoria Gracia-B	1	16	0	1	18
- I.E.I. Puerto Firrmeza -B	1	9	0	0	10
Total	**8**	90	**1**	6	**105**

Fuente: Cuadro de asignación de personal- CAP- 2022 de la. Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

3.3.2. Muestra

Córdova (2019), define la muestra como una parte de la población seleccionada bajo cierta técnica de muestreo. (p. 22)

Tal es el caso el tipo de muestreo es el no probabilístico y los criterios

que se utilizó para seleccionar la muestra fueron de inclusión y exclusión:

Inclusión:

- Instituciones que presentan las mismas características.
- Todos los docentes contratados y nombrados que tengan aula.
- Docentes antiguos o que recién estén laborando en la institución.
- Directivos y administrativos que se encuentren laborando en el nivel secundaria.

Exclusión:

- Instituciones que no presentan las mismas caracyerísticas.
- Docentes con licencia.
- Docentes que no entregaron el instrumento que se le diò para que respondan.
- Docentes con permiso por salud.

Bajo esta premisa, solo se consideró a las siguientes instituciones: I.E.I. Nº 64097 Víctor Raúl Pinedo Bardales ex Carlos Cueto Fernandini, .E.I. Nº 64095 Elías Aguirre, I.E.I. San Juan**,** I.E.I. Nº 64647 Union

Zapotillo, E.I. Nº 64698 Sargento 2do FAP Lázaro Orrego Morales, la muestra de estudio a quienes se les aplicó el cuestionario quedó como se detalla:**1** directivo, **65** docentes, **1** administrativo y **4** personal de servicio; con un total de **71 personas.**

3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos

3.4.1. Instrumentos.

Instrumento de medición para la variable 1: Gestión Educativa.

El instrumento que se empleó en la recolección de datos es el cuestionario, los cuales se les pudo validar y dar la confiabilidad mediante el método Coeficiente Alfa de Cronbach. Cabe destacar que el objetivo del instrumento es determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha.

Técnica: Encuesta

Nombre del instrumento: Cuestionario.

Adaptado por: Bachiller Diana Alejo Ponce.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha- 2022, En sus cuatro dimensiones, Gestión Institucional, Gestión Administrativa, Gestión Pedagógica y Gestión Comunitaria.

Tiempo de aplicación: 3 horas en cada colegio**,** donde se aplicó un cuestionario de 30 ítems para medir la variable: Gestión Educativa.

Estructura: El cuestionario consta en total de 30 ítems con cinco alternativas de respuesta: (1) nunca; (2) casi nunca; (3) a veces; (4) casi siempre y (5) siempre.

Calificación: La calificación se da en un punto con una dirección positiva donde la puntuación parte de 1 a 5 puntos.

Valoración expresiva de la escala Likert y cuestionario para variable Gestión Educativa.

Dimensiones	Escala de valores
Gestión institucional	- Buena [41-55]
	- Regular [26-40]
	- Deficiente [11-25]
Gestión administrativa	- Buena [23-30]
	- Regular [15-22]
	- Deficiente [6-14]
Gestión pedagógica	- Buena [26-35]
	- Regular [17-25]
	- Deficiente [7-16]
Gestión comunitaria	- Buena [23-30]
	- Regular [15-22]
	- Deficiente [6-14]

Instrumento de medición para la variable 2: Calidad del Servicio Educativo.

El instrumento que se empleó en la recolección de datos es el cuestionario, los cuales se les pudo validar y dar la confiabilidad mediante el método Coeficiente Alfa de Cronbach. Cabe destacar que el objetivo del instrumento es determinar de qué manera la gestión

educativa se relaciona la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha.

Técnica: Encuesta

Nombre del instrumento: Cuestionario.

Adaptado por: Bachiller Diana Alejo Ponce.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, En sus cuatro dimensiones, estructural, metodología, didáctico-pedagógico, calidad en el servicio y calidad en la gestión.

Tiempo de aplicación: 2 horas en cada colegio**,** donde se aplicó un cuestionario de 20 ítems para medir la variable: calidad del servicio educativo.

Estructura: El cuestionario consta en total de 20 ítems con cinco alternativas de respuesta: (1) nunca; (2) casi nunca; (3) a veces; (4) casi siempre y (5) siempre.

Calificación: La calificación se da en un punto con una dirección positiva donde la puntuación parte de 1 a 5 puntos.

Valoración expresiva de la escala Likert y cuestionario para variable Calidad del servicio educativo.

Dimensiones	**Escala de Valores**
Calidad estructural	- Buena [19-25] - Regular [12-18] - Deficiente [5-11]
Calidad en la metodología didáctico – pedagógico	- Buena [19-25] - Regular [12-18] - Deficiente [5-11]
Calidad en el servicio	- Buena [16-20] - Regular [10-15] - Deficiente [4-9]
Calidad en la gestión	- Buena [23-30] - Regular [15-22] - Deficiente [6-14]

3.5. Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos

Técnica de recolección de datos.

La técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario me ayudó a recolectar datos necesarios para realizar la investigación del problema que está en estudio.

Procesamiento de datos

Se utilizó el Microsoft Excel para elaborar la base de datos y elaborar las figuras. Se utilizó el SPSS v 27, para hallar la correlación de las variables de estudio.

Presentación de datos.

Se presentaron tablas de frecuencia, tablas de normalidad y tablas de correlación, se presentaron figuras de barras y se utilizó la prueba Rho de Spearman.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados del Trabajo de Campo

Tabla 04. Distribución de puntajes de la Gestión Educativa por dimensiones en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

	GESTIÓN EDUCATIVA									
	D1: Institucional		D2: Administrativa		D3: Pedagógica		D4: Comunitaria		Gestión Educativa	
Nº	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
1	53	Buena	30	Buena	35	Buena	28	Buena	146	Buena
2	55	Buena	30	Buena	31	Buena	24	Buena	140	Buena
3	47	Buena	24	Buena	23	Regular	25	Buena	119	Buena
4	41	Buena	18	Regular	29	Buena	22	Regular	110	Regular
5	39	Regular	21	Regular	24	Regular	20	Regular	104	Regular
6	53	Buena	29	Buena	29	Buena	26	Buena	137	Buena
7	49	Buena	25	Buena	31	Buena	25	Buena	130	Buena
8	52	Buena	23	Buena	23	Regular	24	Buena	122	Buena
9	49	Buena	25	Buena	28	Buena	24	Buena	126	Buena
10	41	Buena	23	Buena	22	Regular	17	Regular	103	Regular
11	53	Buena	28	Buena	29	Buena	23	Buena	133	Buena
12	51	Buena	24	Buena	25	Regular	20	Regular	120	Buena
13	44	Buena	22	Regular	25	Regular	24	Buena	115	Buena
14	36	Regular	13	Deficiente	16	Deficiente	14	Deficiente	79	Regular
15	51	Buena	24	Buena	20	Regular	20	Regular	115	Buena

16	39	Regular	16	Regular	17	Regular	11	Deficiente	83	Regular
17	51	Buena	22	Regular	21	Regular	16	Regular	110	Regular
18	42	Buena	27	Buena	28	Buena	17	Regular	114	Buena
19	45	Buena	24	Buena	26	Buena	21	Regular	116	Buena
20	45	Buena	24	Buena	29	Buena	26	Buena	124	Buena
21	54	Buena	28	Buena	35	Buena	30	Buena	147	Buena
22	43	Buena	23	Buena	24	Regular	20	Regular	110	Regular
23	48	Buena	22	Regular	25	Regular	21	Regular	116	Buena
24	49	Buena	25	Buena	28	Buena	27	Buena	129	Buena
25	48	Buena	25	Buena	34	Buena	29	Buena	136	Buena
26	48	Buena	25	Buena	34	Buena	29	Buena	136	Buena
27	44	Buena	24	Buena	32	Buena	29	Buena	129	Buena
28	53	Buena	27	Buena	33	Buena	28	Buena	141	Buena
29	34	Regular	18	Regular	21	Regular	18	Regular	91	Regular
30	46	Buena	21	Regular	29	Buena	28	Buena	124	Buena
31	49	Buena	25	Buena	29	Buena	21	Regular	124	Buena
32	55	Buena	29	Buena	34	Buena	24	Buena	142	Buena
33	34	Regular	14	Deficiente	21	Regular	18	Regular	87	Regular
34	42	Buena	18	Regular	20	Regular	15	Regular	95	Regular
35	50	Buena	26	Buena	31	Buena	21	Regular	128	Buena
36	47	Buena	26	Buena	27	Buena	26	Buena	126	Buena
37	55	Buena	26	Buena	28	Buena	30	Buena	139	Buena
38	46	Buena	24	Buena	20	Regular	23	Buena	113	Buena
39	42	Buena	18	Regular	23	Regular	18	Regular	101	Regular
40	42	Buena	23	Buena	18	Regular	18	Regular	101	Regular
41	50	Buena	30	Buena	35	Buena	30	Buena	145	Buena
42	54	Buena	30	Buena	32	Buena	29	Buena	145	Buena
43	55	Buena	30	Buena	35	Buena	30	Buena	150	Buena
44	55	Buena	30	Buena	35	Buena	30	Buena	150	Buena

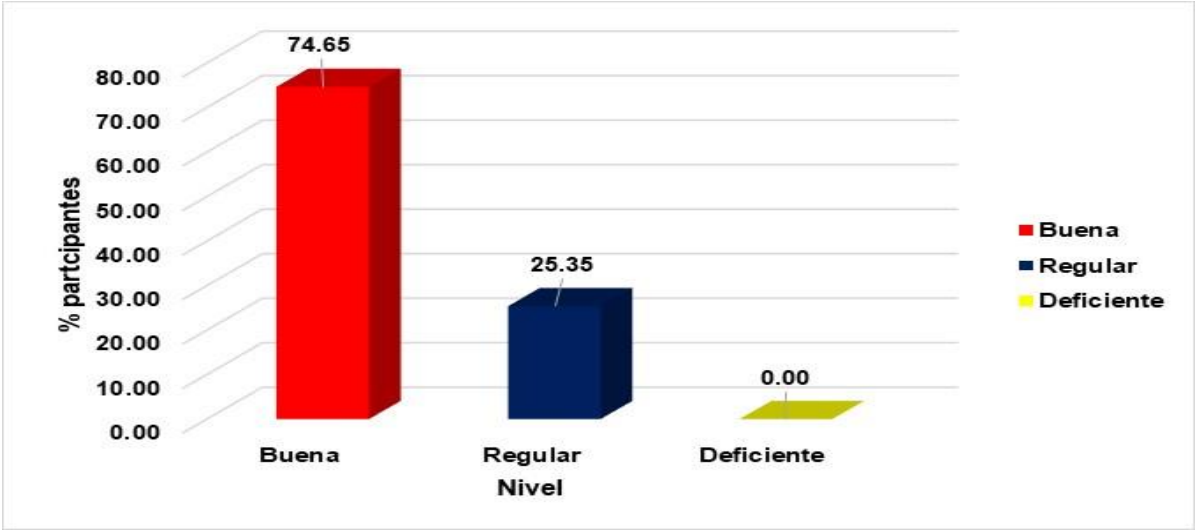
45	53	Buena	29	Buena	32	Buena	22	Regular	136	Buena
46	47	Buena	24	Buena	28	Buena	25	Buena	124	Buena
47	39	Regular	20	Regular	24	Regular	22	Regular	105	Regular
48	44	Buena	21	Regular	21	Regular	21	Regular	107	Regular
49	49	Buena	22	Regular	24	Regular	22	Regular	117	Buena
50	55	Buena	30	Buena	35	Buena	30	Buena	150	Buena
51	55	Buena	27	Buena	27	Buena	30	Buena	139	Buena
52	55	Buena	27	Buena	26	Buena	30	Buena	138	Buena
53	44	Buena	21	Regular	25	Regular	24	Buena	114	Buena
54	55	Buena	30	Buena	34	Buena	30	Buena	149	Buena
55	55	Buena	30	Buena	23	Regular	24	Buena	132	Buena
56	55	Buena	27	Buena	33	Buena	24	Buena	139	Buena
57	43	Buena	21	Regular	17	Regular	15	Regular	96	Regular
58	55	Buena	28	Buena	27	Buena	28	Buena	138	Buena
59	41	Buena	26	Buena	23	Regular	19	Regular	109	Regular
60	52	Buena	27	Buena	31	Buena	24	Buena	134	Buena
61	38	Regular	20	Regular	14	Deficiente	11	Deficiente	83	Regular
62	51	Buena	25	Buena	32	Buena	22	Regular	130	Buena
63	52	Buena	28	Buena	35	Buena	30	Buena	145	Buena
64	42	Buena	21	Regular	25	Regular	21	Regular	109	Regular
65	54	Buena	28	Buena	22	Regular	25	Buena	129	Buena
66	48	Buena	28	Buena	30	Buena	25	Buena	131	Buena
67	51	Buena	27	Buena	29	Buena	28	Buena	135	Buena
68	53	Buena	28	Buena	31	Buena	26	Buena	138	Buena
69	47	Buena	25	Buena	31	Buena	28	Buena	131	Buena
70	52	Buena	27	Buena	33	Buena	27	Buena	139	Buena
71	47	Buena	20	Regular	24	Regular	22	Regular	113	Buena

Fuente: de la base de datos e la aplicación del cuestionario Gestión Educativa

Tabla 05: Distribución de puntajes porcentuales de la Gestión Educativa por dimensiones en las instituciones de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

Gestión Educativa				D1: Institucional			D2: Administrativa			D3: Pedagógica			D4: Comunitaria		
Estim.	**Nivel**	Fi	%	**Estim.**	fi	%	**Estim.**	fi	%	**Estim.**	fi	%	**Estim.**	fi	%
111-150	Buena	53	**74.65**	41-55	64	**90.14**	23-30	51	**71.83**	26-35	42	**59.15**	23-30	42	**59.15**
71-110	Regular	18	**25.35**	26-40	7	**9.86**	15-22	18	**25.35**	17- 25	27	**38.03**	15-22	26	**36.62**
30-70	Deficiente	0	**0**	11-25	0	**0**	6-14	2	**2.82**	7- 16	2	**2.82**	6-14	3	**4.23**
Total		**71**	**100**	**Total**	**71**	**100**	**Total**	**71**	**100**	**Total**	**71**	**100**	**Total**	**71**	**100**

Fuente: Tabla 04.

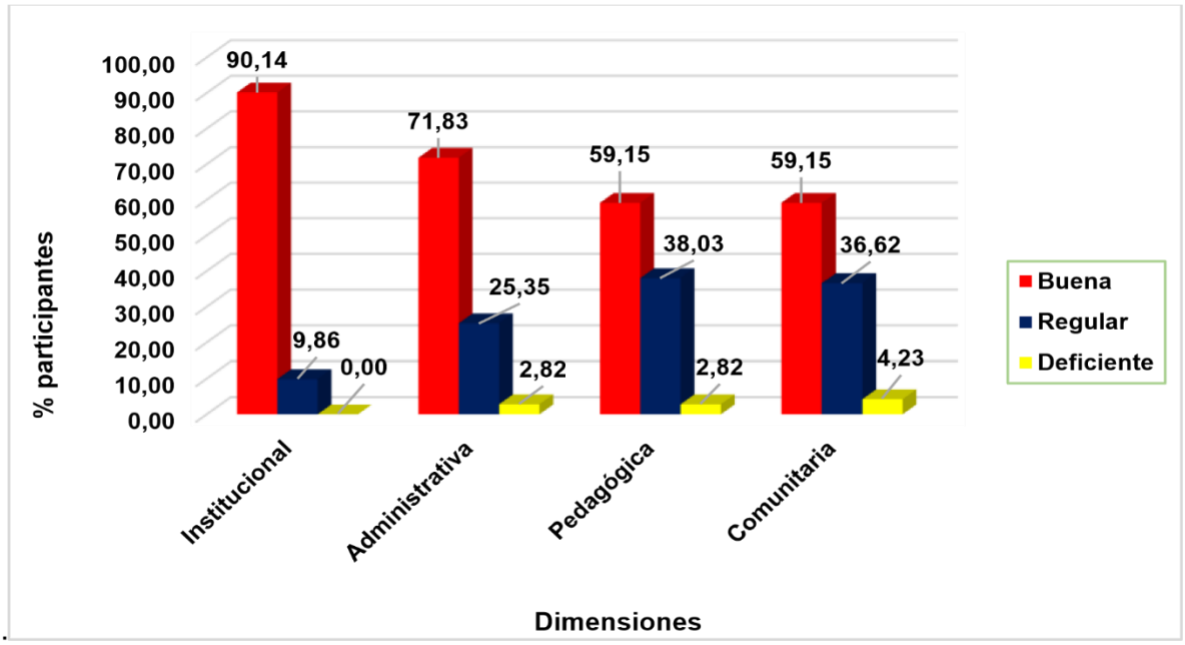


Fuente: Tabla 05.

Figura 01: Distribución porcentual de la Gestión Educativa en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023**.**

Figura 01: Distribución de puntaje porcentual de la Gestión Educativa en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

Los resultados de la tabla 05 y figura 01, en cuánto a los encuestados en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, en cuanto a la Gestión Educativa el 74.65%, consideran que el novel es buena y el 25.35%, consideran que el nivel es regular.



Fuente: Tabla 05.

Figura 02: Distribución de puntaje porcentual de la Gestión Educativa por dimensiones en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

Los resultados de la tabla 05 y figura 02, en cuánto a las dimensiones: En lo Institucional el 90.14% consideran que el nivel es buena, el 9.86% que el nivel es regular; en la administrativa, el 71.83% consideran que el nivel es buena, el 25.35% el nivel es regular y el 2.82% el nivel es deficiente; en la pedagógica, el 59.15% consideran que el nivel es buena, el 38.03% el nivel es regular y el 2.82% el nivel deficiente; en la comunitaria, el 59.15% consideran que el nivel es buena, el 36.62% el nivel es regular y el 4.23% el nivel es deficiente.

Tabla 06. Distribución de puntajes de la Calidad del Servicio Educativo por dimensiones en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

Suj.	Calidad Estructural		Metodología, didáctico-Pedagógico		Calidad en el servicio		Calidad en la gestión		Calidad del Servicio Educativo	
	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel
1	19	Buena	22	Buena	20	Buena	30	Buena	91	Buena
2	15	Regular	20	Buena	15	Buena	25	Buena	75	Buena
3	15	Regular	21	Buena	17	Buena	28	Buena	81	Buena
4	19	Buena	21	Buena	13	Regular	26	Buena	79	Buena
5	13	Regular	18	Regular	13	Regular	22	Regular	66	Regular
6	12	Regular	19	Buena	14	Regular	27	Buena	72	Regular
7	12	Regular	22	Buena	17	Buena	24	Buena	75	Buena
8	17	Regular	20	Buena	12	Regular	19	Regular	68	Regular
9	17	Regular	20	Buena	13	Regular	23	Buena	73	Regular
10	11	Deficiente	17	Regular	14	Regular	27	Buena	69	Regular
11	20	Buena	16	Regular	16	Buena	30	Buena	82	Buena
12	18	Regular	18	Regular	15	Buena	29	Buena	80	Buena
13	20	Buena	21	Buena	16	Buena	23	Buena	80	Buena
14	13	Regular	13	Regular	9	Deficiente	14	Deficiente	49	Regular
15	14	Regular	18	Regular	11	Regular	24	Buena	67	Regular
16	15	Regular	18	Regular	11	Regular	19	Regular	63	Regular
17	18	Regular	17	Regular	13	Regular	24	Buena	72	Regular
18	15	Regular	20	Buena	16	Buena	23	Buena	74	Buena
19	12	Regular	18	Regular	14	Regular	24	Buena	68	Regular
20	19	Buena	19	Buena	17	Buena	29	Buena	84	Buena
21	25	Buena	25	Buena	20	Buena	30	Buena	100	Buena

22	19	Buena	13	Regular	13	Regular	25	Buena	70	Regular
23	22	Buena	16	Regular	13	Regular	20	Regular	71	Regular
24	21	Buena	22	Buena	17	Buena	26	Buena	86	Buena
25	25	Buena	25	Buena	14	Regular	30	Buena	94	Buena
26	25	Buena	25	Buena	14	Regular	30	Buena	94	Buena
27	21	Buena	25	Buena	18	Buena	26	Buena	90	Buena
28	22	Buena	23	Buena	20	Buena	28	Buena	93	Buena
29	15	Regular	15	Regular	12	Regular	18	Regular	60	Regular
30	17	Regular	18	Regular	17	Buena	25	Buena	77	Buena
31	19	Buena	19	Buena	13	Regular	15	Regular	66	Regular
32	15	Regular	25	Buena	17	Buena	30	Buena	87	Buena
33	14	Regular	14	Regular	9	Deficiente	18	Regular	55	Regular
34	19	Buena	22	Buena	9	Deficiente	10	Deficiente	60	Regular
35	16	Regular	18	Regular	16	Buena	24	Buena	74	Buena
36	11	Deficiente	16	Regular	13	Regular	21	Regular	61	Regular
37	19	Buena	21	Buena	15	Buena	30	Buena	85	Buena
38	17	Regular	18	Regular	16	Buena	22	Regular	73	Regular
39	20	Buena	22	Buena	15	Buena	20	Regular	77	Buena
40	15	Regular	17	Regular	16	Buena	18	Regular	66	Regular
41	19	Buena	25	Buena	20	Buena	30	Buena	94	Buena
42	24	Buena	25	Buena	18	Buena	30	Buena	97	Buena
43	19	Buena	25	Buena	20	Buena	30	Buena	94	Buena
44	15	Regular	24	Buena	20	Buena	30	Buena	89	Buena
45	23	Buena	24	Buena	17	Buena	30	Buena	94	Buena
46	17	Regular	17	Regular	13	Regular	20	Regular	67	Regular
47	18	Regular	19	Buena	16	Buena	23	Buena	76	Buena
48	16	Regular	15	Regular	14	Regular	20	Regular	65	Regular
49	15	Regular	18	Regular	15	Buena	20	Regular	68	Regular
50	14	Regular	23	Buena	20	Buena	30	Buena	87	Buena
51	5	Deficiente	21	Buena	12	Regular	30	Buena	68	Regular

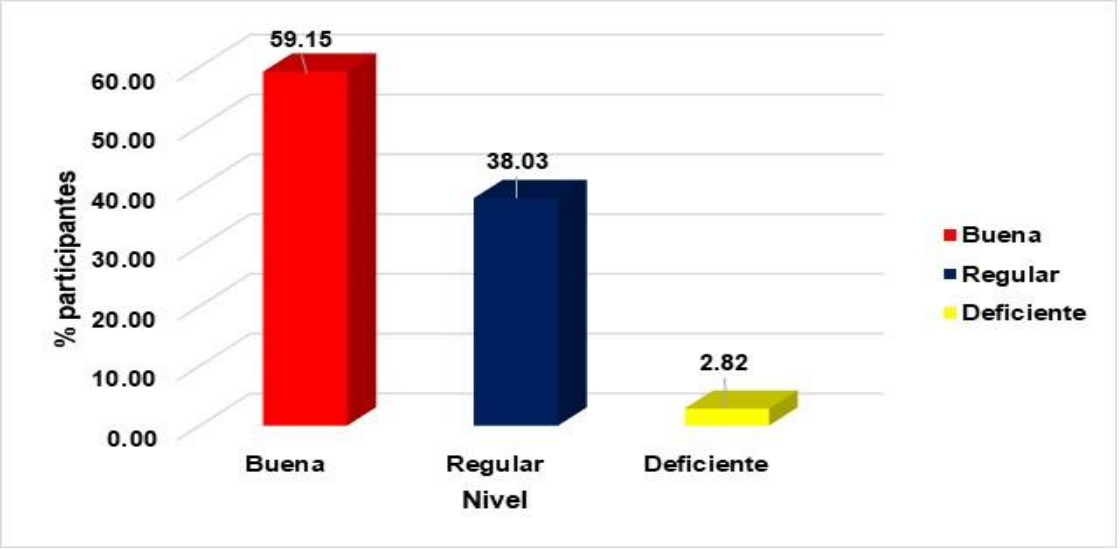
52	5	Deficiente	21	Buena	20	Buena	30	Buena	76	Buena
53	14	Regular	17	Regular	12	Regular	25	Buena	68	Regular
54	12	Regular	24	Buena	19	Buena	30	Buena	85	Buena
55	12	Regular	19	Buena	15	Buena	28	Buena	74	Buena
56	19	Buena	21	Buena	14	Regular	26	Buena	80	Buena
57	10	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	8	Deficiente	41	Deficiente
58	8	Deficiente	21	Buena	18	Buena	28	Buena	75	Buena
59	9	Deficiente	16	Regular	14	Regular	23	Buena	62	Regular
60	10	Deficiente	20	Buena	17	Buena	29	Buena	76	Buena
61	7	Deficiente	10	Deficiente	11	Regular	9	Deficiente	37	Deficiente
62	12	Regular	17	Regular	13	Regular	27	Buena	69	Regular
63	25	Buena	25	Buena	20	Buena	30	Buena	100	Buena
64	17	Regular	18	Regular	14	Regular	21	Regular	70	Regular
65	23	Buena	23	Buena	17	Buena	26	Buena	89	Buena
66	18	Regular	25	Buena	19	Buena	26	Buena	88	Buena
67	21	Buena	22	Buena	19	Buena	30	Buena	92	Buena
68	19	Buena	23	Buena	15	Buena	29	Buena	86	Buena
69	25	Buena	24	Buena	20	Buena	26	Buena	95	Buena
70	22	Buena	16	Regular	16	Buena	21	Regular	75	Buena
71	18	Regular	20	Buena	16	Buena	26	Buena	80	Buena

Fuente: de la base de datos de la aplicación del cuestionario calidad del servicio educativo.

Tabla 07: Distribución de puntajes porcentuales de la Calidad del Servicio Educativo por dimensiones en las instituciones de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

Calidad del Servicio Educativo				Calidad Estructural			Metodología, didáctico-Pedagógico			Calidad en el servicio			Calidad en la gestión		
Estim.	**Nivel**	fi	%	**Estim.**	fi	%	**Estim.**	fi	%	**Estim.**	fi	%	**Estim.**	fi	%
74-100	Buena	42	59.15	19-25	28	39.44	19-25	43	60.56	16-20	51	71.83	23-30	51	71.83
47 - 73	Regular	27	38.03	12-18	34	47.89	12-18	26	36.62	10-15	16	22.54	15-22	16	22.54
20 - 46	Deficiente	2	2.82	5-11	9	12.68	5-11	2	2.82	4-9	4	5.63	6-14	4	5.63
Total		**71**	**100.00**	**Total**	**71**	**100.00**	**Total**	**71**	**100**	**Total**	**71**	**100**	**Total**	**71**	**100**

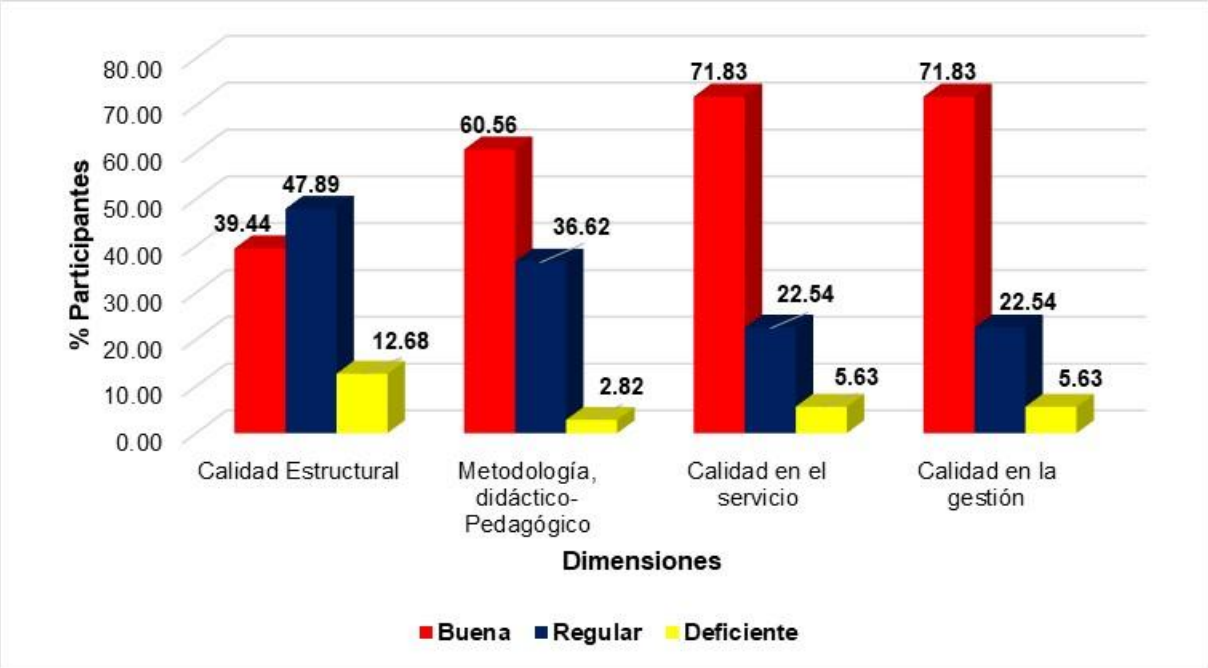
Fuente: Tabla 06.



Fuente: Tabla 07:

Figura 03: Distribución porcentual de la Calidad del Servicio Educativo de en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023

Los resultados de la tabla 05 y figura 03, los encuestados en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, en cuanto a la Calidad del Servicio Educativo el 59.15% consideran que el nivel es buena; el 38.03 consideran que el nivel es regular y el 2.82 consideran que el nivel deficiente.



Fuente: Tabla 06

Figura 04: Distribución de puntajes porcentuales de la Calidad del Servicio Educativo por dimensiones en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

Los resultados de la tabla 07 y figura 04, en cuánto en las dimensiones: En la Calidad Estructural el 39,44% consideran que el nivel es buena, el 47.89% el nivel es regular y el 12.68% el nivel es deficientes; en la Metodología didáctico-pedagógico, el 60.56%. consideran que el nivel es buena, el 36.62% el nivel es regular y el 2.82% el nivel es deficiente; en la Calidad del servicio, el 71.83% que el nivel es buena, el 22.54% el nivel es regular y el 5.63% el nivel es deficiente; en

la Calidad de gestión, el 71.83% consideran que el nivel buena, el 22.54% el nivel es regular y el 5.63% el nivel es deficiente.

4.2. Contrastación de las hipótesis.

Prueba general

Hi: Existe relación directa significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

H0: No Existe relación directa significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

Regla de decisión:

Si Valor p > 0.01, se acepta la Hipótesis (Hi)

Si Valor p < 0.01, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho).

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Correlación de la hipótesis general.

Tabla 08: Relación de la Gestión Educativa y Calidad del Servicio Educativo del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2023.

			Gestión Educat.	Calidad del Serv.Educat.
Rho de Spearman	Gestión Educat.	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Calidad del Serv.Educat.	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

Fuente: Base de datos de la aplicación Gestión Educativa y Calidad del Servicio Educativo.

Tabla 08: La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo, en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, la correlación de Rho Spearman es positiva considerable de 0,741, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; esto indica que el p = 0.000 es menor que 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

Hi: No Existe relación significativa entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.

Tabla 09: Relación de la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

			Institucional	Calidad del Serv.Educat.
Rho de Spearman	Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Calidad del Serv.Educat.	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

Fuente: Base de datos de la aplicación Gestión Educativa y Calidad del Servicio Educativo.

Tabla 09: La dimensión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, en las Instituciones educativa del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, la correlación de Rho Spearman es positiva considerable de 0,545, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; esto indica que el p = 0.000 es menor que 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre la Dimensión administrativa de la gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de yarinacocha, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la Dimensión administrativa de la gestión educativa y la Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de yarinacocha, 2022.

Tabla 10: Relación de la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

			Administrativa	Calidad del Serv.Educat.
Rho de Spearman	Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.618**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	71	71
	Calidad del Serv.Educat.	Coeficiente de correlación	.618**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	71	71

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

Tabla 10: La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio Educativo, en las Instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del

distrito de Yarinacocha, la correlación de Rho Spearman es positiva considerable de 0,618, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2022.

Hi: No Existe relación significativa entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2022.

Tabla 11: Relación de la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

			Pedagógica	Calidad del Serv.Educat.
Rho de Spearman	Pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Calidad del Serv.Educat.	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

Fuente: Base de datos de la aplicación Gestión Educativa y Calidad del Servicio Educativo.

Tabla 11: La Gestión Pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo, en las Instituciones educativa del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, la correlación de Rho Spearman es positiva considerable de 0,759, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; siendo la

relación significativa; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba específica 4:

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo del nivel secundaria en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo del nivel secundaria en las instituciones educativas de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, 2022.

Tabla 12: Relación de la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

			Comunitaria	Calidad del Serv.Educat.
Rho de Spearman	Comunitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Calidad del Serv.Educat.	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

Fuente: Base de datos de la aplicación Gestión Educativa y Calidad del Servicio Educativo.

Tabla 12: Gestión Comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo, en las Instituciones educativa del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, la correlación de Rho Spearman es positiva considerable de 0,732, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; siendo la relación significativa; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de hipótesis de trabajo de campo

En la tabla 05 y figura 01, presentan resultados de la Gestión Educativa donde la mayoría (74. 65%) consideran que el nivel es bueno. En cuanto al resultado de las dimensiones en la tabla 05 figura 02 a las dimensiones consideran en toda que el nivel es bueno: Gestión institucional (90.14%); Gestión administrativa, (71.83%); Gestión pedagógica, (59.15%); Gestión comunitaria, el (59.15%). Estos resultados indican que los participantes consideran que hay una buena gestión educativa esto implica que las instituciones educativas están en la condición según Martí (citado por Alarcón 2013), “Realizan actividades en distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo”. (p. 16) y El Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia (citado por Oropeza 2023) define como un “conjunto de procesos organizados que permiten que una institución o una secretaría de educación logren sus objetivos y metas”. (p. 23)

En la tabla 07 y figura 03, presentan resultados de la Calidad del Servicio Educativo, donde la mayoría (59.15%) consideran que el nivel es bueno. En cuanto al resultado de las dimensiones en la tabla 07 y figura 04, Calidad estructural (47.89%) consideran que el nivel es regular; en las demás dimensiones consideran que es buena. Metodología, didáctico- pedagógico (60.56%); Calidad del Servicio (71.83%); Calidad de gestión (71.83%). Los resultados indican que se perciben en las instituciones educativa calidad del

servicio educativo, esto implica según la “percepción de la calidad del servicio, como la docencia, la calidad percibida puede ser el resultado de la satisfacción del estudiante con los cursos recibidos” (Begum et al. Citado por Guzmán y Chahuaya 2022, p. 20) y según la Kotler (citado por Alfonso y Curahua 2022) “Es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. (pp. 40-41).

5.2. Contrastación de la hipótesis.

Tabla 08, La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo, en las Instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, la correlación de Rho Spearman es positiva considerable de 0,741, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 09: La relación entre la dimensión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, en la Rho Spearman es positiva considerable de 0,545, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. **Tabla 10:** La relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio Educativo, la Rho Spearman es positiva considerable de 0,618, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. **Tabla 11**: La relación entre la Gestión Pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo, la Rho Spearman

es positiva considerable de 0,759, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación. **Tabla 12**: La relación entre la Gestión Comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo, la Rho Spearman es positiva considerable de 0,732, con un nivel de 0,01 (bilateral); siendo la relación significativa; esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Los resultados de la investigación coinciden con la investigación de Álvaro (2020), La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico, en la conclusión señala que, existe una relación entre moderada y fuerte con significación estadística. Esta correlación es positiva, es decir a mayor respuesta de asertividad con respecto a la gestión educativa, la opinión sobre la calidad de la educación será más positiva. (p<0.05). (p. 44), así mismo **se relaciona** con la investigación de Reyes (2018), “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las Instituciones Educativas de la Red 16 Lurigancho – 2018, en la conclusión señala que, existe una relación positiva y moderado entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo según docentes de la Institución, obteniendo el resultado de correlación de Spearman igual a 0,693 y un nivel de significancia igual a 0,000. (p.77); también se **relaciona** con la investigación de Cruz y Santos (2021), La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao, en la conclusión señala que existe una relación significativa entre la calidad del servicio a través de una adecuada gestión por parte de los directivos. (p. 87); en esa misma

dirección se relaciona con la investigación de Riveros y Santos (2021), en su artículo científico sobre, Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. En su conclusión señala que, La gestión educativa juega un rol capital en la calidad del servicio educativo. (p. 522); **también se relaciona** con la investigación Cáceres (2022), Gestión educativa estratégica y la calidad del Servicio Educativo, en su conclusión indica que, En relación al estudio propuesto, afirmamos que el encargo educativo estratégica juega un papel preponderante en el acceso a servicios educativos de calidad en las instituciones educativas secundarios públicos de la provincia de San Román – Puno; finalmente se relaciona con la investigación de Díaz (2024), Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023, en la conclusión señala que, la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. (p. 66)

.

CONCLUSIONES

- Existe relación entre la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo, en las Instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, la Rho Spearman es positiva considerable (0,741); esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- La Gestión Educativa la mayoría (74. 65%) consideran que es buena; en cuanto a las dimensiones: institucional (90.14%); administrativa, (71.83%); pedagógica, (59.15%); comunitaria, el (59.15%) en todas consideran que es buena.

- La Calidad del Servicio Educativo la mayoría (59.15%) consideran que es buena; en cuanto a las dimensiones: Estructural (47.89%) consideran regular; en las demás como: Metodología, didáctico- pedagógico (60.56%); calidad del Servicio (71.83%); calidad de gestión (71.83%) consideran que es buena.

- Existe relación entre la dimensión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, la Rho Spearman fue positiva considerable (0,545); siendo la relación significativa, esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio Educativo, la Rho Spearman es positiva considerable (0,618); siendo la relación significativa, esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Existe relación entre la Gestión Pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo, la Rho Spearman es positiva considerable (0,759); siendo la relación significativa, esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

- Existe relación entre la Gestión Comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo, la Rho Spearman es positiva considerable (0,732); siendo la relación significativa, esto indica que el pv = 0.000 < 0.01; por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

SUGERENCIAS

En relación al análisis y resultados obtenidos al momento de desarrollar la investigación se sugiere lo siguiente:

- Los directivos de las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha, continúen con el trabajo organizado de la gestión para una calidad del servicio del educativo.

- Capacitar a los directivos, docentes, administrativos, auxiliares y personal de servicio de las diferentes instituciones educativas de acuerdo a sus funciones, con la finalidad de dar a conocer sus funciones de acuerdo a los cargos asignados para brindar una calidad del servicio educativo.

- A los directivos y administrativos de las diferentes instituciones educativas brindarles las facilidades para un trabajo organizado en cuanto a los documentos de gestión y así poder brindar una calidad del servicio educativo.

- Los directivos, docentes, trabajadores administrativos, comunidad y aliados estratégicos, realicen un trabajo coordinado, organizado y comunicativo, con la finalidad de consolidar una buena gestión para la institución educativa en beneficio de la comunidad educativa y poder brindar una calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alarcón, S. (2013), Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porras]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1168/alarcon_msz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amaro, C. (2022), Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c23dda67-947f-4ac0-97b9-dcf7940b6eaa/content

Apaza, M. y Rivera, J. (2022), La gestión educativa como factor de calidad en las instituciones educativas públicas. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 6(25); 1367-1374. http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v6n25/a3-1367-1374.pdf

Alarcón, F. (2023), La gestión educativa y la calidad del servicio educativo. Revista Dilemas Contemporaneos, XI(1); 1-17. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3697/3639

Álvaro, F. (2020), La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico. Revista Ciencia y Educación, 1(1); 44-55. https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/6/9

Amasifuen (2018), Relación entre gestión educativa y clima laboral en la percepción de docentes de la Institución Educativa Nº 64005 – Francisco Bolognesi, Callería, Ucayali, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3646/POSTGRADO-2018-GINAAMASIFUEN-RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alfonso, J. y Curahua, S. (2022), Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019 [Tesis de maestría, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10764/1/IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022.pdf

Arteaga, C. y Fernández, L. (2023), Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en docentes de una institución educativa de Lima, 2023. Prometeo Conocimiento Científico, 3(2); e77. https://prometeojournal.com.ar/index.php/prometeo/article/view/77

Cáceres (2022), Gestión educativa estratégica y la calidad del Servicio Educativo, Revista Científica Investigación Andina, 22(2); 1-11. https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/1024

Carlos, E. (2021), Clima organizacional y su influencia en la gestión educativa de las instituciones de educación básica regular privada de Lima este [Tesis de doctorado, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b2393152-7aee-4aea-99d9-5181ac477135/content

Carrasco, D. (2006), Metodología de la Investigación Científica – Aplicaciones en educación y tras ciencias sociales, San Marcos. Lima, pp. 1-239

Castillo, C. (2020), Gestión educativa y el desempeño docente de la Institución educativa Antonio Raymondi – Ambato, distrito de Yauli – Huancavelica [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fd0ca24c-f1f0-4e46-b8a3-95d535f81692/content

Chávez, M., & Olivos, M. (2019). Gestión Educativa y Desempeño Docente, en la Institución Educativa “Modelo ”Trujillo, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Escuela de Posgrado]. Archivo digital. https://repositorio.uct.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d1419cf2-f063-4891-bd64-b472c49b2264/content

Córdova, I. (2019), Estadística aplicada a la investigación, sexta reimpresión, editorial San Marcos.

Coronel, W. (2019), Influencia de la gestión educativa en la calidad de la educación en los alumnos de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3294/Willy%20Mart%C3%ADn%2C%20Coronel%20Tineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés, D. (2022). Liderazgo pedagógico y gestión educativa en el marco de la digitalidad: una mirada crítico-humanista, Revista arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales . 11. https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2022/02/Ed.5495-105-Cortes.pdf

Cruz y Santos (2021), La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. Journal of the Academy, 4, 63-89. https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/50/34

Cruzata A., & Rodríguez, I. E. (2016). La Gestión en las Instituciones Educativas: Enfoques, Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas, 10. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/12c691ce-5004-4ecc-a0c1-c12a97eb6661/content

De Reyna , A. (2007). Heidegger y la Esencia del Nihilismo. Obtenido de Heidegger y la esencia del nihilismo . 1-10.

Elera, R. (2010), “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao” [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/244c3dc3-cc10-4a97-b185-e3885b77f1b4/content

Díaz, E. (2024), Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023. Revista de Climatología, 24(2024); 66-82. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0007-Eleuterio-Diaz.pdf

Galindo, R. (2022). “Gestión educativa y calidad de la educación en la institución educativa N° 64912 Marko e. Jara Schenone – Manantay - Pucallpa, 2021” [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Archivo digital. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5941/B12_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_ROSMERY_GALINDO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guadalupe Mendizábal, C. (29 de Julio de 2020). El Proyecto Educativo Nacional al 2036: el reto de la ciudadanía Plena. Obtenido de El Proyecto Educativo Nacional al 2036: el reto de la ciudadanía Plena. Quitar

Gobierno Regional de Ucayali. (2013). Categorizacion de Centros poblados. Obtenido de gerencia regional de planificación, presupuesto y a regional de planificación, presupuesto y Sub Gerencia de Ordenamiento Territorial. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/19D5492DF8BC558105257B810061BC79/$FILE/requisitos_categorizacion_ccpp_a_caserio.pdf

Guzmán, R. y Chahuaya, R. (2022), Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021 [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/723/Guzman%20-%20Chahuaya%20%20%20-%20tesis%20Oficial%20-%20OK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández. et. al, metodología a la investigación cuarta edición, Escuela Superior de comercio y administración, instituto politécnico nacional , McGraw- Hill-Interamericana, noviembre, 2006.

Ministerio de Educación (2020). Proyecto Educativo Nacional al 2036. https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6910/Proyecto%20Educativo%20Nacional%20PEN%202036.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Mora, C. (2024), La gestión educativa en el buen desempeño docente en la Institución Educativa Nº 20392 Juan Pascual Pringles de Chancay, Lima – 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de José Faustino Sánchez Carrión].

https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9098/TESIS%20CESAR%20MORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Municipalidad Distrital de Yarinacocha (2014). Plan De Desarrollo Concertado Del Distrito De Yarinacocha 2014-2023. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4161862/Plan%20de%20Desarrollo%20Concertado%20MDY%202014%20-2023.pdf?v=1677092174

Oropeza, F. (2023), Gestión educativa y calidad educativa en la institución educativa Madre Teresa de Calcuta de Chonta, Santa Maria [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7998/8.%20INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS%20-%20OROPEZA%20MIRANDA%20FELIPE%20SAUL%20V1.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pardo (2018), Gestión educativa y desempeño docente en la institución educativa “Oswaldo Lima Ruiz” del distrito de Manantay, Pucallpa – 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3644/00000134TM-RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, W., Dávila, J., Ortega, W. y Quispe, L. (2020), Génesis del proceso de investigación científica, primera edición, Editorial CORPOGRAF ATLAS S. A. C.

Pino. G. (2010), Metodologìa de la investigación, Lima; Editorial San Marcos. Pp. 78-79.

Real Academia Española (2023), Diccionario de la Lengua Española. https://dle.rae.es/pol%C3%ADtico?m=form

Reyes, M. (2018). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Riveros, J. y Santos, O. (2021), Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. IGOBERNANZA EDUCATIVA, 4(15); 496–526. https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/147

Rojas, R. Yataco, C., Mozombite, H., Chinchayan, R. y Sánchez, L. (2023), Gestión educativa y calidad de los servicios educativos de cuatro instituciones educativas públicas. Villa María del Triunfo. Lima. IGOBERNANZA, 6(24); 43-71. https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/305

Sánchez, M. & Delgado, J. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1819-1838. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/196/255

Sanchez, C. (2018). Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo "Escuela de Posgrado" [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21402/Sanchez_CCS.pdf?sequence=1

Saldaña, S. (2022), Percepción de la calidad del servicio educativo y del desempeño docente, en estudiantes de una universidad pública del distrito de Lima [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5573/T030_45818580_M%20SALDA%c3%91A%20ARENAS%2c%20STEFANNY%20LISSETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sancho, N. (2023), Gestión educativa y desempeño docente en una Institución educativa pública de Villa María del Triunfo [Tesis de maestría, Universidad Femenina del Sagrado Corazón]. https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/1235/SanchoP_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativo. https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf

UNESCO (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162 .

Vargas Cordero, Zoila Rosa La investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencias científicas. Educación, vol. 33, núm. 1, 2009, pp. 155-165 Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022"

Autora: Diana Alejo Ponce

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MARCO METODOLOGICO
General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo, en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?	**General:** Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.	**General:** Existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.	Gestión Educativa Calidad de Servicio Educativo.	Institucional. Administrativa. Pedagógica. Comunitaria. Calidad estructura. Metodología didáctico-Pedagógico.	**Tipo de investigación** Estudio de relación descriptivo **Diseño y esquema de investigación** Cuantitativo-Correlacional **Población:** Docentes. Personal de servicio, auxiliar, directivo = 105. **Muestra** Docentes. Personal de servicio, auxiliar, directivo **= 71.** **Instrumentos de recolección de datos** Cuestionario para evaluar la gestión educativa.
Específicos	**Específicos**	**Específicos**			
- ¿Cuál es el nivel de la gestión educativa en las instituciones educativas del nivel secundarias de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?	- Analizar el nivel de la gestión educativa en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.	- Existe relación significativa entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.			
- ¿Cómo es el nivel de la calidad de servicio educativo, en las instituciones educativas del nivel secundarias de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?	- Determinar el nivel de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.	- Existe relación significativa entre la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.			

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha-2022? - ¿Qué relación existe entre la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha-2022? - ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022? - ¿De qué manera se relaciona la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022?	- Identificar el nivel de relación entre la dimensión institucional de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los Centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022. - Comparar el nivel de relación entre la dimensión administrativa de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los Centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022. - Establecer el nivel de relación entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022. - Demostrar el nivel de relación entre la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022	- Existe relación significativa entre la dimensión pedagógica de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022. - Existe relación significativa entre la dimensión comunitaria de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundaria de los Centros poblados del distrito de Yarinacocha – 2022.		Calidad en el servicio. Calidad de gestión	- Cuestionario para evaluar la calidad de servicio educativo. **Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos** - Encuestas. - Excel. - SPSS. - Tablas de frecuencia. - Tablas de normalidad - Figuras.

ANEXO 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN

Experto 01: Mg. Violeta Collazos Céspedes.

Título: "GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022".

Autora: Bach. Diana Alejo Ponce.

Variable 1: Gestión Educativa.

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación.
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítems.		Relación entre el ítems y la opción de respuesta.		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Institucional	Organiza comisiones de trabajo de los documentos de gestión.	1, 2, 3.						X		X		X		X		
	Informa a los docentes sobre el manual de organización y función institucional.	4, 5.						X		X		X		X		
	Innova proyectos en la institución.	6.						X		X		X		X		
	Mantiene una comunicación. horizontal con los docentes.	7, 8, 9.						X		X		X		X		
	Cumple la calendarización del año lectivo y las horas pedagógicas.	10, 11.						X		X		X		X		
	Utiliza los recursos económicos adecuadamente.	12						X		X		X		X		

	Distribuye textos educativos oportunamente.	13						X		X		X		X		
Administrativa	Reconoce el potencial humano para realizar funciones en la institución educativa.	14						X		X		X		X		
	Monitorea las funciones de los docentes en la práctica pedagógica.	15,16.						X		X		X		X		
	Ejecuta las normas del Ministerio de Educación.	17						X		X		X		X		
Pedagógica	Actualización del personal docente.	18						X		X		X		X		
	Educa con el enfoque por competencias.	19						X		X		X		X		
	Cuenta con materiales didácticos y recursos pedagógicos.	20, 21						X		X		X		X		
	Dispone de un ambiente acogedor.	22.						X		X		X		X		
	Realiza evaluación permanente de los aprendizajes00000.	23						X		X		X		X		
	Orienta sobre los estilos de enseñanza.	24						X		X		X		X		
Comunitaria	Considera la participación de los aliados estratégicos	25, 26.						X		X		X		X		
	Innova el servicio institucional y el trabajo al estudiante.	27, 28.						X		X		X		X		
	Fomenta la práctica de valores.	29, 30.						X		X		X		X		

RESUMEN

N°	Criterios	Si = 1		No = 0		T tal	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Relación entre la variable y la dimensión.	19	100			19	100
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	19	100			19	100
3	Relación entre el indicador y el ítems.	19	100			19	100
4	Relación entre el ítems y la opción de respuesta.	19	100			19	100

(*) Resumen

Pucallpa 23 de marzo del 2023.



MATRIZ DE COHERENCIA

Variable 1: Gestión educativa

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Institucional	- Organiza comisiones de trabajo de los documentos de gestión.	1. Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT). 2. La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes. 3. El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.
	- Informa a los docentes sobre el manual de organización y función institucional.	4. La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades. 5. La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.
	- Innova proyectos en la institución.	6. La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.
	- Mantiene una comunicación horizontal con los docentes.	7. La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución. 8. La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional. 9. La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.
	- Cumple la calendarización del año lectivo y las horas pedagógicas.	10. La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año. 11. La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.
	- Utiliza los recursos económicos adecuadamente.	12. La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.

Administrativa	- Distribuye textos educativos oportunamente.	13. La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.
	- Reconoce el potencial humano para realizar funciones en la institución educativa.	14. La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.
	- Monitorea las funciones de los docentes en la práctica pedagógica.	15. La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones. 16. La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.
	- Ejecuta las normas del Ministerio de Educación.	17. La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.
Pedagógica	- Actualización del personal docente.	18. La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.
	- Educa con el enfoque por competencias.	19. La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje.
	- Cuenta con materiales didácticos y recursos pedagógicos.	20. La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje. 21. La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.
	- Dispone de un ambiente acogedor.	22. La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoria desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro.
	- Realiza evaluación permanente de los aprendizaje.	23. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos.
	- Orienta sobre los estilos de enseñanza.	24. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.
	- Considera la participación de los aliados estratégicos.	25. La institución educativa considera a los padres de familia y comunidad como principales aliados estratégicos. 26. La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.

Comunitaria	- Innova el servicio institucional y el trabajo al estudiante.	27. La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad. 28. La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional.
	- Fomenta la práctica de valores.	29. La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes. 30. La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.

Fuente: tomado y adaptado los ítems Tesis de Chávez & Olivos (2019).

Variable 2: Calidad de servicio educativo.

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación.
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítems.		Relación entre el ítems y la opción de respuesta.		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Estructural.	Cuenta con una infraestructura apropiada.	1.						X		X		X		X		
	Posee aulas de capacidad controlada.	2.						X		X		X		X		
	Tiene Mobiliarios adecuados.	3.						X		X		X		X		
	Dispone de elementos de seguridad.	4.						X		X		X		X		
	Tiene de rampas para discapacitados.	5.						X		X		X		X		
Metodología didáctico-pedagógico	Preparación permanente del docente.	6.						X		X		X		X		
	Utiliza los recursos metodológicos.	7.						X		X		X		X		
	Realiza trabajo cooperativo.	8						X		X		X		X		
	Ejecuta dinámicas de grupo en el aula.	9.						X		X		X		X		
	Aplica el sistema de evaluación integral.	10						X		X		X		X		

Calidad en el servicio.	Calidad de servicio interno de la institución	11, 12.						X		X		X		X		
	Calidad de servicio externo de la institución.	13, 14						X		X		X		X		
Calidad en la gestión	Directivo capacitado.	15						X		X		X		X		
	Gestión directiva pertinente.	16, 17.						X		X		X		X		
	Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad	18, 19, 20.						X		X		X		X		

RESUMEN

N°	Criterios	Si = 1		No = 0		T tal	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Relación entre la variable y la dimensión.	15	100			15	100
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	15	100			15	100
3	Relación entre el indicador y el ítem.	15	100			15	100
4	Relación entre el ítem y la opción de respuesta.	15	100			15	100

(*) Resumen

Pucallpa 23 de marzo del 2023.

Prof. Violeta Collazos Cespedes
C.M. 1042543607
DIRECTORA
Violeta Collazos Céspedes
Docente nivel secundaria.

Variable 2: Calidad del servicio educativo.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estructural	- Cuenta con una infraestructura apropiada.	1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.
	- Posee aulas de capacidad controlada.	2. La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.
	- Tiene Mobiliarios adecuados.	3. La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.
	- Dispone de elementos de seguridad.	4. La institución educativa cuenta con elementos de seguridad, y la señalización adecuada en caso de sismos.
	- Tiene de rampas para discapacitados.	5. La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.
Metodología-didáctico-pedagógico	- Preparación permanente del docente.	6. La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.
	- Utiliza los recursos metodológicos.	7. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.
	- Realiza trabajo cooperativo.	8. La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.
	- Ejecuta dinámicas de grupo en el aula.	9. La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.
	- Aplica el sistema de evaluación Integral.	10. La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rúbricas).

Calidad en el servicio.	- Calidad de servicio interno de la institución.	11. La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda. 12. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.
	- Calidad de servicio externo de la institución.	13. La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa. 14. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.
Calidad en la gestión	- Directivo capacitado.	15. La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.
	- Gestión directiva pertinente.	16. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa. 17. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.
	- Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad.	18. La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución. 19. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia. 20. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.

Fuente: tomado y adaptado los ítems Tesis de Sánchez Chamorro (2018).

Validación del instrumento por ítem

Experto 1 : **Mg. Violeta Collazos Céspedes.**

Instrucción : Lea detenidamente cada ítem y relacione con la opción de respuesta, si está bien construido, marque con una X (SI) si no corresponde marque con una X (NO).

Valoración :

Si = 1 **No = 0**

Instrumento: Cuestionario de Gestión Educativa

N°	Ítems	Valoración	
		SI **1**	**No** **0**
1.	Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT).	X	
2.	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes.	X	
3.	El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.	X	
4.	La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades.	X	
5.	La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.	X	
6.	La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.	X	
7.	La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución.	X	
8.	La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional.	X	
9.	La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	X	
10.	La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año.	X	
11.	La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.	X	
12.	La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.	X	

13.	La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.	X	
14.	La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.	X	
15.	La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones.	X	
16.	La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.	X	
17.	La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.	X	
18.	La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.	X	
19.	La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje	X	
20.	La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje.	X	
21.	La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.	X	
22.	La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoría desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro.	X	
23.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos.	X	
24.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.	X	
25.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	X	
26.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	X	
27.	La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	X	
28.	La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional	X	
29.	La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes.	X	
30.	La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.	X	

Validación del instrumento por ítem

Experto 1 : Mg. Violeta Collazos Céspedes

Instrucción : Lea detenidamente cada ítem y relacione con la opción de respuesta, si está bien construido, marque con una X (SI) si no corresponde marque con una X (NO).

Valoración :

Si = 1 No = 0

Instrumento : Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo.

N°	Ítems	Valoración	
		SI 1	No 0
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X	
2	La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.	X	
3	La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.	X	
4	La institución educativa cuenta con elementos de seguridad y la señalización adecuada en caso de sismos.	X	
5	La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.	X	
6	La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	X	
7	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X	
8	La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.	X	
9	La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.	X	
10	La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rubricas).	X	
11	La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda	X	
12	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.	X	

13	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.	X	
14	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X	
15	La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	X	
16	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X	
17	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X	
18	La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X	
19	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X	
20	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Experto 02: Dr. Oscar Manuel Gómez Arroyo.

Título: "GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022".

Autora: Bach. Diana Alejo Ponce.

Variable 1: Gestión Educativa.

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación.
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítems.		Relación entre el ítems y la opción de respuesta.		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Institucional	Organiza comisiones de trabajo de los documentos de gestión.	1, 2, 3.						X		X		X		X		
	Informa a los docentes sobre el manual de organización y función institucional.	4, 5.						X		X		X		X		
	Innova proyectos en la institución.	6.						X		X		X		X		
	Mantiene una comunicación. horizontal con los docentes.	7, 8, 9.						X		X		X		X		
	Cumple la calendarización del año lectivo y las horas pedagógicas.	10, 11.						X		X		X		X		
	Utiliza los recursos económicos adecuadamente.	12						X		X		X		X		

	Distribuye textos educativos oportunamente.	13						X		X		X		X		
	Reconoce el potencial humano para realizar funciones en la institución educativa.	14						X		X		X		X		
Administrativa	Monitorea las funciones de los docentes en la práctica pedagógica.	15,16.						X		X		X		X		
	Ejecuta las normas del Ministerio de Educación.	17						X		X		X		X		
Pedagógica	Actualización del personal docente.	18						X		X		X		X		
	Educa con el enfoque por competencias.	19						X		X		X		X		
	Cuenta con materiales didácticos y recursos pedagógicos.	20, 21						X		X		X		X		
	Dispone de un ambiente acogedor.	22.						X		X		X		X		
	Realiza evaluación permanente de los aprendizajes.	23						X		X		X		X		
	Orienta sobre los estilos de enseñanza.	24						X		X		X		X		
Comunitaria.	Considera la participación de los aliados estratégicos	25, 26.						X		X		X		X		
	Innova el servicio institucional y el trabajo al estudiante.	27, 28.						X		X		X		X		
	Fomenta la práctica de valores.	29, 30.						X		X		X		X		

RESUMEN

N°	Criterios	Si = 1		No = 0		To tal	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Relación entre la variable y la dimensión.	19	100			19	100
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	19	100			19	100
3	Relación entre el indicador y el ítems.	19	100			19	100
4	Relación entre el ítems y la opción de respuesta.	19	100			19	100

(*) Resumen

Pucallpa 23 de marzo del 2023.



MATRIZ DE COHERENCIA

Variable 1: Gestión educativa

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Institucional	- Organiza comisiones de trabajo de los documentos de gestión.	1. Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT). 2. La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes. 3. El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.
	- Informa a los docentes sobre el manual de organización y función institucional.	4. La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades. 5. La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.
	- Innova proyectos en la institución.	6. La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.
	- Mantiene una comunicación. horizontal con los docentes	7. La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución. 8. La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional. 9. La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.
	- Cumple la calendarización del año lectivo y las horas pedagógicas.	10. La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año. 11. La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.
Administrativa	- Utiliza los recursos económicos adecuadamente.	12. La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.
	- Distribuye textos educativos oportunamente.	13. La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.

	- Reconoce el potencial humano para realizar funciones en la institución educativa.	14. La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.
	- Monitorea las funciones de los docentes en la práctica pedagógica.	15. La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones. 16. La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.
	- Ejecuta las normas del Ministerio de Educación.	17. La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.
Pedagógica	- Actualización del personal docente.	18. La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.
	- Educa con el enfoque por competencias.	19. La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje
	- Cuenta con materiales didácticos y recursos pedagógicos.	20. La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje. 21. La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.
	- Dispone de un ambiente acogedor.	22. La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoria desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro.
	- Realiza evaluación permanente de los aprendizaje.	23. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos.
	- Orienta sobre los estilos de enseñanza.	24. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.
	- Considera la participación de los aliados estratégicos.	25. La institución educativa considera a los padres de familia y comunidad como principales aliados estratégicos. 26. La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.
	- Innova el servicio institucional y el trabajo al estudiante.	27. La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad. 28. La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional.

Comunitaria	- Fomenta la práctica de valores.	29. La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes. 30. La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.

Fuente: tomado y adaptado los ítems Tesis de Chávez & Olivos (2019).

Variable 2: Calidad del servicio educativo.

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación.
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítems.		Relación entre el ítems y la opción de respuesta.		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Estructural.	Cuenta con una infraestructura apropiada.	1.						X		X		X		X		
	Posee aulas de capacidad controlada.	2.						X		X		X		X		
	Tiene Mobiliarios adecuados.	3.						X		X		X		X		
	Dispone de elementos de seguridad.	4.						X		X		X		X		
	Tiene de rampas para discapacitados.	5.						X		X		X		X		
Metodología didáctico-pedagógico	Preparación permanente del docente.	6.						X		X		X		X		
	Utiliza los recursos metodológicos.	7.						X		X		X		X		
	Realiza trabajo cooperativo.	8						X		X		X		X		
	Ejecuta dinámicas de grupo en el aula.	9.						X		X		X		X		
	Aplica el sistema de evaluación integral.	10						X		X		X		X		
Calidad en el servicio.	Calidad de servicio interno de la institución.	11, 12.						X		X		X		X		

	Calidad de servicio externo de la institución.	13, 14						X		X		X		X		
Calidad en la gestión	Directivo capacitado.	15						X		X		X		X		
	Gestión directiva pertinente.	16, 17.						X		X		X		X		
	Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad.	18, 19, 20.						X		X		X		X		

RESUMEN

N°	Criterios	Si = 1		No = 0		T tal	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Relación entre la variable y la dimensión.	15	100			15	100
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	15	100			15	100
3	Relación entre el indicador y el ítems.	15	100			15	100
4	Relación entre el ítems y la opción de respuesta.	15	100			15	100

(*) Resumen

Pucallpa 23 de marzo del 2023.



Variable 2: Calidad del servicio educativo.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estructural	- Cuenta con una infraestructura apropiada.	1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.
	- Posee aulas de capacidad controlada.	2. La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.
	- Tiene Mobiliarios adecuados.	3. La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.
	- Dispone de elementos de seguridad.	4. La institución educativa cuenta con elementos de seguridad, y la señalización adecuada en caso de sismos.
	- Tiene de rampas para discapacitados.	5. La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.
Metodología-didáctico-pedagógico	- Preparación permanente del docente.	6. La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.
	- Utiliza los recursos metodológicos.	7. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.
	- Realiza trabajo cooperativo.	8. La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.
	- Ejecuta dinámicas de grupo en el aula.	9. La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.
	- Aplica el sistema de evaluación integral	10. La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rubricas).
Calidad en el servicio.	- Calidad de servicio interno de la institución.	11. La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda. 12. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.

	- Calidad de servicio externo de la institución.	13. La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa. 14. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.
	- Directivo capacitado.	15. La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.
Calidad en la gestión	- Gestión directiva pertinente.	16. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa. 17. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.
	- Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad	18. La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución. 19. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia. 20. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.

Fuente: tomado y adaptado los ítems Tesis de Sánchez Chamorro (2018).

Validación del instrumento por ítem

Experto 2 : **Dr. Oscar Manuel Gómez Arroyo.**

Instrucción : Lea detenidamente cada ítem y relacione con la opción de respuesta, si está bien construido, marque con una X (SI) si no corresponde marque con una X (NO).

Valoración :

Si = 1 **No = 0**

Instrumento : Cuestionario de Gestión Educativa

N°	Ítems	Valoración	
		SI **1**	**No** **0**
1.	Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT).	X	
2.	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes.	X	
3.	El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.	X	
4.	La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades.	X	
5.	La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.	X	
6.	La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.	X	
7.	La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución.	X	
8.	La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional.	X	
9.	La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	X	
10.	La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año.	X	
11.	La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.	X	
12.	La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.	X	

13.	La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.	X	
14.	La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.	X	
15.	La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones.	X	
16.	La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.	X	
17.	La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.	X	
18.	La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.	X	
19.	La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje.	X	
20.	La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje.	X	
21.	La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.	X	
22.	La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoría desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro.	X	
23.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos	X	
24.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.	X	
25.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	X	
26.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	X	
27.	La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	X	
28.	La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional.	X	
29.	La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes.	X	
30.	La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.	X	

Validación del instrumento por ítem

Experto 2 : **Dr. Oscar Manuel Gómez Arroyo**

Instrucción : Lea detenidamente cada ítem y relacione con la opción de respuesta, si está bien construido, marque con una X (SI) si no corresponde marque con una X (NO).

Valoración :

Si = 1 **No = 0**

Instrumento : Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo.

N°	Ítems	Valoración	
		SI 1	No 0
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X	
2	La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.	X	
3	La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.	X	
4	La institución educativa cuenta con elementos de seguridad y la señalización adecuada en caso de sismos.	X	
5	La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.	X	
6	La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	X	
7	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X	
8	La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.	X	
9	La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.	X	
10	La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rubricas).	X	
11	La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda	X	

12	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.	X	
13	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.	X	
14	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X	
15	La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	X	
16	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X	
17	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X	
18	La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X	
19	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X	
20	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Experto 03: Mg. Jorge Torres Velasco.

Título: "GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022".

Autora: Bach. Diana Alejo Ponce.

Variable 1: Gestión Educativa.

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación.
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítems.		Relación entre el ítems y la opción de respuesta.		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Institucional	Organiza comisiones de trabajo de los documentos de gestión.	1, 2, 3.						X		X		X		X		
	Informa a los docentes sobre el manual de organización y función institucional.	4, 5.						X		X		X		X		
	Innova proyectos en la institución.	6.						X		X		X		X		
	Mantiene una comunicación. horizontal con los docentes.	7, 8, 9.						X		X		X		X		
	Cumple la calendarización del año lectivo y las horas pedagógicas.	10, 11.						X		X		X		X		
	Utiliza los recursos económicos adecuadamente.	12						X		X		X		X		
	Distribuye textos educativos oportunamente.	13						X		X		X		X		

	Reconoce el potencial humano para realizar funciones en la institución educativa.	14						X		X		X		X		
Administrativa	Monitorea las funciones de los docentes en la práctica pedagógica.	15,16.						X		X		X		X		
	Ejecuta las normas del Ministerio de Educación.	17						X		X		X		X		
Pedagógica.	Actualización del personal docente.	18						X		X		X		X		
	Educa con el enfoque por competencias.	19						X		X		X		X		
	Cuenta con materiales didácticos y recursos pedagógicos.	20, 21.						X		X		X		X		
	Dispone de un ambiente acogedor.	22.						X		X		X		X		
	Realiza evaluación permanente de los aprendizajes.	23						X		X		X		X		
	Orienta sobre los estilos de enseñanza.	24						X		X		X		X		
Comunitaria.	Considera la participación de los aliados estratégicos	25, 26.						X		X		X		X		
	Innova el servicio institucional y el trabajo al estudiante.	27, 28.						X		X		X		X		
	Fomenta la práctica de valores.	29, 30.						X		X		X		X		

RESUMEN

N°	Criterios	Si = 1		No = 0		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Relación entre la variable y la dimensión.	19	100			19	100
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	19	100			19	100
3	Relación entre el indicador y el ítems.	19	100			19	100
4	Relación entre el ítems y la opción de respuesta.	19	100			19	100

(*) Resumen

Pucallpa 23 de marzo del 2023.



Jorge Torres Velasco
Mg. Gestión pública.
Docente nivel secundaria.

MATRIZ DE COHERENCIA

Variable 1: Gestión educativa

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Institucional	- Organiza comisiones de trabajo de los documentos de gestión.	1. Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT). 2. La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes 3. El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.
	- Informa a los docentes sobre el manual de organización y función institucional.	4. La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades. 5. La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.
	- Innova proyectos en la institución.	6. La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.
	- Mantiene una comunicación. horizontal con los docentes	7. La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución. 8. La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional. 9. La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.
	- Cumple la calendarización del año lectivo y las horas pedagógicas.	10. La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año. 11. La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.
Administrativa	- Utiliza los recursos económicos adecuadamente.	12. La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.
	- Distribuye textos educativos oportunamente.	13. La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.

	- Reconoce el potencial humano para realizar funciones en la institución educativa.	14. La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.
	- Monitorea las funciones de los docentes en la práctica pedagógica.	15. La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones. 16. La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.
	- Ejecuta las normas del Ministerio de Educación.	17. La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.
Pedagógica	- Actualización del personal docente.	18. La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.
	- Educa con el enfoque por competencias.	19. La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje
	- Cuenta con materiales didácticos y recursos pedagógicos.	20. La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje. 21. La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.
	- Dispone de un ambiente acogedor.	22. La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoria desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro.
	- Realiza evaluación permanente de los aprendizaje.	23. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos.
	- Orienta sobre los estilos de enseñanza.	24. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.

	- Considera la participación de los aliados estratégicos.	25. La institución educativa considera a los padres de familia y comunidad como principales aliados estratégicos. 26. La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.
Comunitaria	- Innova el servicio institucional y el trabajo al estudiante.	27. La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad. 28. La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional.
	- Fomenta la práctica de valores.	29. La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes. 30. La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.

Fuente: tomado y adaptado los ítems Tesis de Chávez & Olivos (2019).

Variable 2: Calidad del servicio educativo.

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación.
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítems.		Relación entre el ítems y la opción de respuesta.		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Estructural.	Cuenta con una infraestructura apropiada.	1.						X		X		X		X		
	Posee aulas de capacidad controlada.	2.						X		X		X		X		
	Tiene Mobiliarios adecuados.	3.						X		X		X		X		
	Dispone de elementos de seguridad.	4.						X		X		X		X		
	Tiene de rampas para discapacitados.	5.						X		X		X		X		
	Preparación permanente del docente.	6.						X		X		X		X		

Metodología didáctico-pedagógico																
	Utiliza los recursos metodológicos.	7.						X		X		X		X		
	Realiza trabajo cooperativo.	8						X		X		X		X		
	Ejecuta dinámicas de grupo en el aula.	9.						X		X		X		X		
	Aplica el sistema de evaluación integral.	10						X		X		X		X		
Calidad en el servicio.	Calidad de servicio interno de la institución	11, 12.						X		X		X		X		
	Calidad de servicio externo de la institución.	13, 14						X		X		X		X		
Calidad en la gestión	Directivo capacitado.	15						X		X		X		X		
	Gestión directiva pertinente.	16, 17.						X		X		X		X		
	Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad	18, 19, 20.						X		X		X		X		

RESUMEN

N°	Criterios	Si = 1		No = 0		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Relación entre la variable y la dimensión.	15	100			15	100
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	15	100			15	100
3	Relación entre el indicador y el ítems.	15	100			15	100
4	Relación entre el ítems y la opción de respuesta.	15	100			15	100

(*) Resumen



Jorge Torres Velasco
Mg. Gestión pública.
Docente nivel secundaria.

Pucallpa 23 de marzo del 2023.

Variable 2: Calidad del servicio educativo.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estructural	- Cuenta con una infraestructura apropiada.	1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.
	- Posee aulas de capacidad controlada.	2. La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.
	- Tiene Mobiliarios adecuados.	3. La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.
	- Dispone de elementos de seguridad.	4. La institución educativa cuenta con elementos de seguridad, y la señalización adecuada en caso de sismos.
	- Tiene de rampas para discapacitados.	5. La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.
Metodología-didáctico-pedagógico	- Preparación permanente del docente.	6. La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.
	- Utiliza los recursos metodológicos.	7. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.
	- Realiza trabajo cooperativo.	8. La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.
	- Ejecuta dinámicas de grupo en el aula.	9. La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.
	- Aplica el sistema de evaluación integral	10. La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rubricas).
Calidad en el servicio.	- Calidad de servicio interno de la institución.	11. La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda. 12. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.
	- Calidad de servicio externo de la institución.	13. La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.

		14. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.
	- Directivo capacitado.	15. La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.
Calidad en la gestión	- Gestión directiva pertinente.	16. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa. 17. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.
	- Gestión en factores académicos, económicos, sociales y de calidad	18. La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución. 19. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia. 20. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.

Fuente: tomado y adaptado los ítems Tesis de Sánchez Chamorro (2018).

Validación del instrumento por ítem

Experto 3 : **Mg. Jorge Torres Velasco.**
Instrucción : Lea detenidamente cada ítem y relacione con la opción de respuesta, si está bien construido, marque con una X (SI) si no corresponde marque con una X (NO).

Valoración :

Si = 1 **No = 0**

Instrumento : Cuestionario de Gestión Educativa.

N°	Ítems	Valoración	
		SI 1	No 0
1.	Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT).	X	
2.	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes.	X	
3.	El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.	X	
4.	La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades.	X	
5.	La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.	X	
6.	La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.	X	
7.	La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución.	X	
8.	La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional.	X	
9.	La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	X	
10.	La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año.	X	
11.	La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.	X	
12.	La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.	X	
13.	La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.	X	

14.	La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.	X	
15.	La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones.	X	
16.	La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.	X	
17.	La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.	X	
18.	La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.	X	
19.	La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje	X	
20.	La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje.	X	
21.	La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.	X	
22.	La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoría desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro	X	
23.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos	X	
24.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.	X	
25.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	X	
26.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	X	
27.	La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	X	
28.	La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional	X	
29.	La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes.	X	
30.	La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.	X	

Validación del instrumento por ítem

Experto 3 : Mg. Jorge Torres Velasco
Instrucción : Lea detenidamente cada ítem y relacione con la opción de respuesta, si está bien construido, marque con una X (SI) si no corresponde marque con una X (NO).

Valoración :

Si = 1 No = 0

Instrumento : Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo.

N°	Ítems	Valoración	
		SI 1	No 0
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X	
2	La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.	X	
3	La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.	X	
4	La institución educativa cuenta con elementos de seguridad y la señalización adecuada en caso de sismos.	X	
5	La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.	X	
6	La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	X	
7	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	X	
8	La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.	X	
9	La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.	X	
10	La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rubricas).	X	
11	La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda	X	
12	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.	X	
13	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.	X	

14	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	X	
15	La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	X	
16	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X	
17	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X	
18	La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X	
19	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	X	
20	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	X	

Consolidado de la validación del instrumento por ítems.

Cuestionario de gestión educativa.

N°	Ítems	Validación.				
		Expertos.			Acuerdos.	V = S/N (c-1)
		1	2	3		
	Dimensión 1: Institucional.					
1.	Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT).	1	1	1	3	1
2.	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes.	1	1	1	3	1
3.	El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.	1	1	1	3	1
4.	La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades.	1	1	1	3	1
5.	La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.	1	1	1	3	1
6.	La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.	1	1	1	3	1
7.	La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución.	1	1	1	3	1
8.	La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional.	1	1	1	3	1
9.	La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa.	1	1	1	3	1
10.	La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año.	1	1	1	3	1
11.	La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.	1	1	1	3	1
	Dimensión 2: Administrativa.					
12.	La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las	1	1	1	3	1

	necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.					
13.	La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.	1	1	1	3	1
14.	La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.	1	1	1	3	1
15.	La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones.	1	1	1	3	1
16.	La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.	1	1	1	3	1
17.	La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.	1	1	1	3	1
	Dimensión 3: Pedagógica.					
18.	La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.	1	1	1	3	1
19.	La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje	1	1	1	3	1
20.	La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje.	1	1	1	3	1
21.	La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.	1	1	1	3	1
22.	La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoría desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro.	1	1	1	3	1
23.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos	1	1	1	3	1
24.	La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.	1	1	1	3	1

	Dimensión 4: Comunitaria.					
25.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	1	1	1	3	1
26.	La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.	1	1	1	3	1
27.	La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	1	1	1	3	1
28.	La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional	1	1	1	3	1
29.	La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes.	1	1	1	3	1
30.	La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.	1	1	1	3	1
	Total					30
						30/30= 1

Fuente: Vaciado de cada cuadro de cada experto de la validación del instrumento.

Resultados de validación:

De 30 ítems evaluados se obtenido una varianza de 1, por lo que el instrumento está en condiciones de ser aplicado cumple con el proceso de validez.



Consolidado de la validación del instrumento por ítems.
Cuestionario de calidad del servicio educativo.

N°	Ítems	Validación.				
		Expertos.			Acuerdos.	V = S/N (c-1)
		1	2	3		
	Dimensión 1: Estructural.					
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	1	1	1	3	1
2	La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.	1	1	1	3	1
3	La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.	1	1	1	3	1
4	La institución educativa cuenta con elementos de seguridad y la señalización adecuada en caso de sismos.	1	1	1	3	1
5	La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.	1	1	1	3	1
	Dimensión 2: Metodología, Didáctico- pedagógico.					
6	La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.	1	1	1	3	1
7	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	1	1	1	3	1
8	La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.	1	1	1	3	1
9	La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.	1	1	1	3	1
10	La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rubricas).	1	1	1	3	1
	Dimensión 3: Calidad en el Servicio.					

11	La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda	1	1	1	3	1
12	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo	1	1	1	3	1
	responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.					
13	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.	1	1	1	3	1
14	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	1	1	1	3	1
	Dimensión 4: Calidad en la Gestión.					
15	La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	1	1	1	3	1
16	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	1	1	1	3	1
17	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	1	1	1	3	1
18	La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	1	1	1	3	1
19	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	1	1	1	3	1
20	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.	1	1	1	3	1
	Total					

Fuente: Vaciado de cada cuadro de cada experto de la validación del instrumento.

Resultados de validación:

De 20 ítems evaluados se obtenido una varianza de 1, por lo que el instrumento está en condiciones de ser aplicado cumple con el proceso de validez.



ANEXO 03: BASE DE DATOS DE LA CONFIABILIDAD

VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA

	D1: Institucional											D2: Administrativa						D3: Pedagógica							D4: Comunitaria					
Suj.	**It. 1**	**It. 2**	**It. 3**	**It 4**	**It. 5**	**It. 6**	**It. 7**	**It. 8**	**It. 9**	**It. 10**	**It. 11**	**It. 12**	**It. 13**	**It. 14**	**It. 15**	**It. 16**	**It. 17**	**It. 18**	**It. 19**	**It. 20**	**It. 21**	**It. 22**	**It. 23**	**It. 24**	**It. 25**	**It. 26**	**It. 27**	**It. 28**	**It. 29**	**It. 30**
S1	3	2	4	3	3	1	3	3	2	3	4	2	1	3	3	4	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2
S2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5
S3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2
S4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
S5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3
S6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1
S7	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3
S8	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
S9	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
S10	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
S11	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4
S12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
S13	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5
S14	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
S15	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3
S16	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5

Fuente: Bases de datos de la aplicación del cuestionario de Gestión Educativa de la muestra piloto.

RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA

Confiabilidad de Cronbach

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2}\right)$$

Niveles de confiabilidad

Rangos	**Magnitud**
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Aspectos	**Sujetos**	**Ítems**	**Grado de confiabilidad**
Dimensión 1: Institucional.	16	11	0.922
Dimensión 2: Administrativa.	16	6	0.91
Dimensión 3: Pedagógica.	16	7	0.932
Dimensión 4: Comunitaria.	16	6	0.93
Variable O Baremos	**30**	**30**	**0.97**

Fuente: Bases de datos de la aplicación del cuestionario de Gestión Educativa de la muestra piloto.

Interpretación: El Estadístico que se ha utilizado para calcular la prueba de confiabilidad (coeficiente alfa de Cronbach) del instrumento de investigación que arrojó en la variable Gestión Educativa fue de 0.97, en la confiabilidad por dimensiones; en la dimensión 1: Institucional, arrojó 0.922, en la dimensión 2: Administrativa arrojó 0.91, en la dimensión 3: Pedagógica, arrojó 0.932, en la dimensión 4: Comunitaria, arrojó 0.93; por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 31 de agosto del 2023.

Dr. Oscar Manuel Gómez Arroyo
DIRECTOR - I.E. YARINACOCHA

Oscar Manuel Gómez Arroyo
Doctor en Educación.

BASE DE DATOS DE LA CONFIABILIDAD

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

	D1: Estructural					D2: Metodología, didáctico-pedagógico					D3: Calidad en el servicio				D4: Calidad en la gestión					
Suj.	**It.1**	**It.2**	**It.3**	**It.4**	**It.5**	**It.6**	**It.7**	**It.8**	**It.9**	**It.10**	**It.11**	**It.12**	**It.13**	**It.14**	**It.15**	**It.16**	**It.17**	**It.18**	**It.19**	**It.20**
S1	2	1	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	1	2	3	2	3	2	2
S2	3	4	4	4	1	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
S3	2	4	4	3	1	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
S4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
S5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
S6	1	1	2	2	1	5	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
S7	1	3	3	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4
S8	1	1	1	3	4	5	5	5	1	5	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2
S9	2	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
S10	2	2	3	2	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4
S11	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4
S12	3	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S13	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4
S14	5	5	5	4	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
S15	2	1	4	3	1	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4
S16	4	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4

Fuente: Bases de datos de la aplicación del cuestionario de la Calidad del Servicio Educativo de la muestra piloto.

RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

Confiabilidad de Cronbach

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2}\right)$$

Niveles de confiabilidad

Rangos	**Magnitud**
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Aspectos	**Sujetos**	**Ítems**	**Grado de confiabilidad**
Dimensión 1: Estructural	16	5	0.79
Dimensión 2: Metodología-Didáctico Pedagógico	16	5	0.73
Dimensión 3: Calidad en el servicio	16	4	0.84
Dimensión 4: Calidad en la gestión	16	6	0.97
Variable O Baremos	**30**	**20**	**0.95**

Fuente: Bases de datos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio Educativo de la muestra piloto.

Interpretación: El Estadístico que se ha utilizado para calcular la prueba de confiabilidad (coeficiente alfa de Cronbach) del instrumento de investigación que arrojó en la variable Calidad del Servicio Educativo fue de 0.95, en la confiabilidad por dimensiones; en la dimensión 1: Estructural, arrojó 0.79, en la dimensión 2: Metodología-DidácticoPedagógico arrojó 0.73, en la dimensión 3: Calidad del servicio, arrojó 0.84, en la dimensión 4: Calidad en la gestión, arrojó 0.9.73; por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 31 de agosto del 2023.

Dr. Oscar Manuel Gómez Arroyo
DIRECTOR - I.E. YARINACOCHA

Oscar Manuel Gómez Arroyo
Doctor en Educación.

ANEXO 04: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN EDUCATIVA

Institución Educativa ……..
Propósito: El instrumento tiene por finalidad conocer si **la gestión educativa** se relaciona con la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha.
Instrucciones: el presente cuestionario **es anónimo** y está dividido en tres etapas, elaboración aplicación y revisión del instrumento, el mismo que será evaluado por el aplicador.

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x" en una opción. No debe quedar Ítems sin marcar.

Valoración

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

ITEMS	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Institucional.					
1. Es usted convocado por la dirección de su institución a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT).					
2. La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las normas, reglamento interno y otras disposiciones entre sus docentes.					
3. El reglamento interno es revisado y actualizado en consenso.					
4. La dirección Institucional tiene conformada sus comisiones de trabajo y difunde a los miembros sus responsabilidades.					
5. La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.					
6. La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.					
7. La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la institución.					
8. La dirección se preocupa por mantener un adecuado clima institucional.					

9. La Dirección soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución educativa.					
10. La dirección supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas lectivas del año.					
11. La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.					
Dimensión 2: Administrativa.					
12. La dirección distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en servicio a los estudiantes.					
13. La dirección distribuye oportunamente los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.					
14. La dirección organiza adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para desarrollo efectivo de las actividades en la I.E.					
15. La dirección supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones.					
16. La dirección realiza el monitoreo de manera planificada y periódico a los docentes en la práctica pedagógica y realiza el acompañamiento pertinente.					
17. La institución vela por el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.					
Dimensión 3: Pedagógica.					
18. La dirección proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, o llevar algún curso de especialización.					
19. La dirección brinda orientación a los docentes respecto al enfoque por competencias, en la metodología de enseñanza aprendizaje					
20. La dirección facilita a los docentes el material didáctico para el proceso de enseñanza – aprendizaje.					
21. La dirección proporciona al personal docente los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.					
22. La dirección se involucra en la orientación educativa de tutoría desarrollando en los estudiantes un ambiente acogedor, afectivo y seguro.					
23. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los enfoques evaluativos haciendo uso de técnicas e instrumentos.					

24. La dirección brinda orientación a los docentes, respecto a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de la institución educativa.					
Dimensión 4: Comunitaria.					
25. La institución educativa considera a los padres de familia y comunidad como principales aliados estratégicos.					
26. La institución participa activamente en eventos con otras instituciones, directivos, docentes y estudiantes.					
27. La institución tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.					
28. La institución realiza proyectos de investigación e innovación al servicio de la calidad educativa Institucional.					
29. La dirección fomenta el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes.					
30. La institución comparte con la comunidad educativa y autoridades locales los retos de una educación de calidad.					

Tomado y adaptado Tesis de Chávez & Olivos (2019).

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Institución Educativa: ……..

Propósito: El instrumento tiene por finalidad conocer si la gestión educativa se relaciona con la **calidad de servicio educativo** en las instituciones educativas nivel secundaria de los centros poblados del distrito de Yarinacocha.

Instrucciones: el presente cuestionario **es anónimo** y está dividido en tres etapas, elaboración aplicación y revisión del instrumento, el mismo que será evaluado por el aplicador.

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una "x" en una opción. No debe quedar Ítems sin marcar.

Valoración

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

ITEMS	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Estructural.					
1. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
2. La institución cuenta con números limitación de estudiantes por clase.					
3. La institución cuenta con mobiliarios (mesa, sillas), cómodo, suficiente y adecuado que permitan el buen desarrollo del proceso enseñanza - aprendizaje.					
4. La institución educativa cuenta con elementos de seguridad, y la señalización adecuada en caso de sismos.					
5. La institución educativa tiene rampas para la libre movilización de personas discapacitados.					
Dimensión 2: Metodología, didáctico- pedagógico.					
6. La institución educativa cuenta con docentes titulados y especializados en su área educacional.					

7. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca, para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
8. La institución educativa fomenta el trabajo cooperativo entre docentes generando nuevas ideas para aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje.					
9. La dirección orienta a los docentes como realizar dinámicas en los trabajos de grupo en cada sesión de aprendizaje, utilizando los procesos didácticos.					
10. La dirección orienta al personal docente sobre el uso adecuado de la evaluación de acorde a la evaluación actual (rúbricas).					
Dimensión 3: Calidad en el servicio.					
11. La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece a quienes necesitan ayuda.					
12. Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos, siendo responsables en el cumplimiento del reglamento interno y de sus obligaciones.					
13. La Institución educativa se preocupa por cubrir las Expectativas y necesidades de los estudiantes, en materia educativa.					
14. La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
Dimensión 4: Calidad en la gestión.					
15. La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.					
16. La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
17. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
18. La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
19. La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
20. El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.					

Tomado y adaptado tesis de Sánchez Chamorro (2018)

ANEXO 05: CONSTANCIA DE HABER HECHO INVESTIGACIÓN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO" INSTITUCION EDUCATIVA "SAN JUAN"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SAN JUAN DEL CENTRO POBLADO SAN JUAN DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DE LA REGION UCAYALI; QUE AL FINAL SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante de la Escuela Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, Diana Alejo
Ponce, aplicó los instrumentos de investigación del proyecto de tesis titulado; **"GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022**", dichos instrumentos aplicados ha sido desarrollado de manera satisfactoria el día martes 05 de setiembre del año lectivo 2023 en nuestra Institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

San Juan, 05 de setiembre del 2023.



PERÚ Ministerio de Educación

I.E. 64097 SAN JOSE YARINACOCHA

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Institución Educativa Integrada Nº 64097 Víctor Raúl Pinedo Bardales_ Ex Carlos Cueto Fernandini.

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADA Nº 64097 VÍCTOR RAÚL PINEDO BARDALES_EX CARLOS CUETO FERNANDINI, DEL CENTRO POBLADO SAN JOSE DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DE LA REGION UCAYALI; QUE AL FINAL SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante de la Escuela Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, Diana Alejo
Ponce, aplicó los instrumentos de investigación del proyecto de tesis titulado; *"***"GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022***"*, dichos instrumentos aplicados ha sido desarrollado de manera satisfactoria el día martes 05 de setiembre del año lectivo 2023 en nuestra Institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

San José, 05 de setiembre del 2023.



PERÚ Ministerio de Educación

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADA N° 64095_ ELIAS AGUIRRE

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADA Nº 64095_ ELIAS AGUIRRE DEL CENTRO POBLADO SAN PABLO DE TUSHMO DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DE LA REGION UCAYALI; QUE AL FINAL SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante de la Escuela Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, Diana Alejo Ponce, aplicó los instrumentos de investigación del proyecto de tesis titulado; **"GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022**", dichos instrumentos aplicados ha sido desarrollado de manera satisfactoria el día miércoles 06 de setiembre del año lectivo 2023 en nuestra Institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

San pablo de Tushmo, 06 de setiembre del 2023.

I.E.I. N° 64095 - ELIAS AGUIRRE
DIRECCIÓN

Prof. Jackson Chavez Maynas
C.M. N° 21141414
DIRECTOR

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Institución Educativa Integrada 64698_ Sargento 2do FAP Lázaro Orrego Morales.

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA 64698_ SARGENTO 2DO FAP LÁZARO ORREGO MORALES, DEL CENTRO POBLADO FAP, DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DE LA REGION UCAYALI; QUE AL FINAL SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante de la escuela posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, Diana Alejo Ponce, aplicó los instrumentos de investigación del proyecto de tesis titulado; “**“GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022**”, dichos instrumentos aplicados han sido desarrollado de manera satisfactoria el día jueves 07 de setiembre del año lectivo 2023 en nuestra Institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

Centro Poblado FAP, 07 de setiembre del 2023.



PERÚ Ministerio de Educación

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADA N° 64647_ UNION ZAPOTILLO

CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA INTEGRADA Nº 64647_ UNION ZAPOTILLO, DEL CENTRO POBLADO NUEVA UNION ZAPOTILLO DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DE LA REGION UCAYALI; QUE AL FINAL SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante de la escuela posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, Diana Alejo Ponce, aplicó los instrumentos de investigación del proyecto de tesis titulado; **"GESTION EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL SECUNDARIA DE LOS CENTROS POBLADOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA -2022**", dichos instrumentos aplicados ha sido desarrollado de manera satisfactoria el día viernes 08 de setiembre del año lectivo 2023 en nuestra Institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

Nueva Unión Zapotillo, 08 de setiembre del 2023.

I.E. INTEGRADA N° 64647 - UNION ZAPOTILLO
DIRECCION
YARINACOCHA

Prof. Silvia O. Narvaez Laulate
C.M. 1040352354
DIRECTORA

ANEXO 06: EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Aplicación del instrumento Gestión Educativa en la Institución Educativa San Juan.



Aplicación del instrumento Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa San Juan.



Aplicación del instrumento Gestión Educativa en la Institución Educativa Integrada N° 64097 Víctor Raúl Pinedo Bardales_ Ex Cueto Fernandini.



Aplicación del instrumento Calidad del Servicio Educativo, en la Institución Educativa Integrada N° 64097 Víctor Raúl Pinedo Bardales_ Ex Cueto Fernandini



Aplicación del instrumento Gestión Educativa, en la Institución Educativa Integrada N° 64095 – Elias Aguirre.



Aplicación del instrumento Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Integrada N° 64095 – Elías Aguirre.



Aplicación del instrumento Gestión Educativa, en la Institución Educativa Integrada N° 64698 – Sargento 2DO FAP Lázaro Orrego Morales.



Aplicación del instrumento Calidad del Servicio Educativo, en la Institución Educativa Integrada N° 64698 – Sargento 2DO FAP Lázaro Orrego Morales.



Aplicación del instrumento Gestión Educativa, en la Institución Educativa Integrada N° 64647 – Unión Zapotillo.



Aplicación del instrumento Calidad del Servicio Educativo, en la Institución Educativa Integrada N° 64647 – Unión Zapotillo