

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO “BENEDICTO XVI”

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA



GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN INSTITUCIONES DEL NIVEL INICIAL DE LA CIUDAD DE CUTERVO

Tesis para obtener el título de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORAS

Br. Gonzalez Vallejos, Flor Ynociencia

<https://orcid.org/0000-0002-8757-8790>

Br. Larios Ruiz, Angélica María

<https://orcid.org/0000-0001-6626-1412>

ASESOR

Dr. Velásquez Cueva, Héctor Israel

<https://orcid.org/0009-0000-4382-2520>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

TRUJILLO – PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Humanidades:

Yo, Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva, con DNI N°70112728 como asesor del trabajo de investigación titulado " Gestión educativa y Calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo" desarrollada por las egresadas Flor Ynociencia Gonzalez Vallejos con DNI N°27261043 y Angélica María Larios Ruiz con DNI N°16788986 egresadas del Programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA , considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad Humanidades. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Héctor Israel Velásquez Cueva

DNI 70112728

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL, CABREJOS VIDARTE O.F.M

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. HÉCTOR ISRAEL VELÁSQUEZ CUEVA

Decano de la Facultad de Humanidades

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios por darme salud para así poder cumplir mi propósito de trazar una nueva meta en mi vida profesional.

A mis padres por sus enseñanzas y confianza en mi persona que por ellos soy lo que soy.

A mi familia por estar apoyándome a cada paso que doy y además de ser la razón de esfuerzo constante.

A mis estudiantes por el gran amor que me expresan cada día y son el motivo para seguir superándome en la vida y ser partícipe de una forjadora de la educación de calidad.

Flor.

A mi querida madre Rosa Victoria Ruiz Peña y
padre Lorenzo Larios Arana, a quienes amo,
por todo su amor, cariño y apoyo incondicional
brindado en todas las metas que me he trazado.

Angélica.

AGRADECIMIENTO

A mis hijos Kevin y Paul y a toda mi familia
Por estar siempre a mi lado y brindarme su
confianza para lograr mi objetivo, a la
Universidad Católica de Trujillo y a los
docentes, por los aprendizajes impartidos y de
forma especial al asesor Dr. Chimpen Ciurlizza
Sergio Juan Pastor, por las orientaciones
brindadas durante el desarrollo de la
investigación, con el fin de cumplir la anhelada
meta esperada de obtener el grado de maestro.

Flor.

A mi familia por ser el soporte en mi vida y ser
la base de inspiración para seguir creciendo
profesionalmente.

A la Universidad Católica de Trujillo por
abrirnos sus puertas, por ayudarnos en nuestra
formación académica y brindarnos las
facilidades para poder culminar con éxito
nuestros estudios.

Angélica.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Gonzalez Vallejos, Flor Ynociencia con DNI N°27261043 y Larios Ruiz, Angélica María con DNI N°16788986 , egresadas del Programa de Estudios de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Humanidades, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: " Gestión educativa y Calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo", el cual consta de un total de 95 páginas, en las que se incluye 9 tablas y 3 figuras, más un total de páginas en anexos.

Dejando constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.



Flor Ynociencia Gonzalez Vallejos
DNI 27261043



Angélica María Larios Ruiz
DNI 16788986

ÍNDICE

PORTADA	i
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	vi
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vii
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION.....	13
II. METODOLOGIA	27
2.1. Enfoque y tipo	27
2.2. Diseño de investigación.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo:.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	29
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos en investigación	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos de recolección de la información	50
Anexo 3: Operacionalización de las variables.....	55
Anexo 4: Validación de juicio de expertos.....	57
Anexo 5: Carta de presentación.....	91
Anexo 6: Consentimiento informado	93
Anexo 7: Formula estadística	94
Anexo 8: Captura de similitud de Turnitin.....	95

Índice de tablas

Tabla 1: Población de estudio	28
Tabla 2: Confiabilidad de los instrumentos.....	30
Tabla 3; Nivel de la Gestión educativa.....	32
Tabla 4: Nivel de la Calidad educativa.....	33
Tabla 5: Prueba de normalidad de la distribución de datos de las variables de estudio..	34
Tabla 6: Análisis correlacional de las variables gestión educativa y calidad de servicio.....	35
Tabla 7: Análisis correlacional de la dimensión relevancia y gestión educativa.....	35
Tabla 8: Análisis correlacional de la dimensión eficiencia y eficacia con la gestión educativa.....	36
Tabla 9: Análisis correlacional de la dimensión equidad y la gestión educativa	36

Índice de figuras

Figura 1: Diseño del estudio investigado	27
Figura 2: Nivel de la Gestión educativa	32
Figura 3: Nivel de la Calidad educativa	33

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. Por consiguiente, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativa, por su finalidad básica y de profundidad descriptiva y correlacional ; con un diseño no experimental y corte transversal, teniendo una población conformada por 50 profesores de diferentes instituciones educativas, obteniéndose con la fórmula estadística de la muestra a 45 profesores, para la aplicación de la recolección de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumentos a los cuestionarios que estuvieron evaluados por un juicio de 2 expertos y aplicados como prueba piloto, quienes mostraron su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Llegando a obtener como resultados que el 69% de los profesores encuestados enfatizaron percibir un nivel poco eficiente para la gestión educativa y el 71% expresaron un nivel alto para calidad de servicio. El análisis de prueba de hipótesis destacó que hay una fuerte correlación positiva entre las variables gestión educativa y calidad de servicio, siendo está representada por una valoración de Rho de Spearman 0,529**y un valor de significancia $<0,001$; por lo que al ser este valor menor al 0,05; se tuvo como decisión rechazar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis trazada por los investigadores.

Palabras clave: gestión educativa, calidad de servicio, gestor, eficiencia

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship that exists between educational management and quality of service in institutions of the Initial level of the city of Cutervo. Therefore, the applied methodology was quantitative, due to its basic purpose and descriptive and correlational depth ; with a non-experimental and cross-sectional design, having a population made up of 50 teachers from different educational institutions, obtaining the statistical formula of the sample to 45 teachers, for the application of data collection the survey was used as a technique and as instruments to the questionnaires that were evaluated by a judgment of 2 experts and applied as a pilot test, who showed their reliability through Cronbach's Alpha. The results were that 69% of the teachers surveyed emphasized perceiving an inefficient level for educational management and 71% expressed a high level for quality of service. The hypothesis testing analysis highlighted that there is a strong positive correlation between the educational management variables and service quality, which is represented by a Spearman Rho rating of 0.529** and a significance value <0.001 ; Therefore, since this value is less than 0.05; The decision was made to reject the null hypothesis and recognize the hypothesis drawn up by the researchers.

Keywords: educational management, quality of service, manager, efficiency

I. INTRODUCCION

El desasosiego por una calidad educativa eficaz y eficiente es cada vez mayor, dado que, a través de la historia, el desarrollo de las sociedades está sostenido en la mejor y mayor cualificación de sus miembros. Siendo así que, la calidad de los servicios educativos en América Latina se encuentra pasando por un proceso de estancamiento, debido a que las autoridades que rigen las políticas macroeconómicas privilegian otros indicadores de suma importancia, como son la manufactura, economía o turismo, dejando de lado muchas veces a una educación de calidad (Sánchez, 2015).

Por lo cual, ante la realidad vivida, la UNESCO manifiesta que la educación analizada en el Caribe y América Latina se encuentra en un serio declive, donde al menos 73 millones de personas apenas saben leer, contar o escribir para sobrevivir, llegando a representar una gran contrariedad en el desarrollo de todos los países involucrados (Barón, 2016).

Según la OCDE, encargada de medir periódicamente el estado de la educación a nivel mundial mediante la prueba PISA, manifiesta que se logró resultados positivos en el Perú, donde en el área de Matemáticas (400) mejoró 13 puntos respecto al 2015 (387); ciencias obtuvo 7 puntos (404) en comparación con el puntaje correspondiente (397), y los puntajes de lectura son más altos que estos puntajes (398) en 3 puntos (401).

A lo cual Flor Pablo, la ex - ministra de Educación, llegó a manifestar que, a pesar de la mejora lograda por los estudiantes peruanos en la prueba PISA 2018, más del 50% de los estudiantes aún se encuentran en los últimos lugares con respecto a las tres áreas evaluadas, y que el trabajo sobre la brecha de desigualdad que aún debemos cerrar no puede detenerse (MINEDU, 2019).

Según el MINEDU, refiere que el 5,9% de la tasa de analfabetismo del país, equivalente a más de 1 millón de 300.000 personas, siendo uno de los desafíos en esta área que necesita mejorar.

El BID (Banco Interamericano de Desarrollo), menciona que el Perú es el país Sudamericano que menos invierte a la educación, debido a que solo un 3,7 del PBI son usados para actividades relacionadas al rubro, llegando a arrojar que, por cada alumno, las escuelas gastan alrededor de S/. 459 (eiposgrado, 29).

La UNESCO afirma que una educación de nivel inicial es primordial para la niñez porque se encarga de la parte holística de las necesidades a nivel social, emocional, cognitivo y sobretodo físico que llegan a solidificar el bienestar y por ende del aprendizaje

permanente". Por lo cual durante el último año en nuestro país, la problemática se ha profundizado, habiendo alrededor de 300.000 niños y niñas que llegaron a desertar de recibir una educación inicial en 2020, según un estudio referente de la consultora The Learning Factor (Educación, 2021).

Para la niñez en entornos vulnerables, los problemas son complicados. A pesar de la iniciativa del gobierno de aplicar el programa Aprendo en Casa, según el INEI, los hogares a nivel nacional que contaron con acceso a Internet fueron el 39%, en comparación de las zonas rurales con el 5%. La conclusión es que existe un aumento de niños que no reciben educación y, por lo tanto, tienen cada vez menos oportunidades (Educación, 2021).

El segundo factor que determina la calidad de la educación inicial es el ambiente de aprendizaje, pero estos mismos se encuentran en un estado pobre y deficiente, como son los PRONOEI (Programas no Escolarizados de Educación Inicial), especialmente en las zonas rurales. Otros problemas que se incluyen son las fuertes restricciones a los docentes, presión sobre los niños para que pasen por procesos antes de su edad, capacitación docente limitada que conduce a una enseñanza deficiente, ausentismo o liderazgo deficiente y deserción. (Educación, 2021).

Ante esta situación, sabemos que la atención a la primera infancia frente a los contextos de la realidad peruana es débil, para los niños y niñas, ya que la madre o el padre no cuenta con educación, solvencia económica o tiempo disponible para desarrollar aún más las competencias de los niños(as). Siendo así que, en el Perú, son las zonas rurales, son los hermanos los que asumen el cuidado de los niños en edad de infantes y edad pre-escolar debido a que los padres trabajan, caracterizándose como un riesgo en la educación de los dos hijos.

Lo mencionado anteriormente también se presenta en nuestras instituciones educativas de Cutervo, donde no es ajena a presentar las deficiencias o carencias debido al poco interés de las autoridades competentes y comprometida con la educación; donde la gestión educativa presenta dificultades para cumplir con sus funciones a nivel institucional, pedagógico, administrativo y comunitario; no cumplimiento de los objetivos propuestos de cada institución, falta de compromiso en la dirección y educación; poco personal docente eficaz y competente; asimismo como aulas inadecuadas y carente material de trabajo para el aprendizaje lo cual genera incomodidad en los estudiantes, preocupación de los padres y desinterés de los mismos.

Por lo cual se hace evidente cada día, la necesidad e indiferencia del esfuerzo humano del actuar de los directores. Siendo así que los procedimientos de vigilancia y control de calidad tienen un rol importante en la gestión educativa.

De acuerdo a lo analizado anteriormente se propuso como formulación del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo?

El presente proyecto se justifica, en lo concerniente a la relevancia social debido a que el estudio busca contribuir al desarrollo de una calidad educativa en los niños(as) de edad pre escolar, por medio de una adecuada gestión con la finalidad de lograr que las necesidades básicas de los estudiantes se satisfagan y por ende aumentar las oportunidades de desarrollo potencial a corto y largo plazo que les permitirá lograr mejores resultados para el futuro.

Respecto a las implicancias prácticas, el propósito del estudio busca crear una visión holística y clara del proceso de aprendizaje y estrategias adaptadas a través de las cuales los profesores intentan promover la autonomía de los estudiantes, y que los integrantes de la familia puedan ser participantes en la formación de los niños.

Según el valor teórico, será de utilidad para ayudar a futuras investigaciones con fines de fortalecer las instituciones educativas para que sean vistas como espacios donde se produzca un verdadero aprendizaje, capaces de desarrollar las habilidades, competencias, aptitudes, cualidades y valores que determinan la formación general de los estudiantes.

En relación a la utilidad metodológica, el estudio se destaca por analizar la calidad educativa, con el fin de lograr identificar y determinar sí las estrategias aplicadas que desarrollan los directores y profesores de las instituciones efectivamente cumplen con lo requerido.

El estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. Por consiguiente, cuenta con los siguientes objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo, OE2: Identificar el nivel de calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo , OE3: Establecer la relación entre la dimensión relevancia y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo, OE4: Establecer la relación entre las dimensión eficiencia y equidad con la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial

de la ciudad de Cutervo y OE5: Establecer la relación entre la dimensión equidad y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.

Asimismo, la investigación contó con las siguientes hipótesis: HG: Existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo, HE1: Existe relación entre la dimensión relevancia y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo, HE2: Existe relación entre la dimensión eficiencia y eficacia con la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo y HE3: Existe relación entre la dimensión equidad y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.

El presente estudio se relaciona con otros antecedentes con el mismo objetivo que pueden percibir la gestión educativa y la calidad de servicios en el sistema educativo desde el ámbito internacional tenemos:

En México, Arjona et al. (2022) en su estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión por procesos y la planeación estratégica en la calidad educativa de las instituciones de educación superior públicas. Utilizó una metodología cuantitativa con un enfoque correlacional causal y un diseño transversal. Los resultados obtenidos a través de ecuaciones estructurales ajustadas por mínimos cuadrados parciales indican que la gestión por procesos tiene una influencia positiva significativa en la calidad educativa, mientras que la planeación estratégica no muestra impacto en esta variable. En concreto, se observa un efecto directo y positivo considerable de la gestión por procesos en la calidad educativa, con un coeficiente de correlación de 0.328, considerado grande según la valoración de Cohen. Respecto a la planeación estratégica, se identifica un efecto pequeño en la calidad educativa, con un valor de F2 de 0.009, que resulta no significativo ($p = 0.504$), lo que lleva a rechazar la hipótesis relacionada. Estos resultados concuerdan con la literatura existente, evidenciando la falta de relevancia de la planeación estratégica en la calidad educativa en instituciones públicas, especialmente aquellas cuyos fondos no están ligados al rendimiento académico o al número de estudiantes matriculados.

En Colombia, Espinosa et al. (2021) en su propuesta doctoral tuvieron como objetivo indagar el papel que asume el líder de los directivos y profesores durante el proceso de Sistema de Gestión del cumplimiento y fortalecimiento de la calidad del servicio en educación, los métodos empleados fueron correlacional - causal, con un enfoque mixto de

estudio y de diseño no experimental, destacando como resultados que el rol protagónico que deben asumir los directivos y docentes es identificar, asignar y distribuir los recursos de acuerdo a las diversas necesidades y circunstancias de la institución y por consiguiente que la educación es un derecho fundamental de la sociedad.

Asimismo, en México; Aguilar y López (2020), en su estudio tuvieron como objetivo investigar la importancia del impacto del liderazgo en la gestión educativa de una escuela, utilizando una metodología mixta que combinó la recopilación y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Permitiendo una comprensión más profunda del tema a través de entrevistas con objetivos definidos y un cuestionario. Los resultados revelaron un aumento significativo, del 30% al 45%, en la satisfacción con el desempeño del director como líder escolar, señalando la falta de liderazgo como un factor clave. Por lo cual decidieron plantear la elaboración de una propuesta para fortalecer el liderazgo en una escuela pública en el Estado de México, centrándose en el papel del director como administrador y guía en el ámbito educativo al transmitir normas y valores al personal. Esta iniciativa se llevará a cabo a través de un taller titulado "Importancia del liderazgo en la gestión escolar en el ámbito pedagógico", donde se enfatizará la función directiva como un componente esencial para mejorar el rendimiento académico y la gestión efectiva de la institución.

Por consiguiente, en Nigeria Ifeoma y Okoro (2019), En su investigación, se propusieron investigar las estrategias de gestión para mejorar la eficacia de la educación superior en Nigeria. La muestra consistió en 900 participantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Utilizaron un cuestionario como herramienta de recopilación de datos y aplicaron análisis estadístico descriptivo. Los resultados revelaron una diferencia significativa en las calificaciones promedio de los encuestados de tres tipos de instituciones en relación a las estrategias para mejorar la efectividad de la educación terciaria. Tras realizar un análisis post-hoc utilizando el método Tukey HSD, encontraron que las calificaciones promedio del personal académico de las universidades (2,91, DE 0,27) fueron mayores que las de las instituciones Politécnicas (2,91, DE 0,30) y las Facultades de Educación (2,83, DE 0,30). En consecuencia, concluyeron que existía disparidad entre las Universidades y las Facultades de Educación, así como entre los Politécnicos y las Facultades de Educación. Asimismo, sugirieron que mejorar la financiación, supervisar y adoptar las mejores

habilidades y conocimientos para la prestación de servicios podría contribuir a mejorar la eficiencia de la educación terciaria.

A nivel nacional en Trujillo, Mendoza (2022), en su indagación tuvo como objetivo establecer la correlación que hay entre calidad del servicio y Gestión educativa en una institución, la metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y correlacional simple; la cual se conformó por una muestra de 31 profesores, aplicó la encuesta como técnica y al cuestionario de instrumento, obteniendo de resultado que existe una correlación positivamente alta, de acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman es 0,870 y con significancia inferior a 0,05, demostrando que al existir un nivel alto de gestión, alta será la calidad institucional.

Asimismo en Lima, Vargas (2021), en su estudio buscó establecer la reciprocidad entre gestión educativa estratégica y calidad de servicio; su metodología empleada fue cuantitativa, hipotético deductivo, diseño no experimental y de profundidad descriptivo - correlacional, bajo un paradigma positivista. La muestra fue de 60 profesores, a quienes se les aplicó como instrumento al cuestionario, obteniendo como resultados la existencia de una correlación positivamente moderada entre estas, representado por un valor de Rho = 0,510 y un nivel de significancia de valor $p=0,000 < 0,05$, donde se refuta la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis propuesta del investigador, llegando a concluir que, si la gestión educativa estratégica es mejor, su calidad de servicio será positiva en la Institución.

Asimismo, en Lima, Rosado (2020), en su tesis poseyó como objetivo establecer la correlación entre las variables gestión educativa y calidad del servicio de una Institución de esfera pública, aplicaron como metodología al enfoque cuantitativo, de tipo básica, profundidad descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Su muestra de estudio estuvo conformada por 50 profesores, a las cuales se les aplicó la encuesta como técnica y de instrumentos al cuestionario, teniendo como resultado que existe una correlación positivamente representada por un coeficiente de Rho de Spearman = 0,698 y con nivel de significancia de valor $p = 0,000$.

Posteriormente en Huancayo, Casavilca (2020) en su investigación estableció por objetivo comprender la relación entre gestión estratégica y calidad de servicio de una institución educativa pública, el estudio es cuantitativo, no experimental y realizado a nivel correlacional; los sujetos del estudio son 67 trabajadores de la institución educativa. Se

obtuvo como resultado que existe una correlación positivamente moderada representada por un coeficiente de Rho de Spearman = 0,404 y con nivel de significancia de valor $p = 0,000$.

A nivel local, Ordoñez (2022), en su estudio tuvo como fin llegar a determinar la relación entre liderazgo pedagógico directivo y la calidad de gestión de la Institución Educativa N° 16478, su metodología aplicada fue cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, teniendo como muestra a 22 participantes, a los cuales se les aplico cuestionarios como instrumentos para la recopilación de datos, llegando a obtener como resultado de correlación según el coeficiente Rho de Spearman 0.823, y un valor $p = ,000$;donde concluye que existe una correlación significativa entre el nivel de liderazgo pedagógico y el nivel de calidad de gestión.

Fernández y Torres (2020) en su estudio tuvieron como fin llegar a determinar la relación entre apreciación de la calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes, su método aplicado fue cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, teniendo una muestra de 62 participantes, a los cuales se les aplico como técnica la encuesta, llegando a tener como resultados que existe una correlación positivamente fuerte según el coeficiente Rho de Spearman con valor de 0.796, asimismo la calidad de gestión en relación con la gestión institucional, apoyo al rendimiento académico, educación para el trabajo, familias y comunidades en su conjunto a través de información, infraestructura y recursos como el aprendizaje en las instituciones educativas se encuentra en un nivel regular con 41,2%.

Rabanal (2020), en su estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación entre liderazgo directivo y la gestión escolar de la Institución Educativa “Santa Rosa”, la metodología empleada fue cuantitativa de tipo básica, descriptiva-correlacional, su muestra estuvo conformada por 25 participantes, a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta, teniendo como resultados que existe correlación fuertemente positiva y directa, según el coeficiente de correlación de Pearson con valor de 0,893, también concluyó que la gestión financiera es las más trabajada por los directivos, llegando a abandonar los otros tipos de gestión y poca dedicación a estas mismas, llegando a significar que la responsabilidad recae en todos los participantes en la formación.

Cotrina y Sánchez (2020), en su estudio tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión y el rendimiento académico, teniendo como metodología al enfoque cuantitativo de alcance correlacional y corte transversal, los instrumentos aplicados fueron

cuestionarios, de los cuales se obtuvieron como resultados que entre las variables se presenta una relación directa positivamente moderada con valor de 0,664 según coeficiente de correlación de Pearson, asimismo menciona que al gestionar adecuadamente influirá en el desempeño de los estudiantes.

El presente estudio se encuentra respaldada por las teorías siguientes:

Frigerio (2000) propone una teoría de la gestión educativa que está basada en 4 dimensiones que deben ser consideradas para lograr los fines de la educación. Estas dimensiones son: la organizacional, que se refiere a la organización y funcionamiento de la institución educativa; la pedagógica, que se ocupa de gestionar el proceso de aprendizaje y enseñanza; la política, que tiene que ver con el proyecto educativo y el contexto social; y la pragmática, que se relaciona con los recursos y las estrategias disponibles (Farfán et al., 2016).

Frigerio y Poggi, proponen que para que exista una adecuada gestión educativa que garantice el éxito, es necesario que los líderes tengan en cuenta 4 puntos fundamentales que la definen y orientan su funcionamiento (Alvarez et al., 2013).

La primera, la organizacional, que se encarga de describir la forma en que se organiza una institución, sus órganos de dirección, sus roles y responsabilidades, y su división del trabajo.

La segunda, la pedagógico-didáctica, que se enfoca en el actuar que se realiza para promover el aprendizaje en los estudiantes, los vínculos que se establecen entre actores educativos, conocimiento y modelos didácticos que se utilizan.

La tercera, la comunitaria, que se refiere a que todos los miembros de la comunidad educativa participen en la toma de decisiones y promuevan la convivencia, el respeto y la solidaridad.

La cuarta, la administrativa, que se refiere a las estrategias que se implementan para gestionar el talento humano, económico y materiales directos, así mismo la información relevante para el desarrollo institucional.

Por consiguiente, en la variable de Calidad de servicio se encuentra sostenida por la Teoría del establecimiento de metas de Edwin Locke enfocada en el poder que tiene tan solo una idea en la inclinación o disposición para lograr una meta, siendo estas las bases para el desarrollo de nuestra motivación. Teniendo en cuenta que nunca se nos dará una meta de forma gratuita, debido a que esta es desafiante y requiere esfuerzo para lograrla. La conciencia de la necesidad de realizar estos esfuerzos, es decir, el deseo de alcanzar las metas, es el primer paso para darse cuenta de que la fuente del éxito es la motivación. (Martín, 2018)

También se destaca el efecto motivador de las metas específicas sobre el comportamiento individual como todo lo que un individuo se esfuerza por lograr una meta. Con otros parámetros sin cambios (fortaleza, familiaridad con la tarea, atractivo de la recompensa, disponibilidad de recursos), donde el empleado con sus objetivos claros se desempeñará mejor. Pero para que las metas funcionen como motivador, estas deben tener un nivel de conflicto (las metas con poca o ninguna complejidad no funcionarían de motivador, deben ser concretas sobre lo que se debe alcanzar exactamente). Las metas concretas y dificultosas conducen a un deseo directo de alcanzarlas (intensidad de motivación).

El comportamiento en cierto sentido (dirección) y el fomento de la persistencia en el tiempo hasta lograr la meta, requiere retroalimentación, es decir, el individuo debe poder darse cuenta de su progreso hacia la meta. Pero las metas específicas, complejas y las oportunidades de retroalimentación no son suficientes. El impacto en el desempeño de estas metas es mitigado por otras causas: de compromiso con la meta (el nivel de conformidad, dado que la persona que estuvo involucrada en establecerla o la persona que estableció la tarea se consideró confiable y digna de confianza), desempeño individual (es decir, no control) y cultura nacional (tipos de valores y motivaciones inspirados en la sociocultural) (Astete, 2018).

Si tenemos en cuenta la presente teoría en el rubro de la educación se relaciona cuando los miembros de una institución educativa se establecen metas específicas para saber la dirección o el camino que quieren seguir, metas que alientan a los docentes y alumnos(as) a esforzarse más, enfocarse, crear estrategias, perseverar frente a los contratiempos y seleccionar los comportamientos necesarios para lograrlos y así seguir contribuyendo a una

calidad educativa eficaz y eficiente que merece una población frente a las carencias y adversidades que se encuentran presentes en nuestro país.

Asimismo, este estudio cuenta con una base conceptual sólida:

En la Ley N.º 28044 se menciona que la gestión del sistema educativo peruano es disgregada, racionalizada, democratizadora y flexible. Todo bajo un contexto que se respeta y facilita la autonomía pedagógica y administrativa. El Gobierno, a través del Ministerio de Educación, es responsable de mantener la verdad de este sistema. La comunidad también está directamente involucrada en el sistema educativo, a través de las juntas de educación, que también están organizadas de manera descentralizada. (MINEDU, 2003)

Dentro de la gestión educativa se encuentran los aspectos o dimensiones del funcionamiento de una institución educativa, dentro de ellas tenemos:

Institucional, donde MINEDU (2016), refiere que es la guía sobre el esclarecimiento y conducción de la educación primaria, exponiendo que el liderazgo de la institución educativa tiene como finalidad aprender a alcanzar los fines internos que determinan las acciones del trabajo, teniendo en cuenta la responsabilidad de la competencia de los estudiantes, conceptos y estrategias de la institución. Asimismo, Llavador (2000) menciona que la implementación de un conjunto de reglas de orden en el sistema de referencia social, determina la organización de la institución y la transformación del orden social existente (Rodríguez, 2006). Lo anterior mencionado significa que los administradores educativos deben gestionar activamente la división estructural de las instituciones.

Administrativa, debido a que se requiere gestionar los diversos recursos a disposición de las escuelas, ya sean financieros, materiales, humanos o técnicos, como el tiempo, la seguridad, los protocolos sanitarios y los registros de información. También asegura el cumplimiento normativo y monitorea las funciones. La UNESCO (2011) Señaló que la administración maneja los diversos recursos de la institución, ya sea personal, materiales, finanzas, plazo o revisión de informes relacionados con las materias que la componen. Los referidos lineamientos de gestión corresponden al área administrativa debidamente divulgada (planificación, organización, dirección y control) en su serie de acciones con un continuum comprensible orientado a la solución de desafíos. Por lo tanto, se ocupa del seguimiento del desempeño del personal, del trabajo y de su evaluación.

Pedagógica, porque menciona a las alternativas con enfoque de métodos en la enseñanza (planificación, evaluación y certificación). Donde el mejorar las funciones de aprendizaje se da mediante la formación y actualización de cursos profesionales. La UNESCO (2011) ,refiere a esta dimensión como: el ente fundamental de los servicios institucionales y de las principales unidades estructurales para los participantes escolarizados.

Comunitaria, debido a la UNESCO (2011), cuando hace referencia a 10 manuales de gestión para líderes escolares, señala que las escuelas deben integrarse y comprometerse con la sociedad circundante, que necesita percibir y comprender situaciones y necesidades complejas. También recomienda crear protocolos óptimos para las diversas actividades educativas, teniendo en cuenta la constante implicación de los padres, las asociaciones y organismos públicos, las redes de apoyo y el entorno comunitario, aumentando así la eficacia y la excelencia de la escuela.

Con lo que se refiere, a "calidad" tiene muchos significados. Por ejemplo, la calidad no solo se refiere a la ausencia de defectos o errores, sino también a la capacidad de un producto o servicio para cumplir con su propósito de manera eficiente y efectiva. Esto implica que los productos o servicios deben ser confiables, duraderos, seguros, funcionales y ofrecer valor agregado al usuario.

La calidad se refiere a la excelencia, la superioridad o el grado de cumplimiento de los requisitos y expectativas establecidos para un determinado producto, servicio o proceso. Es una medida de cómo un producto o servicio satisface las necesidades y deseos del cliente y cumple con los estándares y especificaciones establecidos., siendo esto el único objetivo que toda empresa u organización quiere llegar alcanzar (Valverde, 2016).

La Norma Internacional ISO 9000 , define a la calidad como un conjunto de características que posee una institución y que le da la capacidad de satisfacer necesidades específicas e implícitas, es decir, el grado en que un conjunto de características debe cumplir con los requisitos (Valverde, 2016).

La calidad vista como una estrategia para mantener la continuidad, crecimiento y renombre a largo plazo de la institución mediante la optimización de la competitividad tiene como objetivo: Asegurar continuamente la satisfacción del usuario y eliminar las

debilidades. Donde el compromiso y la participación en la toma de decisiones del personal es bien proyectada y ejecutada respondiendo a las necesidades mediante la transformación de los productos, servicios, procesos, estructura y una cultura organizacional para asegurar su futuro (Cruzalegui, 2018).

Calidad educativa como sistema es muy importante, ya que se enfrenta al reto de superar su influencia pedagógica, donde sus conocimientos están con miras hacia el desarrollo humano integral, la ciudadanía, la competitividad. Con énfasis más aún en la atención, el cuidado y la educación de los niños(as) en edad pre-escolar y escolar, porque esto es importante, decisivo, que va más allá de la escuela.

La buena calidad de los servicios de desarrollo infantil, que incluye, la multicultural, unirse a la comunidad También es necesario y adoptado como un sistema de observación social que reconoce la diversidad cultural, del lenguaje y del medio ambiente del país. (Salazar, 2017)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (1995) señala a la educación de calidad como la educación que “garantiza que todos los jóvenes adquieran conocimientos, destrezas, capacidades y cualidades necesarias con el fin de equipararlos para la edad adulta” (Salazar, 2017).

En conclusión, la calidad educativa se define como el conjunto de características que deben estar presentes en los procesos de enseñanza y aprendizaje para asegurar que los estudiantes alcancen las competencias y habilidades necesarias para su desarrollo personal y profesional. Una educación de calidad se enfoca en desarrollar un conjunto de habilidades, actitudes y valores en los estudiantes que les permitan desempeñarse en diferentes ámbitos de la vida con éxito. Para que se alcance una educación de calidad, es necesario contar con docentes altamente capacitados, recursos adecuados, programas de estudios actualizados y bien diseñados, y evaluaciones pertinentes y justas. Asimismo, la calidad educativa implica una atención individualizada a los estudiantes, fomentando su creatividad, curiosidad, pensamiento crítico y habilidades sociales. Una educación de calidad busca formar ciudadanos responsables, comprometidos y capaces de contribuir al progreso de su sociedad y del mundo en general.

La calidad educativa se divide en tres dimensiones: (Huertas, 2018)

La primera es la relevancia, Mordukhovich (2006) explica que esta depende del contexto educativo y son específicos de cada país; por lo tanto, se tienen en cuenta la política y los fenómenos educativos de su entorno ya que esta determina el diseño adecuado del indicador. También se incluye dentro a los indicadores de la comunicación disponibles en el contexto de formación, análisis, síntesis de información y resolución de problemas; teniendo gran significancia en el logro de la calidad a la preparación integral de los estudiantes. Posteriormente, Gómez y Macedo (2010) señalan que esta también se relaciona con el desarrollo integral del hombre, es decir, en su doble percepción tanto personal y grupal, llegando a mejorar y promover el desarrollo de capacidades, destrezas, conciencia, sentimientos sociales, promoción de la dignidad, respeto a los derechos humanos y autonomías primordiales. Por lo cual, se concluye que la educación estará relacionada con el grado en que se prioriza y promueve el tipo de educación adecuada a la dignidad de las personas, a aprender y a vivir, logrando así el desarrollo del respeto al individuo y a la sociedad.

La segunda, la eficiencia y eficacia; Morduchowicz (2006) señala que la calidad proviene de la yuxtaposición de los resultados más altos posibles con los costos más bajos. En este sentido, esta visión puede considerarse un giro más exigente que los dos primeros enfoques. Es así que, para el autor, la eficiencia es el resultado de optimizar los recursos (de talento humano, material y económico), con la finalidad de producir los máximos resultados para el bienestar de cada uno de los estudiantes a través de una atención de mejor y mayor calidad. Alarcón (2013) comenta que la eficiencia es importante en la planificación y organización, de manera que los acervos o procedimientos aseguren optimizar los recursos disponibles. Por ende, en el campo de la educación es fundamental, la optimización de recursos, cobertura de servicios y logros de metas de las instituciones. La efectividad de la calidad educativa no debe tomar solamente resultados (calificaciones) del estudiante, también debe incluir suficientes aspectos de gestión que permitan lograr la responsabilidad en el proceso de aprendizaje.

Y por consiguiente como tercera tenemos a la equidad; Morduchowicz (2006) enfatiza que la justicia naturalmente se enfoca en la distribución justa de insumos y productos para evaluar la efectividad educativa, esa evaluación del desempeño no solo se relaciona con la parte cuantitativa sino también cualitativa a la que se refiere de incluir la educación en términos de acceso para todos como un derecho independientemente de su

clase socioeconómica. Los indicadores deben reflejar la cabida del sistema educativo para cubrir todos los sectores de la población llegando así avalar la igualdad de oportunidades. Alarcón (2013) manifiesta que se refiere a la paridad aplicada en la educación como la capacidad de llegar a toda la población, y también comenta que se utiliza el término equivalente autosuficiente para igualdad; pero los conceptos son diferentes porque el concepto de igualdad reconoce la diversidad de los estudiantes que integran las instituciones educativas que se desarrollan en el ámbito educativo.

II. METODOLOGIA

2.1. Enfoque y tipo

Este estudio es de tipo cuantitativa porque utiliza la medición como también al análisis estadístico de la recopilación de datos con el fin de probar la hipótesis sobre el comportamiento y tratar de apoyar o refutarla las hipótesis, también se caracteriza por la objetividad de la aplicación lógica deductiva donde el investigador es solo el recopilador, no el compilador y no interviene en el estudio, siendo este neutral (Hernández & Mendoza, 2018).

De igual forma, la investigación se considera básica por su finalidad, también conocida como pura o fundamental siendo su propósito el brindar conocimiento a la comunidad, pero tampoco tienen la intención de utilizar estrategias de resolución de problemas (Hernández & Mendoza, 2018).

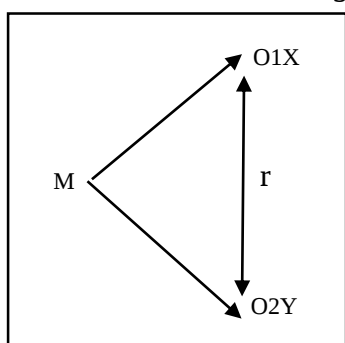
Por su profundidad es descriptiva - correlacional por tener como principal tarea el recopilar datos e información sobre características, atributos, aspectos o dimensiones de las variables y medirlas con el fin de determinar la relación entre estas (Ñaupas et al., 2014).

2.2. Diseño de investigación

De diseño no experimental, ya que en este estudio no hubo manipulación de las variables consideradas, solo se realizaron observaciones naturales y de corte transversal ya que la información recolectada se hizo una sola vez, representada en la figura 1 (Hernández & Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño del estudio investigado.



Nota: Hernández & Mendoza (2018)

Donde:

M: Muestra de investigación.

X: Gestión educativa

Y: Calidad de servicio

O1 y O2: Puntuaciones

r: Correlación.

2.3. Población, muestra y muestreo:

Arias et al. (2016), define a la población de investigación como el conjunto definido, establecido y viable de casos que se extraen de la elección de un objeto de referencia para la muestra y que tiene que cumplir con un conjunto predeterminado de criterios. Ya que de ellos se requiere efectuar una recolección de datos para su análisis de acuerdo a lo establecido por el investigador. Por consiguiente, en la presente investigación se tomó a una población de 50 profesores que corresponden a las instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.

Tabla 1

Población de estudio

Instituciones educativas de Cutervo	N° de docentes
IEI 328	06
IEI. 411	06
IEI 10236	06
IEI 503	06
IEI 10235	05
IEI 420	03
IEI 567	04
IEI 301	07
IEI 519	03
IEI 511	02
IEI 513	02
Total	50

Nota. Número total de profesores de las diferentes instituciones educativas del nivel inicial de Cutervo

Por consiguiente , para el cálculo de la muestra, se considera a la fórmula de muestra de Hernández y Mendoza (2018), con porcentajes de 95% para la confiabilidad y el 5% de margen de error, quedando como muestra definida 45 profesores que pertenecen a las instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo (ver anexo 07).

Por ende, en el estudio se tuvo en cuenta a los criterios de inclusión: profesores que pertenecen a las instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo y que voluntariamente desean participar; asimismo como criterios de exclusión se consideraron: profesores que no pertenecen a las instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo y que no desean participar voluntariamente.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

En la presente investigación se tuvo en cuenta trazar a la encuesta como técnica, definiéndose como métodos y procedimientos específicos que un investigador utiliza para recolectar, analizar e interpretar datos de manera sistemática y rigurosa con el fin de responder a una pregunta de investigación o alcanzar un objetivo determinado en un estudio (Rojas, 2011) y como instrumento al cuestionario, llegando a destacar que las herramientas usadas ayudaron a que la información recolectada tenga la primordial particularidad de autenticidad e intensamente oportuna para la efectividad adecuada del análisis de las variables investigadas (Hernández y Mendoza ,2018).

Se aplicó 2 cuestionarios de tipo cerrado, para la variable “Gestión educativa” se tomó del estudio de Rosado (2020), la cual fue revisada por un juicio de expertos, los cuales mostraron su validez, con una confiabilidad de 0,939; esta consta de 4 indicadores y 21 ítems, con escala Likert con puntuaciones de (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi Nunca y (1) Nunca y acoplados bajo los rangos eficiente (79-107), poco eficiente (50-78) y deficiente (21-49).

Por consiguiente, para la variable “Calidad del servicio”, se tomó de la tesis de investigación de Huertas (2018) la cual ha sido revisada por un juicio expertos y lo consideraron aplicable, llegando a mostrar una confiabilidad superior a 0,90 según el coeficiente de Alfa de Cronbach demostró un grado muy bueno para la ejecución. De la cual se destaca que el instrumento consta de 16 ítems para las tres dimensiones divididas

entre 5 ítems en la cual la última posee solo 6 ítems y estas están bajo 3 niveles de rangos: alto (66-90), medio (42-65) y bajo (18-41).

Por consiguiente, ambos instrumentos fueron adaptados y pasaron por una evaluación de un juicio de expertos conformado por 03 magísteres que laboran en instituciones educativas. Asimismo, se realizó una prueba piloto la cual fue aplicada en otra institución educativa, contándose con una muestra de 10 profesores; sus datos fueron procesados y mostraron una excelente confiabilidad de acuerdo al alfa de Crombach.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Crombach	Nº de sujetos
Gestión educativa	,938	10
Calidad de servicio	,919	10

Nota. Confiabilidad de los instrumentos de estudio

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En relación, al procesamiento de los datos se tuvo en cuenta el orden de la investigación, sin llegar alterar el orden, los cuales pasaron por los consiguientes pasos:

Como primer paso, se consideró la búsqueda de herramientas que se ajustaron al propósito de medir las variables propuestas en el estudio y sobre todo que ayuden a obtener una respuesta adecuada a la pregunta de investigación.

La aplicación de los instrumentos en las diferentes instituciones se realizó mediante la autorización de los directores de cada institución, mediante el transcurso de la aplicación de la herramienta se identificó y se mencionó el objetivo propuesto en la investigación, asimismo si desea ser participe, se optó de aplicarlo de forma presencial, durante el cual se hizo uso de un léxico sencillo y claro, y expresando a las interrogantes.

Una vez recopilada la información solicitada fue procesada en el programa Excel y SPSS.

Para el análisis de datos se usó el programa de Microsoft Excel, debido que permitió adecuar tablas y figuras que se presentaron, las cuales pudieron tener una mejor apreciación y por ende su presentación fueron mucho más factibles de poder explicar y establecer de acuerdo a los objetivos propuestos.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Se buscó mencionar los aspectos éticos que se tomaron en cuenta dentro del estudio, destacando a Álvarez (2018) , donde establece que en las investigaciones se deben llegar a considerar los siguientes:

El principio de la beneficencia, que sostiene que el investigador es responsable de la persona teniendo en cuenta su bienestar físico, mental y social durante el estudio, siendo esta a su vez una responsabilidad principal, y en nuestra investigación se aplicara en el cuidado de los participantes y que estos no reciban algún daño por el contrario se buscara en todo momento hacer el bien.

Al principio de autonomía, que sostiene la capacidad que posee la persona frente a diversas situaciones y en nuestra investigación se aplicara mediante el respeto de los distintos valores y opiniones individuales de la población encuestada, siendo fundamental el consentimiento informado para que el sujeto encuestado decida su respuesta.

Al principio de justicia, que sostiene el prohibir poner en riesgo a un grupo de personas por un solo beneficio; donde los riesgos y las recompensas de participar en la investigación y en el caso de nuestra investigación se compartirán por igual.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos de las variables de estudio

Tabla 3

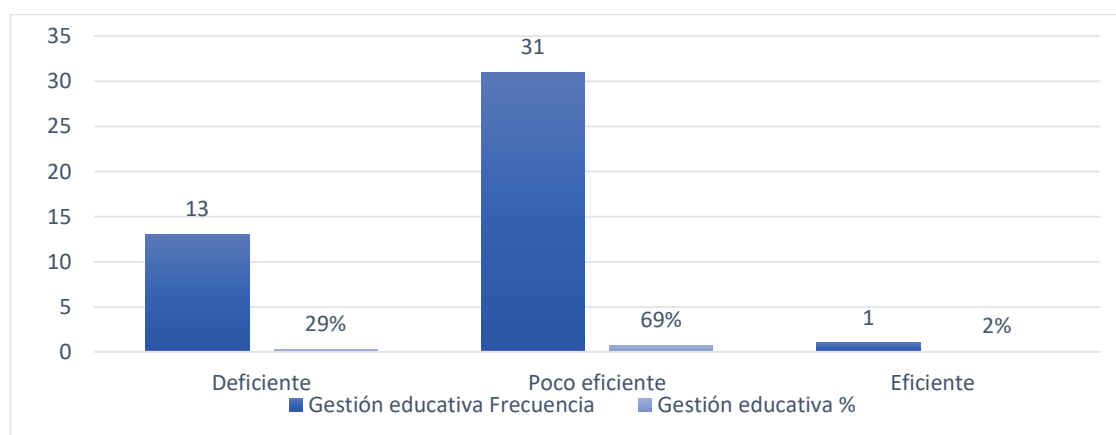
Nivel de la Gestión educativa

Nivel	Gestión educativa	
	Frecuencia	%
Deficiente	13	29%
Poco eficiente	31	69%
Eficiente	1	2%
Total	45	100%

Nota. En el estudio realizado a la tabla 4, se determina que, de los 45 profesores encuestados en las diferentes instituciones de nivel inicial de Cutervo, el nivel que más predominancia tiene en cuanto a la variable de gestión educativa es del poco eficiente con un 69% (31), seguido de un 29% (13) en el nivel poco eficiente y con un menor porcentaje en el nivel eficiente de un 2%(1).

Figura 2

Nivel de la Gestión educativa



Nota. En el gráfico se puede apreciar los porcentajes y frecuencias del nivel de la gestión percibidas en las instituciones de nivel inicial de Cutervo, donde se aprecia que el 69%(31) se encuentra en poco eficiente.

Tabla 4

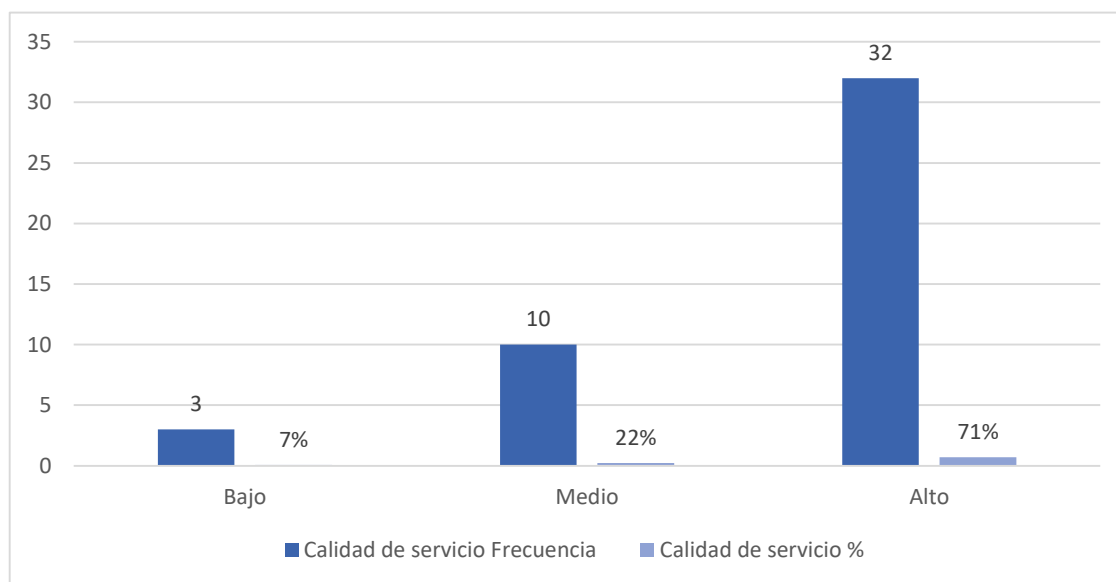
Nivel de la Calidad educativa

Nivel	Calidad de servicio	
	Frecuencia	%
Bajo	3	7%
Medio	10	22%
Alto	32	71%
Total	45	100%

Nota. En el estudio realizado se muestra en la tabla 5, que de los 45 profesores encuestados en las diferentes instituciones de nivel inicial de Cutervo, el nivel que más prevalece en cuanto a calidad del servicio es del nivel alto con 71% (32), continuo del 22% (10) del nivel medio y con menor porcentaje el nivel bajo con un 7%(3).

Figura 3

Nivel de la Calidad educativa



Nota. En el gráfico se puede apreciar los porcentajes y frecuencias del nivel de la calidad de servicio percibida en las instituciones de nivel inicial de Cutervo, donde se aprecia que el 71%(32) se encuentra en alto.

Análisis de correlación de variables de estudio

Durante el proceso del estudio correlacional aplicado a las variables de estudio, como primer paso se tomó realizar la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk, por lo que cuenta con una muestra menor de 50, e identificar si la alineación de los datos obtenidos es normal o no normal y por ende llegar a seleccionar la prueba no paramétrica para efectuar su análisis correlacional, lográndose los siguiente:

Tabla 5

Prueba de normalidad de la distribución de datos de las variables de estudio

Shapiro – Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión educativa	.777	45	<.001
Calidad de servicio	.898	45	<.001

Nota. En el análisis de la tabla 5, se aprecia que las variables Gestión educativa y Calidad de servicio presentan un nivel de significancia $< 0,05$; determinándose que las variables no presentan una distribución normal de los datos, teniéndose como decisión de hacer uso de la prueba correlacional no paramétrica de Rho de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general:

H1: Existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.

H0: No Existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios de decisión:

Valor $p < 0,05$; se refuta la H0.

Valor $p > 0,05$; no se refuta la H0.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$

Estos datos se procesaron utilizando el SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 6*Análisis correlacional de las variables gestión educativa y calidad de servicio*

		Gestión Educativa	Calidad de Servicio
Gestión Educativa	Rho de Spearman	1	.529**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	45	45
Calidad de Servicio	Rho de Spearman	.529**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	45	45

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

Nota. Como se aprecia en la tabla 7; el valor p es <0,001, lo que indica que es menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por lo cual se decide rechazar la H0 y se acepta la H1, deduciéndose que existe una correlación positiva representada por Rho de Spearman de 0,529**, señalando que existe una relación positiva o directamente moderada, llegando a significar que a mejor gestión educativa en las instituciones de nivel inicial de Cutervo, alta será su calidad de servicio.

Tabla 7*Análisis correlacional de la dimensión relevancia y gestión educativa*

	Gestión Educativa
Dimensión de Calidad de servicio: Relevancia	Rho de Spearman
	Sig. (bilateral)
	N

Nota. Se denota que en la tabla 8, el análisis aplicada a la variable gestión educativa y la dimensión de relevancia muestra una moderada relación positiva constituida por una puntuación de Rho de Spearman 0,402** y con un nivel de significancia 0,006 siendo este menor al referente de 0,05.

Tabla 8

Análisis correlacional de la dimensión eficiencia y eficacia con la gestión educativa

		Gestión Educativa
Dimensión de	Rho de Spearman	.629**
Calidad de		
servicio:	Sig. (bilateral)	<.001
Eficiencia y		
eficacia	N	45

Nota: En la tabla 9, se aprecia una alta relación positiva entre la gestión educativa y la dimensión eficiencia y eficacia representada por una puntuación de Rho de Spearman 0,629** y con un nivel de significancia <0,001 siendo este menor al referente de 0,05, indicando que la correlación observada es estadísticamente significativa a un nivel de confianza muy alto.

Tabla 9

		Gestión Educativa
Dimensión de Calidad	Rho de Spearman	.237*
de servicio:	Sig. (bilateral)	.117
Equidad	N	45

Análisis correlacional de la dimensión equidad y la gestión educativa

Nota: En la tabla 10, se evidencia la coexistencia de una débil relación positiva entre la gestión educativa y la dimensión equidad representada por una puntuación de Rho de Spearman 0,237* y con un nivel de significancia de 0,117; siendo este mayor al referente de 0,05, llegando a indicar que esta correlación no es estadísticamente significativa.

IV. DISCUSIÓN

Después de haber procesados y analizados los datos recopilados, se procedió a confrontar estos mismos con las investigaciones plasmadas, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio en las instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.

Por lo que, en la correlación de las variables, el procesamiento de los datos fue por medio Rho de Spearman, que adquiere el valor de 0,529**; señalando una correlación positivamente moderada; con un nivel significativo de $<0,001$; siendo este menor a 0,05. Quedando comprobada que hay una relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio; por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado tiene similitud con la investigación de Ordoñez (2022), quien en su estudio refirió que existe una relación directamente representada por 0,823 y con un nivel de significativa de $p=0.000$ entre las variables de estudio: gestión y calidad de la educación, donde su muestra fueron los profesores, los cuales manifiesta que a más sólida sea la gestión educativa con un buen liderazgo, su calidad en educación se encontrara en un alto nivel.

De la misma forma, se asemeja a los resultados de Rosado (2020), quien concluyo que hay una correlación positivamente moderada entre la gestión educativa y calidad del servicio de la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II” representada con un nivel de significancia menor a 0,05. Asimismo, Mendoza (2022), en sus resultados también guarda similitud, manifestado por el coeficiente de Rho de Spearman $=0,870$ y el nivel significativo de valor $p < 0,05$.

Mendoza (2022), también en sus hallazgos guarda similitud, ya que hay una relación fuertemente positiva entre las variables de estudio, definido por el valor-Rho de 0,870, y una elevada significancia ($p < 0,01$), concluyendo que es el director o administrador quien tiene un papel fundamental a desempeñar en la institución educativa. Por ende, es en la dirección ejecutiva donde se coordina las actividades relacionadas con la dirección y el seguimiento y es la dirección estratégica el foco de esta área. Siendo de esta manera viable poder organizar, desarrollar y evaluar la funcionalidad total de la institución.

Para Vargas (2021), la correlación de las variables están en una relación positiva moderada con valor Rho= 0,510 y nivel de significancia valor $p = 0,000$, mencionando que para lograr una calidad de servicio ; los cambios y mejoras que se generen en una institución debe ser con autonomía, competencia y flexibilidad, siendo necesario que la dirección

identifique, valore y promueva el progreso de las competencias y fortalezca al profesor, desarrollando así confianza y responsabilidad para la mejora continua.

Esto se reafirma con la Teoría del Establecimiento de Metas de Edwin Locke, donde las personas establecen sus propios objetivos habiendo tomado decisiones sabias en el pasado. Los profesores se van a comprometer a lograr sus objetivos una vez que se establezcan y comprometan con la institución y necesidades de la comunidad educativa. Para Locke, el objetivo más deseable es aquel que se presenta como un desafío manejable y factible.

Por consiguiente, Aguilar y López (2020) hacen referencia sobre el desempeño del director como líder escolar, llegando a destacar la carencia de liderazgo como un factor crucial identificado por los participantes. Donde a raíz de estos hallazgos, surgió la propuesta de desarrollar estrategias para seguir fortaleciendo el liderazgo, con especial énfasis en el rol del director como guía y administrador en el ámbito educativo al transmitir normas y valores al personal, esencial para mejorar el rendimiento académico y la eficacia de la gestión institucional.

Otro punto que discute es el mejoramiento de la calidad de servicio en el rubro de la educación que se encuentra unido al reconocimiento de las posibilidades reales que tienen cada institución en su entorno sociocultural y al proceso de maduración que debe asumir; ya que, de esta manera, cada institución puede llegar a concentrar estrategias y acciones en aquello que sí puede lograr y, por ende, a ganar la madurez que gradualmente le permita mover esos límites.

Asimismo, Arjona et al. (2022) , concluyeron que la gestión por procesos y la planeación estratégica de la calidad de servicio son elementos clave para el desarrollo personal y social, donde se analizan los desafíos y las exigencias que implica una educación con calidad, así como el rol de los administradores, docentes, padres de familia y estudiantes en este proceso. Por consiguiente, destaca la importancia fundamental de gozar una educación de calidad ya que esta, es una necesidad para la población, en el cual tener una formación integral que prepare a los ciudadanos a participar activamente en la cimentación de una sociedad justa, sana y humana. Ellos también proponen una visión holística e interrelacionada de la educación, donde se considere las dimensiones pedagógicas, teóricas, académicas, comunitarias, tecnológicas y financieras.

Espinosa et al. (2021), en su investigación llegaron a determinar que el directivo docente tiene como responsabilidad social de asegurar que los recursos, dimensiones y procesos de seguimiento y control se manejen adecuadamente para asegurar que los servicios educativos

cumplan con la función de las instituciones. Además, esta se encuentra vinculada con la participación en la construcción de una auténtica justicia social, donde la educación se debe ofrecerse y disfrutarse con los más altos estándares de calidad, siendo este un derecho fundamental según los preceptos del orden de un Estado Social de Derecho.

Por consiguiente, Cotrina y Sánchez (2020), sus resultados presentaron una relación directa positivamente moderada con valor de 0,664 según coeficiente de correlación de Pearson, llegando a determinar que una gestión adecuadamente influirá en el desempeño de los estudiantes. Cuando la administración escolar está bien organizada, proactiva y orientada al logro de metas educativas, se crean las condiciones óptimas para que los estudiantes puedan alcanzar su máximo potencial académico y personal. Una gestión eficaz se traduce en un entorno escolar seguro, motivador y estimulante para los estudiantes. Los recursos se distribuyen de manera equitativa y eficiente, permitiendo que todos los alumnos tengan acceso a una educación de calidad. Además, una administración efectiva fomenta la colaboración entre los docentes, el personal administrativo, los padres y la comunidad, creando una red de apoyo integral para los estudiantes.

Cuando los procesos administrativos son claros y transparentes, se reducen las barreras burocráticas que pueden interferir en el aprendizaje. Del mismo modo, una comunicación eficaz dentro de la institución educativa garantiza que se puedan abordar rápidamente cualquier problema o inquietud que pueda surgir, creando un ambiente de confianza y respeto mutuo.

En resumen, una administración eficaz en una institución educativa no solo mejora la gestión interna y la eficiencia operativa, sino que también tiene un impacto significativo en el rendimiento académico y el bienestar de los estudiantes. Siendo fundamental invertir en el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión entre los directivos escolares para garantizar que se cree un entorno propicio para el éxito estudiantil.

Estos hallazgos guardan relación con la teoría de la gestión propuesta por Frigerio (2000), quien menciona que una correcta gestión educativa podrá garantizar el éxito de objetivos, los cuales están enfocadas en cuenta cuatro dimensiones.

Ifeoma y Okoro (2019), en su estudio difieren con los resultados anteriores ya que ellos perciben que son los gobiernos las autoridades que más interés deben poner en cuenta a la educación de calidad, asegurándose de que se asignen e ingresen suficientes fondo monetario a las instituciones para que asuman una gestión educativa conforme a las necesidades y funcionalidad mejorada.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Correspondiente a la correlación de las variables gestión educativa y calidad de servicio se concluye que existe una moderada correlación positiva entre ellas, la que fue constituida por una puntuación de Rho de Spearman de 0,529** y un nivel de significancia de valor $<0,001$, siendo este inferior al 0,05. frente a estos resultados se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada por los investigadores. Significando que, si una institución dispone de una adecuada gestión educativa, la calidad de servicio que brinde el talento humano de las diferentes instituciones de Cutervo será el óptimo.
- Segunda: Respecto al nivel de la gestión educativa percibido por los profesores de las instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo, se estableció que el 69% de los profesores encuestados destacaron en un nivel poco eficiente, no obstante, el 29% manifestó un nivel deficiente y solo un 10% nivel eficiente.
- Tercera: Respecto al nivel de calidad de servicio apreciado por los profesores de las instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo, el 71% de profesores encuestados manifestaron tener un alto nivel, además el 22% indicó un nivel medio y el 7% un bajo nivel.
- Cuarta: Por consiguiente, en el estudio de Rho de Spearman se determinó que la variable gestión educativa y de la dimensión relevancia presenta una moderada correlación positiva con un $r=0,402^{**}$ y un valor $p=0,006$.
- Quinta: Con respecto a la correlación entre dimensión eficiencia y eficacia, y la variable gestión educativa también se mostró una correlación fuerte positiva con valor $r=0,629^{**}$ y un valor $p= <0,001$.
- Sexta: En la correlación de la gestión educativa y la dimensión equidad se indicó una débil correlación positiva representado por el valor $r=0,237^{*}$ y un valor $p=0,117$, llegando a demostrar que esta relación no es lo suficientemente fuerte como para ser considerada como un hallazgo significativo desde un punto de vista estadístico.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Para los directivos, de las diferentes instituciones educativas del nivel inicial de Cutervo a realizar diagnósticos que determinen la situación actual en cuanto a la gestión educativa con el fin de elaborar planes estratégicos que favorezcan al progreso de la calidad de servicios.
- Segunda: Asimismo, a los directivos a realizar monitoreo, control y evaluaciones a la plana docentes, con el propósito de determinar la calidad de servicio de las instituciones educativas
- Tercera: Por consiguiente, a los directivos a tomar medidas en sus acciones de acuerdo a las dimensiones de gestión (institucional, pedagógico, administrativo y comunitario) ya que de estos mismos penderá a analizar las debilidades y carencias que faltan para continuar con una calidad de servicio eficaz y eficiente.
- Cuarta: Para los directivos y plana docente que participen en el proceso de preparación del Plan Estratégico Institucional y se comprometan en el cumplimiento de metas y objetivos planteadas con el propósito de ofrecer una educación de calidad, eficaz y eficiente a los niños en edad pre-escolar.
- Quinta: A la comunidad educativa de Cutervo del nivel inicial, a participar entre ellas con el fin de compartir estrategias educativas para el aprendizaje, que ayuden al progreso de cada institución y asimismo a mejorar la calidad de servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L., & López, F. (Octubre de 2020). LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ESCOLAR EN EL ÁMBITO PEDAGÓGICO EN UNA PRIMARIA PUBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS(12)*, 10. <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/12/importancia-gestion-escolar.html>
- Alvarez, I., Ibarra, M., & Miranda, E. (2013). LA GESTIÓN EDUCATIVA COMO FACTOR DE CALIDAD EN UNA UNIVERSIDAD. *Ra Ximhai*, 9(4), 149-156. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf>
- Alvarez, P. (Febrero de 2018). ÉTICA E INVESTIGACIÓN. *Dialnet*, 28. [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423%20(3).pdf)
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (abril-junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arjona, M., Lira, A., & Maldonado, E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos [online]*, 12(24), 268-283. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Universidad César Vallejo. Cuzco: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1
- Barón, E. (31 de Octubre de 2016). Preocupante la baja calidad educativa en América Latina: UNESCO. *Educación Futura*. <http://www.educacionfutura.org/preocupante-la-baja-calidad-educativa-en-america-latina-unesco/>
- Casavilca, S. (2020). *Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020*. Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes, Escuela Profesional de Administración y Sistemas, Huancayo. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2056/T037_44493839_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Cotrina, M., & Sánchez, W. (2020). *La gestión del tiempo como factor predictor del rendimiento académico de los estudiantes en la Institución Educativa “Dos de Mayo” de Cajamarca 2019*. Tesis de maestría, UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO, Cajamarca. http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1247/Tesis_2020_IMP_Wilfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruzalegui, M. (2018). *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao*. Lima. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2184/TM%20CE-Ev%203753%20C1%20-%20Cruzalegui%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Educación. (19 de Abril de 2021). *Situación actual de la educación inicial en el Perú: beneficios y desafíos del homeschooling*. Plan International Inc.: <https://www.planinternational.org.pe/blog/situacion-actual-de-la-educacion-inicial-en-el-peru-beneficios-y-desafios>
- eiposgrado. (2019 de Mayo de 29). *Escuela Internacional de Posgrado*. Gerencia Pública: <https://eiposgrado.edu.pe/blog/los-retos-que-enfrenta-el-peru-para-mejorar-la-calidad-educativa/>
- Espinosa, P., Prieto, W., Rubio, C., & Ochoa, M. (2021). Liderazgo, calidad y educación. *Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas*. 17(81), 419-427. http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400419
- Farfán, Á., Mero, O., & Sáenz, J. (2016). Consideraciones generales acerca de la gestión educativa. *Revista Científica Ciencias de la educación*, 2(4), 79-190. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ConsideracionesGeneralesAcercaDeLaGestionEducativa-5802875.pdf>
- Fernández, R., & Torres, M. (2020). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO “HNO. VICTORINO ELORZ GOICOECHEA”*. CAJAMARCA, 2019. Cajamarca: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO

http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINAL_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, L., y Macedo, J. (julio, 2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Investigación Educativa*, 14(26), 41-51. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/inv_educativa/2010_n26/a04.pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Editorial.

Huertas, R. (2018). *Gestión educativa y calidad de la educación en las Instituciones del nivel Inicial Red 4 UGEL 5 San Juan de Lurigancho 2018*. Lima. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27961/Huertas_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ifeoma, R., & Okoro, P. (2019). Management Strategies for Improving the Functionality of Tertiary Education in Nigeria. *International Journal of Higher Education*, 8(4), 108-114. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1222707.pdf>

Martín, J. (31 de Diciembre de 2018). *cerem*. <https://www.cerem.pe/blog/tener-metas-te-hara-mas-feliz>

Mendoza, Y. (2022). *Gestión educativa y calidad de servicio en una institución educativa pública en el distrito de Conchán - 2022*. Tesis de Maestría , Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Departamento de Educación, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104988/Mendoza_CYR-SD.pdf?sequence=4

MINEDU. (29 de Julio de 2003). Ley General de Educación Ley N° 28044. *Plataforma digital única del Estado Peruano*, págs. 1-40. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>

MINEDU. (2016). *Currículo nacional de la educación básica*. Ministerio de Educación del Perú. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4551?show=full>

- MINEDU. (Diciembre de 3 de 2019). Obtenido de Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes:<https://umc.minedu.gob.pe/pisa-peru-sigue-siendo-el-pais-de-america-latina-que-muestra-mayor-crecimiento-historico-en-matematica-ciencia-y-lectura/>
- Morduchowicz, A. (2006). *Los indicadores educativos y las dimensiones que los integran*. International Institute for Educational Planning . Buenos Aires: IIPE - UNESCO - Sede Regional Buenos Aires. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1927/Los%20indicadores%20educativos%20y%20las%20dimenciones%20que%20los%20integran.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Cuarta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ordoñez, E. (2022). *Liderazgo pedagógico directivo y calidad de la gestión escolar en la Institución Educativa 16478, San Ignacio, Cajamarca*. Tesis de magister, Universidad César Vallejo, Cajamarca. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79053/Ordo%c3%b1ez_DEZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rabanal, J. (2020). *Liderazgo directivo y compromiso de gestión escolar en la Institución Educativa “Santa Rosa” del distrito de Namora, 2019*. Tesis de maestría, UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO, Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1243>
- Rodríguez, D. (2006). Dimensión institucional, cultural y micropolítica: claves para entender las organizaciones educativas. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 9(1), 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2170/217017165004.pdf>
- Rojas, I. (2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. (U. A. México, Ed.) *Tiempo de educar*, 12(24), 277-297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

- Rosado, S. (2020). *Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 “Juan Pablo II”, Carabayllo 2020*. Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Departamento de Administración de la Educación, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53553/Rosado_ASLS-SD.pdf
- Salazar, K. (2017). *Autoevaluación de la gestión y el nivel de Calidad de los Programas No escolarizados de Educación inicial II Ciclo Hermann Gmeiner Yurac Urpi 3 de la UGEL N 05 de San Juan de Lurigancho*. Lima. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1814/TM%20CE-Ev%203488%20S1%20-%20Salazar%20Granda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, G. (11 de Abril de 2015). ¿Por qué no mejora la educación en América Latina? *BBC*. https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409_economia_educacion_en_america_latina_finde_bd
- UNESCO. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas* (Primera ed.). Lima, Perú. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/2896>
- Valverde, Z. (2016). *LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LAS ESTRATEGIAS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA TERESA GONZÁLEZ DE FANNING, UGEL 03, 2014*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/360/TM%202709%20V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, Y. (2021). *Gestión educativa estratégica y calidad de servicio en la Institución Educativa Jesús Sacramentado, Cieneguilla 2020*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Posgrado, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69494>

ANEXOS
Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Gestión educativa y Calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo?	<u>General:</u> Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. <u>Específicos:</u> ▪ Identificar el nivel de gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. ▪ Identificar el nivel de calidad del servicio en instituciones del nivel	<u>General:</u> Existe relación entre la gestión educativa y calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. <u>Específicos:</u> HE1: Existe relación entre la dimensión relevancia y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. HE2: Existe relación entre la dimensión eficiencia y eficacia con la	V1: Gestión educativa V2: Calidad del servicio	▪ Institucional ▪ Pedagógico ▪ Administrativo ▪ Comunitario ▪ Relevancia ▪ Eficiencia y eficacia ▪ Equidad	Tipo de investigación: Cuantitativa Por su finalidad: Básica Por su profundidad: Descriptiva - Correlacional Método: Hipotético-deductivo Población: 50 profesores Muestra: 45 profesores Técnica: Encuesta

		Inicial de la ciudad de Cutervo. ▪ Establecer la relación entre la dimensión relevancia y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. ▪ Establecer la relación entre la dimensión eficiencia y equidad con la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. ▪ Establecer la relación	gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo. HE3: Existe relación entre la dimensión equidad y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.		Instrumento: cuestionario de Gestión educativa adaptado de Rosado (2020) y para la calidad de servicio de Huertas (2018)
--	--	--	--	--	--

		entre la dimensión equidad y la gestión educativa en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo.				
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN EDUCATIVA

Finalidad: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la Gestión educativa del nivel inicial en las instituciones de Cutervo.

Instrucciones: Estimado (a) solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas, lee detenidamente y marca con una (x) en el cuadro que consideras oportuno, la autora de la presente investigación agradece su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información.

Donde:

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

N°	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Gestión Institucional.						
01	El equipo directivo se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.					
02	El equipo directivo se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional					
03	El PEI es el documento de gestión que orienta el desarrollo de la gestión escolar para la mejora de la calidad.					
04	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes					
05	El equipo directivo tiene conformado sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades					

06	El equipo directivo comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.					
07	El equipo directivo soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa					
Gestión pedagógica						
08	El equipo directivo promueve a inicio de año escolar la Programación Curricular junto a los docentes.					
09	El equipo directivo supervisa la contextualización de la programación curricular diversificada y acorde al contexto de la I.E.					
10	El equipo directivo realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.					
11	El equipo directivo brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa					
12	El equipo directivo proporciona a los docentes materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase					
13	El equipo directivo proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.					
Gestión administrativa						
14	El director se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución					
15	El equipo directivo distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente					
16	El equipo directivo realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.					

Gestión comunitaria					
17	La I.E. mantiene un convenio con el Ministerio de Salud para la atención permanente de los estudiantes con problemas de salud.				
18	En la I.E. se solicita el apoyo a otras instituciones para la ejecución de proyectos de Innovación pedagógica.				
19	Existe una participación comprometida de la mayoría de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.				
20	La I.E. participa en las actividades culturales y educativas que realiza la comunidad local donde se encuentra ubicada.				
21	La I.E. conjuntamente con las autoridades locales desarrollan acciones con la finalidad de buscar la seguridad de los estudiantes y pobladores de la localidad.				

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Finalidad: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la calidad de servicio del nivel inicial en las instituciones de Cutervo.

Instrucciones: Estimado (a) solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas, lee detenidamente y marca con una (x) en el cuadro que consideras oportuno, la autora de la presente investigación agradece su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información.

Donde:

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

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Relevancia						
01	Los alumnos utilizan siempre textos orales con frases u oraciones para expresar sus ideas en forma organizada y coherente.					
02	La retroalimentación en la comunicación es considerada relevante para la institución.					
03	En la institución educativa los alumnos responden a preguntas inferenciales de textos orales al opinar, preguntar, responder, relatar historias, interpretar propuestas o exponer acerca de lo que saben sin mediación de la maestra.					
04	Se promueve una mayor participación del alumnado en la solución de problemas académicos y de la vida diaria.					
05	El alumno a través de un lenguaje sencillo, comunica el criterio (color, forma, tamaño) que utilizo para agrupar, separar o juntar objetos.					

Eficiencia y eficacia						
06	La directora establece una ruta de prioridades en cuanto a necesidades de infraestructura, una vez que se haya fijado las metas en el corto, mediano y largo plazo.					
07	Se realizan encuestas para identificar a la población de niños más vulnerables en situaciones de abandono y pobreza extrema que requieren mayor apoyo en el tema de cobertura de servicio educativo.					
08	Se realizan estudios de mercado en la población usuaria para evaluar la cobertura del servicio educativo de la institución.					
09	La institución elabora una propuesta de perfil del egresado de acuerdo con las expectativas de la comunidad.					
10	La comunidad educativa desarrolla y/o participa en actividades internas y externas.					
Equidad						
11	La institución informa a las familias de los servicios que pueden tener a su disposición.					
12	En la institución , se presta atención a la relación con las familias de los alumnos con necesidades educativas específicas.					
13	Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia, con el objeto de informar oportunamente la situación académica de los alumnos.					
14	Se realizan encuestas para identificar a la población estudiantil que requiere mayor esfuerzo en la permanencia en el servicio educativo.					
15	La directora se encuentra comprometida con la gestión.					
16	La directora elabora un plan de mejora continua en la institución.					

Anexo 3: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión educativa	Es un proceso que incluye la definición de las acciones a realizar (planificación) en base a las metas institucionales, necesidades reveladas, cambios esperados, nuevas acciones necesarias, implementación de los cambios ordenados, la forma de realizar estas acciones (estrategia) y los resultados obtenidos (Chiavenato, 2009).	Se medirá en base a sus indicadores	Institucional	▪ Clima Institucional	1	Ordinal
				▪ Organización Institucional	2	
				▪ Instrumentos de gestión	3	
				▪ Dividendo de tareas	5,7	
				▪ Valores	4,6	
			Pedagógico	▪ Diversificación y contextualización curricular	8.9	
				▪ Evaluación de desempeño docente	10	
				▪ Estrategias metodológicas y didácticas	11,12	
				▪ Formación y actualización docente	13	
			Administrativo	▪ Recurso humano, material y económicos	14	
				▪ Cumplimiento de la normatividad	15	
				▪ Supervisión y monitoreo de las funciones	16	

			Comunitario	▪ Respuesta a las necesidades de la comunidad	17	
				▪ Relaciones entre escuela y el entorno	18,19,20	
				▪ Redes de apoyo	21	
Calidad del servicio	Es un conjunto de características que podemos evaluar en un servicio y que nos ayudan a determinar qué tan útil es el servicio para el estudiante y si cumple con sus expectativas. (Cruzalegui, 2018)	Se medirá en base a sus indicadores	Relevancia	▪ Capacidad de comunicación (oral y escrita)	1,2	Ordinal
				▪ Capacidad de análisis y síntesis de información	3	
				▪ Capacidad de solucionar problemas	4,5	
			Eficiencia y eficacia	▪ Uso de recursos institucionales	6	
				▪ Cobertura del servicio	7,8	
				▪ Logros conseguidos	9,10	
			Equidad	▪ Inclusión educativa	11,12	
				▪ Acceso y permanencia	13,14	
				▪ Liderazgo educativo	15,16	

Anexo 4: Validación de juicio de expertos

Experto 01:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión educativa	Institucional	Clima Institucional	1-7	X	
		Organización Institucional			
		Instrumentos de gestión			
		Dividendo de tareas			
		Valores			
	Pedagógico	Diversificación y contextualización curricular	8-13	X	
		Evaluación de desempeño docente			
		Estrategias metodológicas y didácticas			
		Formación y actualización docente			
	Administrativo	Recurso humano, material y económicos	14-16	X	
		Cumplimiento de la normatividad			
		Supervisión y monitoreo de las funciones			
	Comunitario	Respuesta a las necesidades de la comunidad	17-21	X	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

		Relaciones entre escuela y el entorno			
		Redes de apoyo			
Calidad de servicio	Relevancia	Capacidad de comunicación (oral y escrita)	1-5	X	
		Capacidad de análisis y síntesis de información			
		Capacidad de solucionar problemas			
	Eficiencia y eficacia	Uso de recursos institucionales	6-10	X	
		Cobertura del servicio			
		Logros conseguidos			
	Equidad	Inclusión educativa	11-16	X	
		Acceso y permanencia			
		Liderazgo educativo			

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items de la variable Estrés	M A	BA	A	PA	NA	
1	El equipo directivo se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.	X					
2	El equipo directivo se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional	X					
3	El PEI es el documento de gestión que orienta el desarrollo de la gestión escolar para la mejora de la calidad.	X					
4	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes	X					
5	El equipo directivo tiene conformado sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades	X					
6	El equipo directivo comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	X					
7	El equipo directivo soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa	X					
8	El equipo directivo promueve a inicio de año escolar la Programación Curricular junto a los docentes.	X					
9	El equipo directivo supervisa la contextualización de la programación curricular diversificada y acorde al contexto de la IE.	X					
10	El equipo directivo realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

11	El equipo directivo brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa	X					
12	El equipo directivo proporciona a los docentes materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase	X					
13	El equipo directivo proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	X					
14	El director se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución	X					
15	El equipo directivo distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente	X					
16	El equipo directivo realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	X					
17	La I.E. mantiene un convenio con el Ministerio de Salud para la atención permanente de los estudiantes con problemas de salud.	X					
18	En la I.E. se solicita el apoyo a otras instituciones para la ejecución de proyectos de Innovación pedagógica.	X					
19	Existe una participación comprometida de la mayoría de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

20	La I.E. participa en las actividades culturales y educativas que realiza la comunidad local donde se encuentra ubicada.	X					
21	La I.E. conjuntamente con las autoridades locales desarrollan acciones con la finalidad de buscar la seguridad de los estudiantes y pobladores de la localidad.	X					
Total:		M A					

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items de la variable Desempeño laboral	M A	BA	A	PA	NA	
1	Los alumnos utilizan siempre textos orales con frases u oraciones para expresar sus ideas en forma organizada y coherente.	X					
2	La retroalimentación en la comunicación es considerada relevante para la institución.	X					
3	En la institución educativa los alumnos responden a preguntas inferenciales de textos orales al opinar, preguntar, responder, relatar historias, interpretar propuestas o exponer acerca de lo que saben sin mediación de la maestra.	X					
4	Se promueve una mayor participación del alumnado en la solución de problemas académicos y de la vida diaria.	X					
5	El alumno a través de un lenguaje sencillo, comunica el criterio (color, forma, tamaño) que utilizo para agrupar, separar o juntar objetos.	X					
6	La directora establece una ruta de prioridades en cuanto a necesidades de	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

	infraestructura, una vez que se haya fijado las metas en el corto, mediano y largo plazo.						
7	Se realizan encuestas para identificar a la población de niños más vulnerables en situaciones de abandono y pobreza extrema que requieren mayor apoyo en el tema de cobertura de servicio educativo.	X					
8	Se realizan estudios de mercado en la población usuaria para evaluar la cobertura del servicio educativo de la institución.	X					
9	La institución elabora una propuesta de perfil del egresado de acuerdo con las expectativas de la comunidad.	X					
10	La comunidad educativa desarrolla y/o participa en actividades internas y externas.	X					
11	La institución informa a las familias de los servicios que pueden tener a su disposición.	X					
12	En la institución , se presta atención a la relación con las familias de los alumnos con necesidades educativas específicas.	X					
13	Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia, con el objeto de informar oportunamente la situación académica de los alumnos.	X					
14	Se realizan encuestas para identificar a la población estudiantil que requiere mayor esfuerzo en la permanencia en el servicio educativo.	X					
15	La directora se encuentra comprometida con la gestión.	X					
16	La directora elabora un plan de mejora continua en la institución.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Total:	M					
	A					

Evaluated by: (Last names and Names) Pozo Saavedra, Zuleika Yahira

D.N.I.: 16805729

Fecha: 24/06/2023

Firma:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Zuleika Yahira Pozo Saavedra, con DNI N° 16805729, de profesión docente, grado académico de Magister, con código de colegiatura 1616805729, labor que ejerzo actualmente como Docente y Coordinadora, en la Institución Educativa Juan Aurich Pastor Batán Grande.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado " **Cuestionario para determinar la gestión educativa**", cuyo propósito es medir el nivel de gestión educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de las Instituciones Educativas de nivel inicial de Cutervo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	4				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	4				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	4				
4. Congruencia con los indicadores.	4				
5. Coherencia con las dimensiones.	4				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (20) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2023

Apellidos y nombres: Pozo Saavedra, Zuleika Yahira

DNI: 16805729

Firma: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Zuleika Yahira Pozo Saavedra, con DNI N° 16805729, de profesión docente, grado académico de Magister, con código de colegiatura 1616805729, labor que ejerzo actualmente como Docente y Coordinadora, en la Institución Educativa Juan Aurich Pastor Batán Grande.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “ **Cuestionario para determinar la calidad del servicio educativo**” c cuyo propósito es medir el nivel de calidad de servicio, a los efectos de su aplicación a docentes de las Instituciones Educativas de nivel inicial de Cutervo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	4				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	4				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	4				
4. Congruencia con los indicadores.	4				
5. Coherencia con las dimensiones.	4				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (20) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2023

Apellidos y nombres: Pozo Saavedra, Zuleika Yahira

DNI: 16805729

Firma: _____

Experto 02:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión educativa	Institucional	Clima Institucional	1-7	X	
		Organización Institucional			
		Instrumentos de gestión			
		Dividendo de tareas			
		Valores			
	Pedagógico	Diversificación y contextualización curricular	8-13	X	
		Evaluación de desempeño docente			
		Estrategias metodológicas y didácticas			
		Formación y actualización docente			
	Administrativo	Recurso humano, material y económicos	14-16	X	
		Cumplimiento de la normatividad			
		Supervisión y monitoreo de las funciones			
	Comunitario	Respuesta a las necesidades de la comunidad	17-21	X	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

		Relaciones entre escuela y el entorno			
		Redes de apoyo			
Calidad de servicio	Relevancia	Capacidad de comunicación (oral y escrita)	1-5	X	
		Capacidad de análisis y síntesis de información			
		Capacidad de solucionar problemas			
	Eficiencia y eficacia	Uso de recursos institucionales	6-10	X	
		Cobertura del servicio			
		Logros conseguidos			
	Equidad	Inclusión educativa	11-16	X	
		Acceso y permanencia			
		Liderazgo educativo			

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items de la variable Estrés	M A	BA	A	PA	NA	
1	El equipo directivo se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.	X					
2	El equipo directivo se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional	X					
3	El PEI es el documento de gestión que orienta el desarrollo de la gestión escolar para la mejora de la calidad.	X					
4	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes	X					
5	El equipo directivo tiene conformado sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades	X					
6	El equipo directivo comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	X					
7	El equipo directivo soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa	X					
8	El equipo directivo promueve a inicio de año escolar la Programación Curricular junto a los docentes.	X					
9	El equipo directivo supervisa la contextualización de la programación curricular diversificada y acorde al contexto de la IE.	X					
10	El equipo directivo realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

11	El equipo directivo brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa	X					
12	El equipo directivo proporciona a los docentes materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase	X					
13	El equipo directivo proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	X					
14	El director se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución	X					
15	El equipo directivo distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente	X					
16	El equipo directivo realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	X					
17	La I.E. mantiene un convenio con el Ministerio de Salud para la atención permanente de los estudiantes con problemas de salud.	X					
18	En la I.E. se solicita el apoyo a otras instituciones para la ejecución de proyectos de Innovación pedagógica.	X					
19	Existe una participación comprometida de la mayoría de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

20	La I.E. participa en las actividades culturales y educativas que realiza la comunidad local donde se encuentra ubicada.	X					
21	La I.E. conjuntamente con las autoridades locales desarrollan acciones con la finalidad de buscar la seguridad de los estudiantes y pobladores de la localidad.	X					
Total:		M A					

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items de la variable Desempeño laboral	M A	BA	A	PA	NA	
1	Los alumnos utilizan siempre textos orales con frases u oraciones para expresar sus ideas en forma organizada y coherente.	X					
2	La retroalimentación en la comunicación es considerada relevante para la institución.	X					
3	En la institución educativa los alumnos responden a preguntas inferenciales de textos orales al opinar, preguntar, responder, relatar historias, interpretar propuestas o exponer acerca de lo que saben sin mediación de la maestra.	X					
4	Se promueve una mayor participación del alumnado en la solución de problemas académicos y de la vida diaria.	X					
5	El alumno a través de un lenguaje sencillo, comunica el criterio (color, forma, tamaño) que utilizo para agrupar, separar o juntar objetos.	X					
6	La directora establece una ruta de prioridades en cuanto a necesidades de	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

	infraestructura, una vez que se haya fijado las metas en el corto, mediano y largo plazo.						
7	Se realizan encuestas para identificar a la población de niños más vulnerables en situaciones de abandono y pobreza extrema que requieren mayor apoyo en el tema de cobertura de servicio educativo.	X					
8	Se realizan estudios de mercado en la población usuaria para evaluar la cobertura del servicio educativo de la institución.	X					
9	La institución elabora una propuesta de perfil del egresado de acuerdo con las expectativas de la comunidad.	X					
10	La comunidad educativa desarrolla y/o participa en actividades internas y externas.	X					
11	La institución informa a las familias de los servicios que pueden tener a su disposición.	X					
12	En la institución , se presta atención a la relación con las familias de los alumnos con necesidades educativas específicas.	X					
13	Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia, con el objeto de informar oportunamente la situación académica de los alumnos.	X					
14	Se realizan encuestas para identificar a la población estudiantil que requiere mayor esfuerzo en la permanencia en el servicio educativo.	X					
15	La directora se encuentra comprometida con la gestión.	X					
16	La directora elabora un plan de mejora continua en la institución.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Total:	M					
	A					

Evaluated by: (Last names and Names) Hurtado Tello, Maria Luz

D.N.I.: 27249234

Fecha: 24/06/2023

Firma: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, María Luz Hurtado Tello, con DNI N° 27249234, de profesión docente, grado académico de Magister, con código de colegiatura 0927249234, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la Institución Educativa Inicial 328 - Cutervo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “ **Cuestionario para determinar la gestión educativa**”, cuyo propósito es medir el nivel de gestión educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de las Instituciones Educativas de nivel inicial de Cutervo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
11. Calidad de redacción de los ítems.	4				
12. Amplitud del contenido a evaluar.	4				
13. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	4				
14. Congruencia con los indicadores.	4				
15. Coherencia con las dimensiones.	4				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (20) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2023

Apellidos y nombres: Hurtado Tello, María Luz

DNI: 27249234

Firma: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, María Luz Hurtado Tello, con DNI N° 27249234, de profesión docente, grado académico de Magister, con código de colegiatura 0927249234, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la Institución Educativa Inicial 328 - Cutervo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “**Cuestionario para determinar la calidad del servicio educativo**” cuyo propósito es medir el nivel de calidad de servicio, a los efectos de su aplicación a docentes de las Instituciones Educativas de nivel inicial de Cutervo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
6. Calidad de redacción de los ítems.	4				
7. Amplitud del contenido a evaluar.	4				
8. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	4				
9. Congruencia con los indicadores.	4				
10. Coherencia con las dimensiones.	4				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (20) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2023

Apellidos y nombres: Hurtado Tello, María Luz

DNI: 27249234

Firma: _____

Experto 03:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión educativa	Institucional	Clima Institucional	1-7	X	
		Organización Institucional			
		Instrumentos de gestión			
		Dividendo de tareas			
		Valores			
	Pedagógico	Diversificación y contextualización curricular	8-13	X	
		Evaluación de desempeño docente			
		Estrategias metodológicas y didácticas			
		Formación y actualización docente			
	Administrativo	Recurso humano, material y económicos	14-16	X	
		Cumplimiento de la normatividad			
		Supervisión y monitoreo de las funciones			
	Comunitario	Respuesta a las necesidades de la comunidad	17-21	X	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

		Relaciones entre escuela y el entorno			
		Redes de apoyo			
Calidad de servicio	Relevancia	Capacidad de comunicación (oral y escrita)	1-5	X	
		Capacidad de análisis y síntesis de información			
		Capacidad de solucionar problemas			
	Eficiencia y eficacia	Uso de recursos institucionales	6-10	X	
		Cobertura del servicio			
		Logros conseguidos			
	Equidad	Inclusión educativa	11-16	X	
		Acceso y permanencia			
		Liderazgo educativo			

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items de la variable Estrés	MA	BA	A	PA	NA	
1	El equipo directivo se preocupa por mantener un adecuado clima laboral.	X					
2	El equipo directivo se preocupa por desarrollar una cultura de Identidad Institucional	X					
3	El PEI es el documento de gestión que orienta el desarrollo de la gestión escolar para la mejora de la calidad.	X					
4	La dirección promueve el respeto y cumplimiento a las Normas, Reglamento Interno y otras disposiciones entre sus docentes	X					
5	El equipo directivo tiene conformado sus comisiones de trabajo y difunde sus responsabilidades	X					
6	El equipo directivo comunica a los miembros de la comunidad educativa la visión y misión de la escuela.	X					
7	El equipo directivo soluciona adecuadamente los problemas que se presenten en la Institución Educativa	X					
8	El equipo directivo promueve a inicio de año escolar la Programación Curricular junto a los docentes.	X					
9	El equipo directivo supervisa la contextualización de la programación curricular diversificada y acorde al contexto de la I.E.	X					
10	El equipo directivo realiza la evaluación del desempeño del docente a través del monitoreo, asesoramiento y acompañamiento pedagógico.	X					
11	El equipo directivo brinda orientación a los docentes, respecto a la metodología	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

	de enseñanza, estrategias didácticas y enfoques evaluativos de la Institución educativa						
12	El equipo directivo proporciona a los docentes materiales educativos para que puedan desenvolverse adecuadamente durante la sesión de clase	X					
13	El equipo directivo proporciona facilidades a los docentes para que puedan capacitarse, actualizarse o llevar algún curso de especialización.	X					
14	El director se preocupa en contratar docentes con el perfil académico que exige la institución	X					
15	El equipo directivo distribuye adecuadamente el uso de los materiales de trabajo a los miembros de la comunidad educativa respectivamente	X					
16	El equipo directivo realiza una supervisión de manera planificada, sistemática y participativa, a cada colaborador institucional.	X					
17	La I.E. mantiene un convenio con el Ministerio de Salud para la atención permanente de los estudiantes con problemas de salud.	X					
18	En la I.E. se solicita el apoyo a otras instituciones para la ejecución de proyectos de Innovación pedagógica.	X					
19	Existe una participación comprometida de la mayoría de los padres de familia en la ejecución de diferentes actividades educativas que se desarrolla.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

20	La I.E. participa en las actividades culturales y educativas que realiza la comunidad local donde se encuentra ubicada.	X					
21	La I.E. conjuntamente con las autoridades locales desarrollan acciones con la finalidad de buscar la seguridad de los estudiantes y pobladores de la localidad.	X					
Total:		MA					

Preguntas		Valoración					Observaciones
N	Items de la variable Desempeño laboral	MA	BA	A	PA	NA	
1	Los alumnos utilizan siempre textos orales con frases u oraciones para expresar sus ideas en forma organizada y coherente.	X					
2	La retroalimentación en la comunicación es considerada relevante para la institución.	X					
3	En la institución educativa los alumnos responden a preguntas inferenciales de textos orales al opinar, preguntar, responder, relatar historias, interpretar propuestas o exponer acerca de lo que saben sin mediación de la maestra.	X					
4	Se promueve una mayor participación del alumnado en la solución de problemas académicos y de la vida diaria.	X					
5	El alumno a través de un lenguaje sencillo, comunica el criterio (color, forma, tamaño) que utilizo para agrupar, separar o juntar objetos.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

6	La directora establece una ruta de prioridades en cuanto a necesidades de infraestructura, una vez que se haya fijado las metas en el corto, mediano y largo plazo.	X					
7	Se realizan encuestas para identificar a la población de niños más vulnerables en situaciones de abandono y pobreza extrema que requieren mayor apoyo en el tema de cobertura de servicio educativo.	X					
8	Se realizan estudios de mercado en la población usuaria para evaluar la cobertura del servicio educativo de la institución.	X					
9	La institución elabora una propuesta de perfil del egresado de acuerdo con las expectativas de la comunidad.	X					
10	La comunidad educativa desarrolla y/o participa en actividades internas y externas.	X					
11	La institución informa a las familias de los servicios que pueden tener a su disposición.	X					
12	En la institución , se presta atención a la relación con las familias de los alumnos con necesidades educativas específicas.	X					
13	Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia, con el objeto de informar oportunamente la situación académica de los alumnos.	X					
14	Se realizan encuestas para identificar a la población estudiantil que requiere mayor esfuerzo en la permanencia en el servicio educativo.	X					
15	La directora se encuentra comprometida con la gestión.	X					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

1	La directora elabora un plan de mejora	X					
6	continua en la institución.						
Total:		MA					

Evaluated by: (Last names and Names) Chávez Bazán De León, Dorila



Mg. Dorila Chávez Bazán De León
Trujillo, Perú

D.N.I.: 40479765

Fecha: 24/06/2023

Firma: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Dorila Chávez Bazán De León, con DNI N° 40479765, de profesión docente, grado académico de Magister, con código de colegiatura 1740479765, labor que ejerzo actualmente como Docente en la Institución Educativa Antonio Raimondi – Pacasmayo. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “ **Cuestionario para determinar la gestión educativa**”, cuyo propósito es medir el nivel de gestión educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de las Instituciones Educativas de nivel inicial de Cutervo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
6. Calidad de redacción de los ítems.	4				
7. Amplitud del contenido a evaluar.	4				
8. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	4				
9. Congruencia con los indicadores.	4				
10. Coherencia con las dimensiones.	4				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (20) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2023

Apellidos y nombres: Chávez Bazán De León, Dorila

DNI: 40479765

Firma: _____



Mg. Dorila Chávez Bazán De León
Profesora Docente



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Dorila Chávez Bazán De León, con DNI N° 40479765, de profesión docente, grado académico de Magister, con código de colegiatura 1740479765, labor que ejerzo actualmente como Docente en la Institución Educativa Antonio Raimondi – Pacasmayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “ **Cuestionario para determinar la calidad del servicio educativo**” e cuyo propósito es medir el nivel de calidad de servicio, a los efectos de su aplicación a docentes de las Instituciones Educativas de nivel inicial de Cutervo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	4				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	4				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	4				
4. Congruencia con los indicadores.	4				
5. Coherencia con las dimensiones.	4				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (20) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 24 días del mes de junio del 2023

Apellidos y nombres: Chávez Bazán De León, Dorila

DNI: 40479765



Dorila Chávez Bazán De León
Docente

Confiabilidad de instrumentos:

Prueba piloto:

Gestión educativa

➔ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.938	21

Calidad de servicio

➔ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.919	16

Gestión educativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL
PROF 1	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	95
PROF 2	4	2	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	85
PROF 3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	59
PROF 4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	90
PROF 5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	88
PROF 6	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	2	82
PROF 7	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	90
PROF 8	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	46
PROF 9	4	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	5	4	1	73
PROF 10	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	88
PROF 11	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	88
PROF 12	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	95
PROF 13	4	2	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	85
PROF 14	1	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	59
PROF 15	2	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	88
PROF 16	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	89
PROF 17	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	2	82
PROF 18	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	90
PROF 19	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	46

PROF 20	4	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	5	4	1	73
PROF 21	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	88
PROF 22	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	88
PROF 23	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	95
PROF 24	4	2	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	85
PROF 25	1	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	59
PROF 26	2	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	88
PROF 27	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	89
PROF 28	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	2	82
PROF 29	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	90
PROF 30	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	46
PROF 31	4	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	5	4	1	73
PROF 32	4	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	5	4	1	73
PROF 33	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	88
PROF 34	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	88
PROF 35	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	95
PROF 36	4	2	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	85
PROF 37	1	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	59
PROF 38	2	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	88
PROF 39	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	89
PROF 40	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	2	82
PROF 41	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	90

PROF 42	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	46
PROF 43	4	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	5	4	1	73
PROF 44	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	88
PROF 45	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	88
VARIANZA	0.822	0.92	0.5	0.78	0.92	0.92	0.64	0.8	1.07	1.75	1.08	1.68	0.6	0.96	1.45	1.4	2.24	1.72	1.4	1.17728	1.96	
SUMATORIA DE VARIANZAS	24.8																					
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	203.5377778																					

Calidad de servicio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
PROF 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	76
PROF 2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	1	68
PROF 3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	54
PROF 4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	55
PROF 5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	74
PROF 6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	69
PROF 7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3	71
PROF 8	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	41
PROF 9	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	67
PROF 10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	66
PROF 11	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
PROF 12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	75
PROF 13	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	1	68
PROF 14	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	55
PROF 15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	59
PROF 16	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
PROF 17	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	67
PROF 18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	69
PROF 19	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	41

PROF 20	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	67
PROF 21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	66
PROF 22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	63
PROF 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	76
PROF 24	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	1	68
PROF 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
PROF 26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	59
PROF 27	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	67
PROF 28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	67
PROF 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
PROF 30	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42
PROF 31	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	67
PROF 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
PROF 33	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	66
PROF 34	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2	69
PROF 35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	76
PROF 36	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	1	68
PROF 37	3	1	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	58
PROF 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
PROF 39	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	67
PROF 40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	67
PROF 41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	69

PROF 42	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	5	2	3	48
PROF 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
PROF 44	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	66
PROF 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
VARIANZA	0.69	1.23	0.83	0.4	0.89	0.46	0.872	0.528	0.884	0.6	0.896	0.68	1.378	1.0202	1.2178	2.158	
SUMATORIA DE VARIANZAS	14.72592593																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	94.53135802																

Anexo 5: Carta de presentación



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

Trujillo, 25 de junio, 2023.

DECLARACIÓN JURADA

Jefe de Gestión Pedagógica de la OEFRE: Dra. Maria Soledad del S. Monsalve Berrios
UGEL CUTERVO
CAJAMARCA-CUTERVO. -

Asunto: PRESENTACIÓN DE LAS BACHILLERES PARA APLICACIÓN DE SU TESIS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Nosotras, Flor Ynociencia Gonzalez Vallejos identificada con DNI 27261043 y Angélica María Larios Ruiz con DNI 16788986, de nacionalidad peruana, declaramos bajo juramento lo siguiente:

PRIMERO: Que somos estudiantes de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI".

SEGUNDO: Que, por la presente, nos presentamos como bachilleres de la Segunda Especialidad en Gestión Educativa, quienes desean realizar su trabajo de investigación denominada "Gestión educativa y Calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo".

TERCERO: Que las mencionadas bachilleres requieren aplicar el instrumento de investigación como parte fundamental de la tesis para garantizar su validez y confiabilidad, y así obtener nuestro título profesional.

CUARTO: Que la aplicación del instrumento de investigación se llevará a cabo en las instituciones educativas de la ciudad de Cutervo el día jueves 29 de junio del presente año.

QUINTO: Que solicito a la Dra. Maria Soledad del S. Monsalve Berrios, Jefe de Gestión Pedagógica de la OEFRE, su autorización para que nosotras las bachilleres Flor Ynociencia Gonzalez Vallejos y Angélica María Larios Ruiz puedan aplicar el instrumento de investigación en las instituciones educativas mencionadas.

SEXTO: Declaramos que lo expuesto en la presente declaración jurada es cierto y veraz, y que nos comprometemos a asumir las consecuencias legales que pudieran derivarse de cualquier falsedad o inexactitud en la misma.



Flor Ynociencia Gonzalez Vallejos
DNI 27261043



Angélica María Larios Ruiz
DNI 16788986



Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

www.uct.edu.pe



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trujillo, 25/ 06 / 2023

Dra. Dra. María Soledad del S. Monsalve Berrios
Jefe de Gestión Pedagógica de la OEFRE:
UGEL CUTERVO
CAJAMARCA-CUTERVO.
-Presente. -

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo presentamos como el Br. Flor Ynociencia Gonzalez Vallejos y Br. Angélica María Larios Ruiz, estudiantes del programa de estudios de la Segunda Especialidad en Gestión Educativa de la Facultad de Humanidades, quien es desarrollarán el proyecto de tesis titulado: **“Gestión educativa y Calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo”**, con la asesoría del Dr. Velásquez Cueva Héctor Israel.

Para ello requerimos la autorización y acceso para aplicar los instrumentos: “Cuestionario para determinar la gestión educativa” y “Cuestionario para determinar la calidad del servicio educativo” a los participantes de la muestra de estudio conformada por los docentes.

Conocedores de su alto espíritu de colaboración con la investigación que redundará no solo en la identificación y planteamiento de solución a una problemática concreta, sino que al mismo tiempo permitirá el desarrollo de esta tesis que conduzca a la obtención del Título profesional de Segunda Especialidad en Gestión Educativa.

Agradeciendo su atención a la presente. Atentamente.



Flor Ynociencia Gonzalez Vallejos
DNI 27261043



Angélica María Larios Ruiz
DNI 16788986



Pd. El presente documento deberá ser firmado y sellado por la persona a la que se dirige el consentimiento, como signo de autorización del mismo.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, *Flor Inocencia Gonzalez Vallejos y Angélica María Larios Ruiz*, tenemos el agrado de dirigirnos para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos.

La investigación está relacionada con "*Gestión educativa y Calidad del servicio en instituciones del nivel Inicial de la ciudad de Cutervo*".

Aferrándome a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

FIRMA:

Fecha:

Anexo 7: Formula estadística

Margen de error: 10% ▼

Nivel de confianza: 99% ▼

Tamaño de Poblacion: 50

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 50

Tamaño de muestra: 45

Ecuación Estadística para Proporciones Poblacionales

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{(Z^2 (p \cdot q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Anexo 8: Captura de similitud de Turnitin

INFORME_DE_TESIS_FLOR_Y_ANGELICA_FINAL_MES_JULIO_...
1 (1).docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	15%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo