

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**“GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS  
EDUCATIVOS EN LA I.E.I. FELIPE HUAMÁN POMA  
DE AYALA, CHAULÁN - HUÁNUCO 2020”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA EDUCATIVA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO  
EDUCATIVO**

**TESISTA: SEGUNDO MANUEL GIL PASCUAL**

**ASESOR: DR. JESÚS ARTURO ORTIZ MOROTE**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**



## **DEDICATORIA**

A El Amito de Marcabalito y a la Virgen de la Puerta, por su infinita bondad y por guiar mis pasos por las sendas del bien, A mi amada esposa, por su innegable nobleza y su fidelidad eterna; a mi hija, por haber traído la felicidad en mi vida y por ser la fuente de mi inspiración y fortaleza; a toda mi familia, por haber confiado siempre en mí.

**Manuel**

## AGRADECIMIENTO

- A la universidad, por brindar la oportunidad a muchas personas de la región, para que puedan desarrollar sus estudios de maestría y doctorado en sus aulas, y de esta manera perfeccionarse profesional y humanamente para enfrentar con éxito las exigencias y retos del mundo actual.
- A los docentes de la Escuela de Post grado de esta prestigiosa Universidad por brindarnos una enseñanza y formación académica de calidad de acuerdo a las exigencias y paradigmas del mundo educativo actual.
- Al director y personal administrativo de la Escuela de Pos Grado por su preocupación y apoyo constante en nuestra formación académica; brindándonos una logística y atención adecuada y personalizada.
- Una consideración y agradecimiento muy especial al Dr. Jesús Arturo Ortiz Morote por su total predisposición para apoyarme en la elaboración y desarrollo de la presente investigación, a través de sus sabios aportes relacionados con la metodología de la investigación.
- A los directivos y docentes de la Institución Educativa Integrada Felipe Huamán Poma de Ayala, de Chaulán-Huánuco por haberme brindado toda las facilidades y predisposición pertinente en la aplicación de mis instrumentos de recojo de información para el desarrollo de esta investigación.

**Manuel**

## RESUMEN

El objetivo general planteado en esta investigación fue la relación que existe entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020. El tipo y nivel de investigación fue básico-explicativo y cuantitativo. El diseño de investigación fue no experimental-correlacional y transversal. La población de estudio estuvo constituida por 94 personas; asimismo, la muestra fue de 24 docentes y 24 alumnos elegidos de manera no probabilística. Se empleó la técnica de la encuesta, cuyos instrumentos fueron el “Cuestionario de gestión escolar del directivo” y el “Cuestionario de calidad de servicios educativos”, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos. Así también, el procesamiento de datos fue realizado con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 23 y el programa Excel 2017 y fueron presentados a través de tablas y figuras estadísticas. Como conclusión principal se puede indicar que existe una correlación muy alta de  $r = ,933^{**}$ . Entre las variables de estudio. Así también, en la prueba de hipótesis el  $t$  calculado de  $21,998 > R_c = 1,714$  fue mayor que el  $t$  tabular; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Palabras clave:** Gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos

## ABSTRACT

The general objective raised in this research was the relationship between the manager's school management and the quality of educational services in the I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N ° 32108 of the district of Chaulán-Huánuco 2020. The type and level of research was basic-explanatory and quantitative. The research design was non-experimental-correlational and cross-sectional. The study population consisted of 94 people; likewise, the sample consisted of 24 teachers and 24 students chosen in a non-probabilistic way. The survey technique was used, the instruments of which were the “Director's School Management Questionnaire” and the “Educational Services Quality Questionnaire”, which were validated through the judgment of experts. Likewise, the data processing was carried out with the help of the statistical program SPSS version 23 and the Excel 2017 program and they were presented through tables and statistical figures. As a main conclusion, it can be indicated that there is a very high correlation of  $r = 0,933^{**}$ . Among the study variables. Likewise, in the hypothesis test, the calculated  $t$  of  $21.998 > R_c = 1.714$  was greater than the tabular  $t$ ; consequently, the null hypothesis ( $H_0$ ) was rejected and the alternative hypothesis ( $H_1$ ) was accepted.

**Keywords:** School management of the director and the quality of educational services

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ÍNDICE</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3. Viabilidad de la investigación.....	23
1.4. Formulación del problema.....	22
1.4.1. Problema general.....	22
1.4.2. Problemas específicos.....	22
1.5. Formulación de objetivos.....	23
1.5.1. Objetivo general.....	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>	
2.1. Formulación de las hipótesis.....	24
2.1.1. Hipótesis general.....	24
2.1.2. Hipótesis específicas.....	24
2.2. Operacionalización de variables.....	25
2.3. Definición de términos operacionales.....	26
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b>	
3.1. Antecedentes de investigación.....	27
3.2. Bases teóricas.....	34
3.3. Bases conceptuales.....	54

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

4.1. Ámbito de estudio.....	57
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	57
4.3. Población y muestra.....	58
4.3.4. Descripción de la población.....	58
4.3.5. Muestra y método de muestreo.....	58
4.3.6. Criterios de inclusión y exclusión.....	58
4.4. Diseño de investigación.....	59
4.5. Técnicas e instrumentos.....	60
4.5.1. Técnicas.....	60
4.5.2. Instrumentos.....	60
4.5.2.1. Validación de instrumentos de recojo de datos.....	61
4.5.2.2. Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos ...	61
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	63
4.7. Aspectos éticos.....	63

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

5.1. Análisis descriptivo.....	69
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	82
5.3. Discusión de resultados.....	98
5.3. Aporte científico.....	101

## **CONCLUSIONES**

## **SUGERENCIAS**

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Consentimiento informado

Anexo 03: Instrumentos de investigación

Anexo 04: Validación de los instrumentos por los expertos

Anexo 05: Documento de permiso para la aplicación de instrumentos

Anexo 06: Tabla de Baremo



## INTRODUCCIÓN

La gestión escolar se encuentra orientada a los procesos y mecanismos estratégicos que guían y dirigen la institución educativa. Dichas actividades ponen énfasis en el direccionamiento del plantel, los valores, los modos de actuar institucionalmente, el ambiente, el manejo educativo y administrativo, y las habilidades para propiciar una buena relación con el entorno educativo. Bajo estas consideraciones fundamentales, se podrá planificar, organizar y evaluar el funcionamiento articulado del centro educativo mediante el mando y liderazgo del director y de su plana directiva. Es que dentro del entorno educativo los directores son los que lideran sus acciones; son los responsables principales de la gestión escolar, por lo que son los encargados de movilizar e integrar a la comunidad educativa para hacer cumplir los compromisos de la escuela y en la alta efectividad de los servicios educativos.

De acuerdo a Quishpe y Toapanta (2017):

La responsabilidad que ejerce los directivos durante la gestión escolar del centro educativo, se da de una manera integral para todos sus miembros. Es así que el modo de dirigir, orientar y encaminar la institución educativa hacia el logro de sus objetivos estratégicos implica también saber conformar un equipo cooperativo, dinámico y activo, donde se emplee con mucha sapiencia habilidades de liderazgo directivo (p. 10).

Desde esta perspectiva el elemento principal que oriente el crecimiento de la calidad de los servicios de una institución educativa, tanto a nivel de gestión institucional, administrativa y pedagógica, depende en gran medida del accionar de los directivos con capacidad de liderazgo y gestión escolar; que impulsen a dinamizar, asistir y estimular a los agentes educativos en la consecución de los fines propuestos. Debido a ello, la tarea principal de la gestión de la institución educativa es dirigir las acciones en el liderazgo pedagógico y para el aprendizaje (sin dejar de lado por cierto lo administrativo), que inciten a los profesores y trabajadores al desempeño laboral efectivo; a los estudiantes, a la consecución de sus aprendizajes y a la institución educativa a ofrecer un servicio eficiente que supere las expectativas de los demás.

Un servicio educativo eficiente se encuentra determinado por el modo como la institución educativa brinda un servicio a los usuarios a nivel burocrático, educativo,

la calidad de los ambientes y los elementos materiales. En consecuencia, un adecuado servicio de las escuelas, se halla orientado fundamentalmente a satisfacer las demandas, necesidades y expectativas educativas, administrativas, sociales y culturales de los alumnos, así como de los padres de familia y comunidad en general. De acuerdo a Galviz (2011) citado por Chicana (2017) “dentro de una organización hay elementos que inciden en los servicios que se brindan, éstos son: los componentes reales, el grado de confianza, la suficiencia para responder a las exigencias, la responsabilidad por cumplir con las demandas, la seguridad en los servicios, la cordialidad en el trato y la celeridad en la atención” (p.20).

Para que la institución educativa logre alcanzar una buena calidad en los servicios es necesario emplear todos los recursos, herramientas y estrategias que existen para ofrecer una atención en base a las expectativas y demandas de cada uno de los estudiantes y la comunidad educativa. En consecuencia, el éxito institucional, nace de la capacidad y liderazgo de la gestión escolar del director.

La gestión de la calidad de los servicios educativos es fundamental también en el sentido que fortalece el mejoramiento del conjunto de competencias cognitivas, la socialización, estéticas y morales de los alumnos de los diversos grados de formación educativa. En ese sentido busca promover la participación activa, a la integración solidaria y la satisfacción de todos los miembros de la comunidad educativa. También busca impulsar el crecimiento como persona y como profesional, así como la parte intelectual de todos los maestros e inciden con sus diferentes ofertas educativas en toda la comunidad. Por otra parte, un buen servicio educativo toma en consideración los rasgos resaltantes de los estudiantes y de todo su entorno social para luego brindar un trabajo acorde a sus expectativas y demandas reales (Iparraguirre, 2018).

Sin embargo, en el colegio Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco se ha podido observar que existen muchas limitaciones para la gestión escolar en el director, lo cual está afectando directamente en la prestación y asistencia educativa hacia los alumnos. Por ejemplo se observa que existe poca capacidad para propiciar políticas estratégicas de mejoramiento institucional; carencia de habilidades para involucrar a toda la comunidad educativa a una participación democrática en la determinación de acciones institucionales y el arreglo de muchos problemas existentes; escasa iniciativa para proponer y desarrollar proyectos y

programas educativos de mejora acorde a las necesidades reales del plantel; comunicación organizacional poco fluida y relaciones laborales e interpersonales basados en la desconfianza. Asimismo, el servicio educativo que se da no cubre completamente el conjunto de necesidades primarias de los alumnos, de los padres de familia, así como de la comunidad en general.

Esta investigación se basa en el tipo básico-explicativo y cuantitativo. Con respecto al diseño que se ha utilizado fue no experimental-correlacional con características transversales. La población de estudio estuvo constituida por 94 personas; asimismo, la muestra fue de 24 docentes y 24 alumnos elegidos de manera no probabilística.

Se empleó la técnica de la encuesta, cuyos instrumentos fueron el “Cuestionario de gestión escolar del directivo” y el “Cuestionario de calidad de servicios educativos”, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos.

Así también, el procesamiento de datos fue realizado con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 23 y el programa Excel 2017 y fueron presentados a través de tablas y figuras estadísticas. Como conclusión principal se puede indicar que existe una correlación muy alta de  $r = ,933^{**}$  entre las variables de estudio. Así también, en la prueba de hipótesis el  $t$  calculado de  $21,998 > R_c = 1,714$  fue mayor que el  $t$  tabular; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

La parte de la estadística tuvo como análisis principal la parte descriptiva e inferencial. En la primera, se dio a conocer el nivel de cada uno de las variables, así como también de sus respectivas dimensiones. En la segunda, la prueba de correlación y la prueba de hipótesis respectivamente.

A continuación, se da a conocer la estructuración por capítulos de la presente investigación:

**Capítulo I:** Trata sobre los aspectos básicos del problema de investigación, integradas por: fundamentación del problema, justificación e importancia de la investigación, viabilidad de la investigación, formulación del problema (general y específico) y formulación de objetivos (general y específico).

**Capítulo II:** Sistema de hipótesis, que integra: Formulación de las hipótesis, operacionalización de variables, definición de términos operacionales

**Capítulo III:** Referido al marco teórico, que integra: Antecedentes de investigación, bases teóricas, bases conceptuales

**Capítulo IV:** Marco metodológico: ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos.

**Capítulo V:** sobre el resultado y discusión, integra: análisis descriptivo, análisis inferencial y contrastación de hipótesis, discusión de resultados, aporte científico.

Finalmente presentamos las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas.

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema

La dinámica del mundo actual está basada en cambios vertiginosos, donde los adelantos científicos y tecnológicos presentan nuevos paradigmas y modelos que impactan en las costumbres culturales, la política, la economía, y la educación de las sociedades. Bajo esta premisa, se puede señalar que las instituciones educativas precisan adaptarse a las exigencias de estas transformaciones y poder cumplir con las demandas y expectativas que la sociedad actual espera de ellos. Por tal motivo la gestión escolar o educativa surge como un instrumento fundamental para rediseñar y dinamizar la dirección y acrecentar la eficiencia del conjunto de servicios de los planteles del país. En consecuencia, la gestión escolar, bajo el liderazgo de los directivos, deben orientar a enlazar directamente el conocimiento, la cultura organizacional, la eficiencia, la eficacia, la política pedagógica y la dirección administrativa de los recursos en acciones planificadas dirigidas al desarrollo continuo de la práctica y el servicio educativo, donde la dinámica innovadora sea constante como proceso sistemático que identifica a la institución.

Bajo este orden de ideas, Sabaleta (2018) señala que:

La gestión de la institución educativa necesita transitar sus estrategias en concordancia con los cambios que demanda el contexto actual, otorgándole al plantel un carácter flexible y sostenible hacia la innovación; empero, estas deben estar ajustadas a las demandas particulares del centro escolar, haciendo posible la detección y comprensión pertinente de lo que necesita mejorar el plantel para afianzar con éxito sus servicios educativos (p.56).

De este modo, la buena gestión de la institución educativa ejerce un rol fundamental en la organización y dirección del plantel al coordinar diversas situaciones educativas. Los directivos responsables del centro escolar deben poner en práctica principios y estrategias efectivas de gestión con el objetivo de fomentar la calidad del servicio educativo.

De acuerdo a Crisanto (2018) la gestión escolar hace referencia a una serie de estrategias que emplea el director para que su entidad educativa, y sus respectivos miembros, desarrollen con mucho éxito las metas educativas establecidas dentro del plantel (p.25).

Por otra parte, la calidad del conjunto de servicios que se presta en el plantel se halla fijada por el modo cómo se da ese servicio en las diversas áreas de trabajo: en el área administrativa, en el área académica, en los componentes objetivos y los medios y recursos materiales. El servicio educativo se encuentra orientado fundamentalmente a cumplir con los requerimientos y expectativas intelectuales de los alumnos, de los padres y del entorno comunitario (Rodríguez, 2019). Así también, la gestión escolar permite, bajo un proceso de planificación y dirección estratégica, superar las dificultades educativas y dinamizar la práctica educativa orientada a la calidad y eficiencia.

En el contexto mundial muchos países están buscando mejorar la gestión de las instituciones escolares, también la forma cómo están brindando sus diversos servicios escolares. Las políticas estratégicas están dirigidas a los sistemas educativos y constantemente se llevan a cabo reformas para responder los desafíos y necesidades del entorno actual.

Un informe de la UNESCO (2015) en el foro de “Educación para todos” indica que para lograr los objetivos institucionales de los centros educativos, se reconoce de modo unánime el papel de las autoridades educativas y los docentes en la gestión y desarrollo de la eficiencia educativa en el plantel; en consecuencia, es menester que se hallen empoderados, comprometidos, motivados y actualizados con sus responsabilidades educativas.

Por esa razón, en las diferentes reuniones organizadas por la ONU, UNESCO, FMI, Banco Mundial, BID, etc. se considera y busca que la educación sea el eje prioritario de desarrollo de los países. Para lo cual se han fijado propuestas para menguar el analfabetismo, aumentar el acceso a la educación en países pobres a través de desafíos y retos emitidos en declaraciones universales para todos los niveles educativos existentes (Elliot, 2017).

En Latinoamérica muchos países, en las últimas décadas, se han enmarcado en una estrategia generalizada para mejorar de manera eficaz y eficiente sus sistemas educativos fijando reformas especiales a nivel de la gestión educativa e institucional con directivos mejor preparados para su dirección y con docentes más actualizados para ofrecer un buen servicio educativo. Sin embargo, los resultados no son aún satisfactorios.

De acuerdo al diario El País (2016) el informe de la “Comisión para la Educación de Calidad para Todos” indica que diversas naciones latinoamericanas han realizado importantes avances en la cobertura educativa con importantes aumentos presupuestales, pero con servicios de mala calidad y déficits alarmantes de aprendizaje. Pese al aumento de la inversión económica los resultados de las pruebas internacionales ubican a los países latinoamericanos muy por debajo de los países ricos de la OCDE.

El Perú no está ajena a esta problemática debido a que el escenario educativo que ofrece se presenta cada vez más crítico, donde las políticas y acciones de gestión pedagógica y administrativa son precarios y limitados. Es decir, existen serios problemas y deficiencias en materia de organización, gestión y dirección para brindar una educación de calidad en todos los planteles educativos. Es que la gestión actual está impregnada de improvisaciones rutinarias, formalistas y de control incapaces de adecuarse a los cambios y las innovaciones.

La gestión del plantel se encuentra limitada a la dirección de los recursos y disociada de las tareas pedagógicas. Haciendo que la calidad del servicio educativo sea ineficaz. De acuerdo al diario BBC Mundo (2019) en nuestro país hay poca inversión en el sector educación, con docentes sin actualización y remunerado con sueldos bajos, deteriorada infraestructura, herramientas educativas desfasadas y la poca entrada en zonas de las áreas del campo.

Todo ello se ve reflejado en una educación insuficiente y el déficit del aprendizaje. Por ejemplo, en el ranking de la prueba PISA 2018 realizado por la OCDE, nuestro país ocupó el puesto 64 en ciencia (404 puntos), lectura (401) y matemática (400 puntos), muy por debajo que exige el promedio de la OCDE que es 489 puntos.

Según la Agencia Andina (2020) el ministro Martín Benavides anunció que el objetivo de su gestión es desarrollar un enfoque integrado para el servicio educativo eficiente; sin embargo, la pandemia del covid-19 obligó a los colegios al cierre y al confinamiento obligatorio. El MINEDU desde el 6 de abril implementó la modalidad educativa virtual “Aprendo en casa” con el apoyo de organismos privados, agencias multilaterales, entidades del país difusoras en radio y televisión y organismos de telecomunicaciones con el objetivo principal de garantizar la calidad y la equidad educativa. Empero, según el INEI solo el 39% tienen acceso al internet y en las zonas rurales el 5%.

En la región Huánuco, especialmente en la I.E.I. “Felipe Huamán Poma de Ayala” presentan problemas en la gestión escolar y en la calidad del servicio educativo. Por ejemplo, la institución carece de un liderazgo directivo, las decisiones son tomadas unilateralmente, no existen metas claras, no se trabaja acorde a la realidad del entorno, hay un limitado control y administración de los pocos recursos, desinterés por el cambio, carencia de objetivos y alianzas estratégicos, poco vínculo con la comunidad, etc. Dichos problemas están propiciando que la calidad del servicio también sea muy limitada.

Por esa razón se ha optado realizar la presente investigación titulada “Gestión escolar del directivo y su relación con la calidad de servicios educativos en la institución educativa integrada Felipe Huamán poma de Ayala N° 32108 de la región Huánuco en el periodo 2020”, para luego buscar alternativas que mejor convengan y se acomoden en beneficio de la institución.



## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La gestión de un plantel público o privado abarca un conjunto de acciones estratégicas sistemáticas, orientados a cumplir con los objetivos establecidos en torno a los logros educativos institucionales. Asimismo, una buena gestión escolar debe conjugar coherentemente los procesos de análisis, planificación, ejecución, rastreo y valoración de acciones educativas con el propósito de alcanzar de manera integral los propósitos y expectativas de la comunidad educativa. Es más, la gestión escolar es un instrumento necesario de dirección que orienta los pasos que debe seguir la entidad educativa y le impregna de sentido, coherencia y claridad a los programas y proyectos del plantel; mejorando en gran medida el servicio pedagógico-académico, ya que el personal administrativo y los docentes se verán más involucrados y orientarán sus acciones hacia un mismo sendero. En consecuencia, es fundamental que una institución educativa cuente con un director que posea competencias, capacidades y habilidades para la gestión escolar; así como el talento para motivar incentivar, guiar, capacitar y orientar a sus subordinados al trabajo responsable, entusiasta y dinámica para el desarrollo institucional y personal. Antagónicamente, si esto no se realiza se corre el riesgo que la institución trabaje sin dirección y los elementos humanos, materiales y económicos sean dirigidos incorrectamente, incidiendo en los servicios que se ofrecen institucionalmente y el crecimiento del déficit del rendimiento escolar.

Esta investigación surge porque en la I.E.I. “Felipe Huamán Poma de Ayala” N° 32108 de la región Huánuco se ha observado ciertos problemas en la dirección gestión escolar y en el nivel de los servicios académicos y no académicos. Por ejemplo se observa que existe poca capacidad para propiciar políticas estratégicas de mejoramiento institucional; carencia de habilidades para involucrar a toda la comunidad educativa a una participación democrática determinación de acciones y la búsqueda de alternativas a los conflictos; escasa iniciativa para proponer y desarrollar proyectos y programas educativos de mejora acorde a las necesidades reales del plantel; comunicación organizacional poco fluida y relaciones laborales e interpersonales basados en la desconfianza.

Esta forma de gestión posiblemente sea el factor que está generando poca motivación y entusiasmo de todos los que forman parte de la comunidad educativa en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales; ya que no muestran de actitudes de

querer cambiar y mejorar laboralmente; y por consiguiente, el servicio educativo no cubre las expectativas de los estudiantes, padres de familia y la comunidad que forma parte.

El director del plantel, pese a los esfuerzos que realiza para la mejora del plantel, constantemente se encuentra en una encrucijada para resolver los conflictos. Por ejemplo, el dilema está entre gestionar y administrar el plantel: ¿Tomo medidas o lo dejo así? Esta disyuntiva condiciona la acción solidaria del director con sus colegas de la institución en las circunstancias que no cumplen con sus responsabilidades laborales: ¿A quién considerará? Es una cuestión de hacer o no hacer cumplir las normas; el director debe decidir por proteger las faltas del maestro o por buscar el cumplimiento eficaz y responsable de las metas educativas mediante un servicio educativo de calidad.

Por las razones expuestas, este trabajo centró su objetivo en determinar la relación que existe entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la institución educativa integrada Felipe Huamán poma de Ayala N° 32108 de la región Huánuco en el periodo 2020; con el propósito de conocer el nivel de incidencia entre las mismas y luego proponer alternativas de solución objetivas para su mejoramiento respectivo porque es responsabilidad de la institución educativa lograr aprendizajes de calidad en concordancia con los objetivos educativos dispuestos por la alta entidad del sistema educativo para todos los planteles educativos, sean públicas y privadas del estado.

La investigación que se desarrolló reviste de gran importancia debido a que permite despejar vacíos sobre el conocimiento exacto de los niveles de gestión escolar del director y su relación con la calidad del servicio educativo que se ofrece en la Institución Educativa Integrada Felipe Huamán poma de Ayala N° 32108 de la región Huánuco en el periodo 2020. De este modo, el conocimiento de los resultados posibilitará a hacer una valoración, reflexión y toma de decisiones pertinentes a través de propuestas y plan de mejora basado en alternativas reales, objetivas y acorde a la realidad de la institución. Es decir, se considerará que una institución educativa es diferente respecto a otra, por lo cual se enfrenta a nuevas situaciones, transformándose en escenarios que deben afrontar el contexto situacional que poseen, resolviendo los problemas y conflictos que se presentan a nivel institucional. Por esa razón existe la

necesidad de formular propuestas de solución para superar deficiencias de gestión y la de las acciones educativas en bien de los usuarios, para estar a la par en los cambios y exigencias que la sociedad actual propone e menguar el déficit de aprendizaje existente.

Por lo tanto, este trabajo de investigación ha hecho que la institución educativa estudiada cuente con la información necesaria para cambiar sus mecanismos de gestión escolar y direccionar mejor los servicios educativos que ofrece en bien de los educandos de la Institución Educativa Integrada Felipe Huamán poma de Ayala N° 32108 en el periodo 2020; haciendo que todos sus miembros (directivos, docentes, estudiantes y padres de familia) se preocupen por ofrecer todo su talento en bien de la institución, ubicándolo en el sitio donde se encuentran otros planteles exitosos de la localidad y de la nación.

- **Justificación teórica:** La presente investigación brinda y servirá como una base de datos valiosos vinculados al tema tratado, porque estuvo orientada a desarrollar un trabajo objetivo y confiable de ideas científicas en dirección de los inconvenientes vistos en la gestión escolar y calidad del servicio educativo. Por otra parte, la información contenida en esta investigación es lo que está presente en la realidad de la institución, así como de su estado actual; enriqueciendo y ampliando las informaciones existentes en el ámbito académico con respecto a las variables estudiadas.
- **Justificación social:** Las acciones que se tomarán para mejorar la problemática existente en la institución será en base a los resultados hallados los cuales beneficiarán a toda la comunidad educativa; ya que buscar mejorar los procesos de gestión escolar permite el cambio cualitativo en la calidad educativa que practica la institución. Es así que esta investigación busca brindar información real y actualizada en el campo de la gestión escolar y el servicio educativo, favoreciendo los procesos de innovación y desarrollo educativo.
- **Justificación práctica:** Las nuevas informaciones halladas en esta investigación referente al nivel de las variables de estudio y al grado de relación que presentan, ayuda a tomar las medidas pertinentes institucionalmente, lo cual fortalecerá la gestión escolar, porque se buscará replantear el quehacer

institucional y académico con el propósito de mejorar los problemas y las limitaciones existentes en la institución educativa integrada Felipe Huamán poma de Ayala N° 32108 de la región Huánuco en el periodo 2020.

- **Justificación metodológica:** Los datos reales y actualizados que se obtuvieron en esta investigación sirven como referencia y fuentes objetivas aplicables a los contextos de otras instituciones educativas que tienen el mismo problema; así también sirve de ayuda futuras investigaciones orientados a superar esta problemática. Finalmente, la metodología, la técnica, los instrumentos y el modo de analizar e interpretar la información pueden ser usados en investigaciones experimentales relacionados al tema porque los procesos científicos realizados garantizarán la veracidad de los resultados hallados.

### **1.3. Viabilidad de la investigación**

El estudio investigativo fue académicamente realizable debido a que el estudio de la gestión escolar es importante para que los directivos dirijan convenientemente a la Institución educativa. Asimismo, se pudo desarrollar porque se tuvo los medios humanos, materiales y económicos necesarios para el desarrollo de esta investigación. Por último, se tuvo la ayuda incondicional de los profesores y directivos de la Institución educativa para el recojo de datos para el trabajo e investigación.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?

### **1.4.2. Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?

## **1.5. Formulación de los objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.
  
- Identificar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.
  
- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.
  
- Identificar la relación que existe entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

## CAPÍTULO II

### SISTEMA DE HIPÓTESIS

#### 2.1 Formulación de hipótesis general y específicos

##### 2.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

##### 2.1.2 Hipótesis Específicas

- **H1:** Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.
- **H2:** Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.
- **H3:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.
- **H4:** Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

## 2.2. Operacionalización de variables

VAR.	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ÍTEMS	INSTRUMENTO	NIVELES DE VALORACIÓN
<b>VARIABLE X: GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO</b>	Gestión Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por la mejora de la enseñanza-aprendizaje</li> <li>- Motivación para el desempeño</li> <li>- Trabajo en equipo y toma de decisiones</li> <li>- Logro del compromiso docente</li> <li>- Innovación y capacitación</li> </ul>	5	Cuestionario de Gestión escolar del director	<b>Excelente</b> <b>(61-80)</b>  <b>Bueno</b> <b>(41-60)</b>  <b>Regular</b> <b>(21-40)</b>  <b>Deficiente</b> <b>(0-20)</b>
	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrelación con la comunidad educativa</li> <li>- Solución de conflictos</li> <li>- Documentos de gestión</li> <li>- Generación de una cultura institucional</li> <li>- Cumplimiento de las normas y reglamentos</li> <li>- Participación de la comunidad educativa</li> </ul>	5		
	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia y eficiencia en la función</li> <li>- Imparcialidad en las sanciones</li> <li>- Emprendimiento y laboriosidad</li> <li>- Administración de los recursos humanos materiales y financiero</li> </ul>	5		
	Gestión comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación de los padres</li> <li>- Participación de la comunidad</li> </ul>	5		



VAR.	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ÍTEMS	INSTRUMENTO	NIVELES DE VALORACIÓN
<b>VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	Calidad del servicio académico a nivel institucional	Relevancia Eficiencia y eficacia Equidad	5	Cuestionario de Calidad de servicios educativos	<b>Excelente (61-80)</b>
	Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula.	Responsabilidad laboral Calidad de la enseñanza-aprendizaje Capacidad de manejo y dirección de los estudiantes y padres Seguimiento, valoración y evaluación	5		<b>Bueno (41-60)</b>
	Calidad de la atención administrativa	Trato y modo de servicio del personal administrativo Actividades y entrega oportuna de materiales Información pertinente	5		<b>Regular (21-40)</b>
	Calidad de los elementos tangibles virtuales	Empleo del celular Empleo del WhatsApp Empleo de redes virtuales de internet	5		<b>Deficiente (0-20)</b>

### 2.3. Definición operacional de las variables

#### 2.3.1. Variable O1 (X): Gestión escolar del directivo

- **Definición conceptual:** la gestión del directivo está integrada por varias competencias y habilidades encaminadas a propiciar un vínculo coherente entre la organización del plantel, los procedimientos de ejecución, las formas de aprendizaje, el conjunto de estrategias, la misión la visión institucional y los requerimientos reales existentes en el entorno educativo y sus miembros (Charris y Navarro, 2016).
- **Definición operacional:** Aplicación del instrumento “Gestión escolar del directivo” a los docentes de la institución, teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones respectivas: Gestión pedagógica, Gestión institucional, Gestión administrativa y gestión comunitaria. Con puntajes de: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0). Y con una duración de 25 minutos aproximadamente.

#### 2.3.2. Variable O2 (Y): Calidad de servicios educativos

- **Definición conceptual:** todo aquello que los usuarios educativos perciben y consideran satisfactorio de lo que le ofrece una institución educativa. Estos servicios pueden ser relacionado con: los servicios administrativos que se les brinda mediante tratos y atenciones amables, corteses, cordiales y oportunas; servicios de orden pedagógico a través de un clima de confianza en las actividades pedagógicas del aula; infraestructura adecuada; y el servicio basado en la entrega eficiente de los materiales y recursos educativos (Méndez 2015).
- **Definición operacional:** Aplicación del cuestionario de “Calidad del servicios educativos” en base a las cuatro dimensiones: Calidad de servicio académico a nivel institucional, calidad y actitud motivadora de los docentes en el aula, calidad de la atención administrativa y Calidad de los elementos tangibles virtuales. Con puntajes de: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0). Con una duración de 25 minutos aproximadamente.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. A nivel internacional

- Acuña, A. y Bolívar, C. (2019), en la tesis titulada “Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa”. Tesis de maestría. Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia. Trabajó con una muestra de 47 personas y empleó el tipo de investigación no experimental y diseño correlacional transversal con enfoque cuantitativo. La técnica empleada fue la encuesta con sus instrumentos denominado cuestionario. Concluye que el liderazgo practicado en la institución es el democrático, donde se considera la opinión de todos para cualquier decisión. Así también, el director da a conocer el conjunto de planes a sus docentes para que se discuta su aprobación respectiva bajo el aporte de todos. Es decir, el líder directivo confía en la capacidad y aporte profesional de todos sus docentes, haciendo que la institución marche bien. Por último, las opiniones vertidas por los trabajadores de la institución han demostrado que en su gran mayoría son coincidentes debido a que existe un trabajo cooperativo entre todos, lo cual es la característica principal del estilo de liderazgo que lleva a cabo el director en toda la entidad educativa que está bajo su dirección.
- Posso, M. (2017), en la tesis titulada “Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra”, Ecuador. Tesis de maestría. Universidad Técnica del norte. Trabajó a través de una muestra teórica y empleó el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental y enfoque cualitativo. Concluye que las estrategias y las propuestas de mejora institucional desarrolladas durante la gestión de los directivos están hechas en base al estricto cumplimiento de la normatividad educativa existente. Por otra parte, las acciones educativas fueron realizadas en base a los patrones y pautas de gestión organizacional por procesos propuestos por las altas autoridades educativas, por lo

que se siguieron la secuencia de estrategias, operaciones y formas de apoyo; haciendo posible implementar un proceso de acción institucional adecuada y correcta bajo el liderazgo del grupo de directivos de la institución.

- Araujo, M. (2016), en la tesis titulada “La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la unidad educativa Joaquín Lalama Cantón Ambato Provincia Tungurahua”, Ambato, Ecuador. Tesis de licenciatura. Trabajó con una muestra de 90 estudiantes y empleó el tipo de investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Concluye que el correcto empleo y manejo de los estándares de calidad educativa en una institución educativa, ayudan mejorar el rendimiento académico de los escolares, en todas las áreas curriculares. Por esa razón es necesario que se cumplan todos los pilares educativos basados en la pertinencia, relevancia, eficiencia y equidad; debido a que todas ellas ayudan al buen desarrollo de los estándares de calidad. Finalmente se ha visto que existe un alto nivel entre las dos variables estudiadas, lo cual es señal que para realizar un servicio educativo de alta calidad es necesario que la gestión del plantel sea la más correcta y adecuada. Lo cual deben estar orientadas a la gestión institucional, de recursos humanos-materiales, y sobre todo de la gestión pedagógica.
- Cervantes, R. y Garcés, C. (2016), en la tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja”. Tesis de maestría. Universidad tecnológica de Bolívar, Colombia. Trabajó con una muestra de 1113 estudiantes y empleó el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Concluye es muy importante desarrollar una gestión del plantel acorde a las normas de calidad del país vinculados con la normatividad ISO9001, lo cual propiciará la mejora de los procesos educativos en beneficio de toda la comunidad educativa; ya que estará adaptada acorde a las necesidades y demandas de toda la comunidad educativa, especialmente de los padres de familia y los estudiantes. Por ejemplo se tendrá en cuenta estratégicamente: el reconocimiento del trabajo del profesor, y la dirección de los recursos pedagógicos, humanos y económicos del plantel respectivamente, de acuerdo a lo señalado, es fundamental el desarrollo del diseño del sistema de gestión de la calidad en dentro de la entidad escolar, comprendida

como un diseño conjunta y cooperativa, con el propósito de brindar un servicio de calidad muy alto en comparación con otras entidades educativas. Asimismo, las acciones elaboradas deben ser consecuentes con la planificación estratégica acordada y definida, considerando la meta educativa y el modelo pedagógico que la riges y el desarrollo de una cultura institucional basado en la ética y valores.

### **3.1.2. A nivel nacional**

- Chamorro, F. (2019), en la tesis titulada “Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la Institución Educativa Privada Technology School”. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima. Trabajó con una muestra de 216 personas y empleó el tipo de investigación descriptiva-correlacional con diseño no experimental y transeccional con enfoque cuantitativo. Concluye que el nivel de la calidad de los servicios que brinda la entidad escolar a los usuarios y miembros de la comunidad educativa es completamente desfasado y de poca calidad, especialmente en el servicio pedagógico, por lo que necesita, de manera urgente sea mejorado por la institución. Con respecto a la relación de las variables de estudio los datos indican que esta es muy alta (0,989); es decir hay una incidencia grande entre cada uno de ellas. Finalmente, el grado de satisfacción al cliente tiene un porcentaje de 49,1% (regular), determinándose que la gran mayoría de los usuarios de la entidad no se hallan satisfechos con los servicios que se les brindan. En consecuencia, es de imperiosa necesidad que la institución educativa reestructure su gestión y accionar pedagógico para de esta manera prestar un buen servicio y cubrir con mucho éxito las expectativas y demandas de sus usuarios.
- Crisanto, E. (2018), en la tesis titulada “Gestión escolar bajo el modelo de calidad total y propuesta de un plan de mejora de las instituciones educativas del nivel primario del Distrito de Bellavista, 2018”. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Lima. Empleó como muestra 1446 personas y usó el tipo de investigación básica con diseño no experimental transversal o transeccional y enfoque cualitativo-cuantitativo. Concluye que los datos del procesamiento de información muestran que el centro educativo investigado realiza una gestión

escolar de base regular. Los datos obtenidos en los resultados estadísticos muestran el verdadero parecer y opinión de los encuestados a cerca de la diversidad de procedimientos de gestión que se realizan al interior de la escuela, fundamentalmente en lo vinculado a la gestión administrativa del plantel, también a la gestión didáctica o pedagógica para el trabajo docente y la gestión directa con la comunidad. Por otra parte, se pudo constatar que la gestión escolar en los planteles del sector primaria es muy inadecuada y con muchos errores técnicos y pedagógicos porque no se está utilizando las estrategias y los métodos adecuados que orienten el proceso educativo de una manera efectiva de los centros educativos, propiciando muchos obstáculos para el logro de las metas educativas de las expectativas propuestos por todas las instituciones. A opinión de la mayoría de los encuestados, equivalente al 78,5 del total, la gestión de los centros educativos es regular.

- Ramírez, K. y Lora, M. (2018), en la tesis titulada “Autoevaluación de la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa Particular, Chiclayo 2017”. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Trabajó con una muestra de 235 personas y empleó el tipo de investigación básica con diseño no experimental y enfoque mixto cualitativo-cuantitativo. Concluye que la institución educativa se preocupa por brindar una educación de calidad, producto de ello está adecuado convenientemente al modelo EFQM de excelencia en el servicio. La institución educativa posee un plan de trabajo institucional, en los cuales se hallan señalados convenientemente todos los procedimientos administrativos y pedagógicos a ejecutarse, así como las estrategias para desarrollarlas y los propósitos que se piensa lograr. En el plantel se busca desarrollar un liderazgo de calidad, para lo cual, es el fin involucrar activamente a los estudiantes, padres de familia y docentes, mediante una interacción asertiva, empática y tolerante, con el único fin de ser cada vez mejores y estar preparados emocional y profesionalmente para un mejor desempeño. Los directivos encargados de facilitar el apoyo a los docentes cuentan con un nivel de preparación regular, sin embargo, aún necesitan fortalecer su liderazgo, debido a la poca experiencia en la dirección de una institución y el manejo efectivo de ciertas habilidades de liderazgo y gerencia educativa.

- Hurtado, C. (2017), en la tesis titulada “Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017”. Tesis para optar el grado de magíster. Universidad César Vallejo, Lima. Trabajó con una muestra de 80 participantes y empleó el tipo de investigación correlacional con diseño no experimental-transversal y enfoque cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones: Una institución educativa exitosa es producto de una buena gestión de sus directivos y docentes, principalmente cuando la calidad de los servicios es acorde a las demandas y expectativas de la comunidad educativa. Por esa razón la prueba estadística de Rho de Spearman arrojó una relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio (0,148). Asimismo, el 55% de los encuestados aprueban la gestión del director, mientras que un grupo considerable de 45% no están satisfechos con la gestión del director. Por otra parte, en lo referido a la calidad del servicio educativo, el 20.3% de las personas encuestadas señalaron que es bueno; sin embargo, un grupo mayoritario equivalente al 80% señalaros que el servicio es pésimo. Bajo estas conclusiones, el centro educativo necesita de manera rápida mejorar sus acciones de gestión los cuales deben estar dirigidas en la búsqueda y desarrollo de las metas estratégicas orientados a la calidad del servicio educativo del plantel.
- Justiniano, L. (2018), en la tesis titulada “Liderazgo directivo en las instituciones educativas de zona urbana en el Distrito De José Crespo y Castillo”. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Trabajó con una muestra de 80 docentes y empleó el tipo de investigación descriptivo con diseño descriptivo simple y enfoque cualitativo-cuantitativo. Concluye que: el 40,75% de los encuestados ubican la gestión de los directivos en un nivel Bueno, de los cuales se deduce que los directivos delos planteles están asumiendo con mucha responsabilidad, profesionalismo y liderazgo la dirección del plantel, los cuales son plasmados en la aceptación de la mayoría de los docentes. De acuerdo a las opiniones vertidas por los docentes, los directivos se preocupan para que el proceso pedagógico llegue a todos de manera efectiva, para lo cual motiva a los docentes premiando sus acciones sobresalientes y dotándoles de las herramientas necesarias para su práctica pedagógica. En ese sentido, muchos docentes se hallan estimulados,

comprometidos e identificados con el trabajo institucional. Por otra parte, muchos directivos se esfuerzan por capacitar y actualizar permanentemente a sus docentes para que trabajen con mucha eficiencia y estén preparados para adaptarse, sin ningún problema, a los cambios que se dan en la sociedad actual.

### **3.1.3. A nivel regional**

- Trujillo, P. (2019), en la tesis titulada “Ejercicio del liderazgo directivo y eficacia de la gestión educativa en instituciones públicas primarios”. Tesis doctoral. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Trabajó con una muestra de 79 docentes y usó el tipo de investigación correlacional con diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. Concluye los resultados descriptivos indican que la gestión del plantel se halla en un nivel Bueno. Con respecto al ejercicio del liderazgo en los planteles se ha obtenido un puntaje de 86,7 lo cual indica que es muy buena y efectiva las acciones del director en el plantel. Este éxito del director ha hecho que los resultados estadísticos de la prueba de correlación entre las dos variables sean de 0,773, indicándose una relación alta, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa planteada y descartó la hipótesis nula. Estos resultados han demostrado que mientras más exitoso es la gestión de una institución educativa, mayor será la capacidad de desenvolvimiento del director en el ejercicio de sus funciones como líder y directivo de la institución educativa.
- Asencios, K. (2017), en la tesis titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad de servicios educativos en la educación básica alternativa del ciclo avanzado presencial de la G.U.E. “Leoncio Prado”, Huánuco, 2017”. Tesis de maestría. Universidad nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Trabajó con una muestra de 36 docentes. La investigación fue de tipo correlacional con diseño no experimental-transversal y enfoque cuantitativo. Concluye lo siguiente: En cualquier institución educativa, la buena práctica del director ocasiona que exista una buena calidad de los servicios educativos, pero si el directivo no trabaja adecuadamente en la gestión del plantel, entonces los servicios que se brindan también carecerán de calidad, por eso es importante desarrollar una buena gestión si se quiere el éxito institucional. Los resultados de las encuestas indicaron que hay una relación de 0,892 entre las dos variables



analizadas, por lo que el grado de incidencia entre los dos es alto, y debe ser considerado como una causa importante que necesita ser mejorado. Por otra parte, las dimensiones planificación estratégica, los documentos de gestión y los documentos de control se relacionan significativamente con los servicios educativos. Dichos resultados de correlación fueron 0,722; 0,737 y 0,810 respectivamente.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Variable 1: Gestión escolar del directivo**

#### **3.2.1.1. Gestión**

Para entender mejor el verdadero significado de una palabra es preciso recurrir a su origen etimológico para esclarecer su sentido. Por consiguiente, el término gestión proviene del latín “Gestus” que es entendida como una actitud, gesto o movimiento del cuerpo humano; sin embargo, este significado no indica casi nada del verdadero carácter y naturaleza activa de la palabra gestión. Debido a ello existe una variante del término “Gestus” llamada “gerere” que más se acerca al rasgo de gestión, porque significa llevar adelante o llevar a cabo una cosa o acción mediante la conducción de las mismas.

La palabra gestión integra un conjunto de acciones y procesos organizados de las actividades del ser humano donde se coordinan una infinidad de expectativas, anhelos, perspectivas y esfuerzos para dirigirse de manera segura y correcta hacia la consecución de ciertos objetivos, determinados de manera conjunta o institucionalmente a través de una participación democrática y activa de cada uno de sus integrantes. Es decir, implica la articulación de las acciones y resultados mediante la corresponsabilidad de cada uno de sus miembros para decidir y en las estrategias que se ejecutarán. Por lo tanto, una buena manera de gestionar, siempre considerará la necesidad de ejecutar procesos operativos laborales compartidos, propiciando la realización personal de quienes integran dichas acciones.

De esta manera, una gestión exitosa y de beneficio para todas las personas involucradas en ella, tendrá en cuenta características básicas pero importantes como: el equili-

brio de fuerzas, la habilidad para la conducción de las personas responsables, la coresponsabilidad de funciones en las diferentes tareas establecidas, el diseño de estrategias participativas, la articulación de procesos y la búsqueda de la realización y desarrollo individual y colectivo de sus integrantes.

Por ello cuando, hablamos del término gestión o gestionar, comprenderemos que hace alusión al modo cómo un grupo de personas determinan metas y expectativas comunes, basados en una organización articulada y en la integración de las fuerzas y talentos, considerando los recursos materiales, humanos técnicos y presupuestales que ostentan. De esta manera la gestión tiene características dinámicas de construcción colectiva que integran identidades, competencias, capacidades, habilidades y talentos de todos sus participantes. En consecuencia, la gestión debe buscar hacer productivo las diferencias, y resolver acertadamente los conflictos; mediante la integración conjunta de procesos hacia una meta común, haciendo posible la existencia del reconocimiento y la generación de una cultura organizacional colectiva en cada uno de sus miembros que buscan el bien de todos.

Bajo esta premisa, gestionar no es solo conducir o guiar un grupo o una institución. La naturaleza del término gestionar sobrepasa a toda la institución, en sus interacciones continuas, en la coordinación de sus procesos de acción, en el modo de fijar vínculos laborales, grupos de trabajo, en la elección de los medios y recursos que se usarán, en la serie de alternativas y dicciones que se adoptarán durante el momento de la interacción con otras entidades y organizaciones. Por consiguiente, la gestión no es solamente la conducción o dirección de una entidad u organización específica. Implica la coordinación de un conjunto de procesos de las actividades laborales en torno a las demandas y necesidades de la institución, donde se llevan a cabo las funciones y tareas diferenciadas, a través de un trabajo articulado y participativo orientado hacia una serie de metas y objetivos comunes.

### **3.3.1.2. Definición de gestión escolar**

Hay una variedad de conceptualizaciones acerca de la gestión escolar, llamada también gestión institucional; sin embargo, muchos coinciden en entenderla como una serie de procesos que vincula la teoría y la práctica gerencial del directivo con las acciones verticales y horizontales que se dan dentro de la institución educativa para cumplir las

demandas educativas que la sociedad exige. En ese sentido, la gestión escolar integra variadas acciones estratégicas guiadas bajo la mano de los directivos. Es un conjunto de capacidades y habilidades que posee el director para ligar conocimiento y acción al mismo tiempo, la ética y la eficacia, así como la política y administración, que, en su conjunto, buscan mejorar la práctica pedagógica y la atención a los usuarios, herramientas, posibilidades y talentos de manera sistematizada, dinámica e innovadora.

Desde esta óptica, la gestión escolar busca vincular la administración institucional con la administración pedagógica; es decir trata de no aislarla, porque se orienta a la promoción del trabajo grupal, donde cada uno de sus miembros participan activamente hacia el logro de un objetivo común, con una cultura democrática e innovadora, con visiones prácticas y futuristas con acciones planificadas y sistemáticas, erradicando la improvisación y la mera rutina conformista (Tutiven, 2018).

Por esa razón la gestión escolar debe planificar, organizar, ejecutar, valorar y tomar decisiones acordes al contexto y a las necesidades del entorno educativo, dando oportunidad de participación de todos los agentes involucrados en el plantel, generando respuestas oportunas. Asimismo, se debe promover la cooperación, mejorar la comunicación, la integración en el trabajo grupal mediante diálogos consensuados, buscando no excluir a nadie. En consecuencia, un directivo con capacidades de gestión escolar se preocupará por cultivar una cultura hacia la investigación y experimentación, al trabajo en equipo, al desarrollo de planes y proyectos compartidos, a la coalición estratégica y a los acuerdos concertados en bien de la institución educativa (Trujillo, 2019).

Por ello, los directivos que tienen la tarea de guiar al plantel, deben buscar mejorar y perfeccionar sus competencias, capacidades y habilidades gerenciales, para que su gestión sea cada vez más sistemática, estratégica y efectiva; es decir, deben saber controlar y manejar diversas situaciones, reinventar los objetivos y las metas y fomentar el cambio y la innovación de manera permanente (Cervantes y Garcés, 2016).

La gestión educativa o escolar involucra a todos los elementos de dirección del plantel: la planificación, la organización, el mantenimiento, los programas y la forma de interacción de sus miembros (Beltrán, 2015). Desde esta premisa, la gestión escolar

está basado en el manejo correcto de las capacidades directivas que busca propiciar un vínculo coherente entre la organización del centro educativo, los mecanismos de ejecución, las formas de aprendizaje, las estrategias, la misión la visión institucional y las prioridades reales que hay en la institución educativa (Charris y Navarro, 2016).

Gestionar sistemáticamente las acciones en la institución educativa no solamente es centrarse en actividades mecánicas y tecnificadas, sino también consiste en entender claramente que los procesos educativos tiene como fin específico al ser humano, se enseña y forma a alguien para alcanzar un fin, en consecuencia, se plantea considerando siempre las demandas y expectativas reales de los estudiantes que forman parte del plantel, esta planificación posee como meta que den cuenta de un entorno objetivo y tenga presente los planteamientos y sugerencia de los agentes educativos involucrados (Rico, 2016).

Considerando lo expresado líneas arriba, la gestión escolar es un componente fundamental para mejorar la competitividad de la práctica pedagógica y de los servicios educativos, porque para su logro exitoso se necesita de las autoridades y maestros del plantel que uniformicen correctamente los componentes de calidad con los elementos estratégicos de aprendizajes y asuman la promoción de la transformación para que se optimice los logros en la administración y dirección de la institución educativa, por esta razón la acción de gestionar denota la consideración plena de la realidad del contexto donde se halla el plantel y cuáles son la serie de alternativas que deben ser empleadas para conseguir acertadamente los proyectos en un corto, mediano y largo plazo respectivamente.

Para que la educación sea exitosa en una institución educativa es importante el papel que desempeña la gestión escolar, ya que será la encargada de dirigir y ejecutar los procesos y actividades planificados previamente hacia la consecución de una determinada meta (Hallinger, Piyaman y Viseshsiri, 2017).

Para Crisanto (2018) la dirección de gestión educativa debe ser comprendida como la integración de diversos planes y acciones estratégicas dirigidas por un conjunto de procesos, normas y métodos coherentes para alcanzar, en los planteles educativos, ciertos propósitos educativos institucionales.

La gestión escolar es un proceso con características planificadoras que se centra en el manejo y dirección de las entidades educativas, con la finalidad de vigorizar las acciones pedagógicas, la administración directiva y la interacción comunitaria; preservando la independencia institucional, para así afrontar de un modo correcto, a las necesidades reales, que tienen los sujetos involucrados en las instituciones educativas.

Por esa razón, la gestión del plantel escolar es entendida como un conjunto de procesos llevadas a cabo por todos los agentes educativos del plantel (especialmente directores y el conjunto de maestros) y que se encuentran centrados en la realización de las fines y planes prioritarios del plantel, así como la generación de ambientes propicios para que los educandos se formen integralmente acorde a los fines y objetivos que la educación actual persigue (Acuña y Bolívar, 2019).

Finalmente, de acuerdo al Minedu (2016) citado por Quillama (2017) la gestión escolar o dirección del plantel es:

Una actividad planificada dirigida a la buena marcha y crecimiento de los planteles educativos y a sus demandas urgentes, con el fin de fortalecer y direccionarlas diversas acciones curriculares, administrativos y sociales; manteniendo la independencia organizacional, para de esta manera contestar convenientemente, a las principales necesidades que urge solucionar en la sociedad. Integrada por un número de 4 elementos principales de dirección institucional: el primero, basado en la gestión directiva; el segundo, basado en la dirección pedagógica-académica, el tercero en la gestión orientado a la integración comunitaria; y el cuarto, comprendida a la gestión administrativa-económica del plantel (p. 35).

### **3.3.1.3. Importancia de la gestión escolar del director**

La dirección del plantel reviste de mucha importancia porque ayuda a toda la institución educativa a la organización de sus acciones y busca fortalecer el conjunto de mecanismos y procesos para el desarrollo de las acciones pedagógicas y la eficiencia de los servicios del plantel, para beneficiar a todos los alumnos y todos los miembros que forman parte del plantel.

Desde esta perspectiva, la gestión escolar aporta grandemente a la integración de las personas involucradas en la institución, sea en su interior o fuera de ella ejecutando una acción conjunta y participativa, con un funcionamiento efectivo (Zevallos, 2016). Sin embargo, para que ello suceda, es preciso que los directivos y docentes sepan examinar y estudiar minuciosamente las diversas situaciones con el fin de tomar decisiones acertadas, y dirigir, orientar, evaluar y manejar inconvenientes para un trabajo grupal cada vez más dinámico y responsable. De este modo los centros educativos, desarrollan una gestión acorde a sus características y contextos reales, fijando un conjunto de acciones y procesos planificados para la mejora y el desarrollo de las metas institucionales (Malpica, 2016).

La gestión escolar es necesario porque favorece al reconocimiento real y objetivo de lo que se presente lograr a nivel institucional y a nivel de los estudiantes. Así también permite generar y promover el compromiso, la identidad y el interés de sus miembros para llevar a cabo una variedad de acciones que se desprenden de los planes estratégicos, bajo la lógica de que el fin es la eficiencia y la eficacia institucional orientados a satisfacer las demandas educativas actuales.

Para lo cual la gestión escolar debe planear sus acciones, respetar la variedad cultural de sus miembros, aplicar prácticas educativas inclusivas, promover una práctica educativa cada vez más eficiente y de calidad, buscar el crecimiento personal y profesional de sus integrantes, y garantizar el desarrollo de los lineamientos y normas establecidas por los entes superiores del sistema educativo (Chipana 2015).

De este modo la gestión escolar como elemento principal en el fortalecimiento y desarrollo institucional ostenta un rol fundamental en la dirección y ejecución de los procesos y acciones planificadas previamente, que los orientarán a que se cumplan los objetivos estipulados en quehacer educativo.

La gestión escolar está referida a la organización y guía de la entidad educativa que llevan a cabo principalmente los directores y sub directores, bajo el apoyo de los docentes. En ella se busca desarrollar de manera intencional y sistemática una serie de acciones conjuntas a través de mecanismos de planificación con la finalidad de conseguir soluciones beneficiosos y de alta calidad en lo referente a la gestión del centro educativo, las políticas administrativas, la dirección de los elementos

pedagógicos, la gestión con la comunidad, el empleo de herramientas y estrategias, así como la promoción de aportes innovadores en la mejora continua de las acciones pedagógicas como cambio continuo y transformador (Chávez y Olivos, 2019).

#### **3.3.1.4. Características de la gestión escolar del director**

Para que la gestión escolar sea más afectiva, es importante que los líderes directivos cumplan ciertos requisitos básicos que permitirá que sean capaces de propiciar una serie de emociones llenas de energía positiva en sus integrantes, haciendo posible que cada miembro del plantel se esfuerce de la mejor manera para llevar a cabo las tareas que se le asignaron en bien de la institución y de sus metas.

De acuerdo a Crisanto (2018), los rasgos principales de la gestión escolar son los siguientes:

- **Es una actividad muy dinámica:** La gestión escolar al emplear un conjunto de herramientas, estrategias y métodos, permite dirigir correctamente no solo la dirección de los centros escolares, sino también brinda, los procedimientos correctos para su constante desarrollo, evolución y fortalecimiento.
- **Se dan mediante diversos procesos planificados:** Los procedimientos, herramientas, mecanismos y estrategias de dirección institucional, determinan un conjunto de factores directamente vinculados, y laboran a la par para lograr las metas esperadas de los centros educativos.
- **Es un proceso flexible:** Al estar compuesto por una serie de especificaciones, procedimientos e instrumentos, posee un alto grado de ductilidad, haciendo que los planteles educativos busquen adaptarse a diferentes características de naturaleza social y cultural del entorno a la que está inmerso.
- **Se basa en acciones coordinadas y no impuestas:** El proceso de armonización institucional es una estrategia muy importante en el manejo del plantel, deduciéndose, que una adecuada dirección escolar centrada en dicho accionar, consigue en un inicio un adecuado nivel de triunfo a diferencia de los centros educativos que emplean el autoritarismo y la injusticia como paradigma para la dirección en todas actividades de la institución.

### 3.3.1.5. Dimensiones de la gestión escolar del director

Esta tarea institucional está integrada por una serie de acciones organizadas que hacen posible que un plantel educativo, sea el nivel que fuese, alcancen sus expectativas y metas. De este modo, una gestión escolar exitosa atraviesa por etapas como la evaluación, el diseño de planes, el desarrollo de las acciones, el acompañamiento y la valoración que se enriquecen y orientan el proceso de adquisición de los productos anhelados por toda la institución. Por esa razón, una gestión escolar correcta es el elemento importante para que un plantel obtenga éxito en el desarrollo de un programa y plan manejada de manera conjunta (Vázquez, Liesa y Bernal, 2016). Las dimensiones consideradas en la presente investigación son las siguientes:

- **Gestión pedagógica:** La gestión pedagógica está relacionado las actividades coordinadas y el conjunto de recursos para fortalecer el desarrollo de las actividades pedagógicas diseñadas en el plantel, y que llevan a cabo los docentes de manera conjunta, con el propósito de dirigir sus acciones pedagógicas al logro de las metas educativas. De esta perspectiva, la actividad del maestro, bajo la dirección de los directores a través del monitoreo, acompañamiento y seguimiento, se transforma en una gestión orientado hacia el aprendizaje de los estudiantes (Rodríguez 2009, citado por Quispe e Iza 2016).

Debido a ello, el papel del directivo es fundamental y trascendente dentro de las instituciones educativas, especialmente cuando se centra en el conjunto acciones vinculados con la práctica pedagógica y la innovación, donde los directivos involucran a los maestros y a todos sus integrantes. Es decir, el director como líder del plantel inspira, visiona, guía emprende acciones estratégicas en beneficio de todos los miembros que integran el centro educativo.

Considerando lo dicho, se conseguiría plasmar todas las metas propuestas al interior del plantel para propiciar transformaciones profundas que hagan posible obtener la calidad de los aprendizajes. Por esa razón el director debe evidenciar un trabajo en conjunto, solidario y respetando aportes e ideas



novedosas para el desarrollo y éxito académico de la institución educativa que dirige.

- **Gestión institucional:** Está relacionado con el modo de trabajo institucional a través del cual la institución educativa está siendo guiada y conducida para generar contextos adecuados relacionados sobre la formación institucional, el clima o ambiente laboral, la cultura organizacional, la calidad del servicio y las óptimas relaciones con los planteles cercanos al centro educativo. De esta manera el director y equipo jerárquico deben trabajar conjuntamente en las actividades planificadoras, el desarrollo, organización y valoración de las acciones escolares con el propósito de tener un funcionamiento efectivo y exitoso (Marconi, 2016).
- **Gestión administrativa:** Se halla orientada a la conducción adecuada de los recursos materiales, humanos y financieros; así como también al establecimiento de las normas de atención, de los procesos técnicos, del tiempo, de la seguridad, de la higiene y del manejo y control de la información de la institución. Los cuales deben ser dirigidos por el director a través de un trabajo coordinado con los agentes involucrados y que forman parte de la institución educativa (Rosario, 2016).

La gestión administrativa también vincula a las diversas instancias de gestión educativa que son determinados por el MINEDU. La gestión administrativa es la encargada de administrar los recursos materiales con las que cuenta el plantel, esto puede llevarse a cabo a través de los sistemas de datos, permitiendo manejar ordenadamente las herramientas y materiales que existe dentro de la institución educativa, así como también fijar la asignación del tiempo, las jornadas laborales de cada profesor y trabajador y la cultura y los protocolos de atención para lograr encaminar una gestión administrativa en estricta concordancia con las demandas educativas y las posibilidades que tiene la institución educativa.

- **Gestión comunitaria:** La gestión comunitaria está orientado a fomentar el involucramiento constante de los padres y autoridades que son partes de la comunidad para alcanzar la consecución beneficios conjuntas. Debido a ello

las instituciones educativas del estado deben contar con un plan o proyecto de acción comunitaria, para atender directa y oportunamente las demandas existentes (Rodríguez y Ortiz, 2017).

La gestión comunitaria permite la inserción dinámica de los padres en el quehacer institucional, hace posible la relación directa entre los directivos, docentes y la comunidad en general. Buscando apoyar a través de proyectos, planes o programas que sean beneficiosas para la institución. Todo ello se hará realidad mediante un proceso de planificación real en donde los padres de familia contribuyan con ideas, opiniones y sugerencias constructivas; haciendo posible la solución de problemas y conflictos. Así también con una alianza estratégica con otros planteles educativos, estas pueden ser de diversa naturaleza con el involucramiento de todos sin excepción, se debe responder a un objetivo que permita fijar pactos conjuntos con el fin de lograr la eficiencia educativa. Dichos miembros de las alianzas estratégicas deben estar llanos a apoyar con las demandas existentes en las instituciones educativas; y de esta forma poder ir progresivamente mejorando lo que es el centro escolar (Segovia, 2015).

### **3.3.1.6. Principales enfoques de la gestión escolar del director**

Según Alvarado (2009) citado por Crisanto (2018), los principales enfoques de la gestión escolar son:

- **Enfoque burocrático:** de acuerdo a este autor las grandes ventajas que brinda este enfoque son: los logros se dan de manera óptima, la toma de decisiones es rápida pero acertada debido a que todos los miembros de la institución conocen a cabalidad sus debilidades y fortalezas en el cumplimiento de sus funciones, existen canales bien determinados, las tareas y pos puestos se encuentran bien delimitados y acorde al conocimiento de cada miembro, la supervisión y acompañamiento está fijada para todos sin excepción respetando las reglas institucionales.
- **Enfoque sistémico:** En esta parte se busca de la teoría vincule y promueva acciones prácticas en la institución educativa; es decir todos los sujetos y elementos de la institución deben articularse de manera armónica para mejores

resultados. Esta conceptualización hace posible focalizar la acción educativa y su propósito como una serie de factores, cuyas actividades se orientan a la consecución de sus objetivos ya establecidos.

- **Enfoque gerencial:** este enfoque considera que el centro educativo, bajo la dirección de los maestros y directivos, tienen que organizarse como una institución de alta productividad y conseguir buenas consecuencias con el vínculo y unión constante de los aspectos administrativos y los procesos pedagógicos de la enseñanza-aprendizaje. De esta manera las entidades educativas llegarán a ser una verdadera entidad social con su propia rentabilidad.
- **Enfoque de la calidad total:** de acuerdo a Gento (2000) citado por Crisanto (2018) los logros de las acciones conjuntas y participativas de los sujetos integrantes de la institución que se encuentran comprometidos e identificados con los planes y programas educativos permitirán organizar, tener en cuenta los datos científicos de la calidad total de las organizaciones que comprende las diversas estrategias, es tarea de todos los individuos y debe de llevarse a cabo constantemente, con las miras puestas en la eficiencia y la efectividad.

### 3.3.1.7. Elementos de la gestión escolar

Linares (2006) citado por Quillama (2017) indica que los elementos importantes para la gestión escolar o educativa son:

- **La planificación:** Se centra en las acciones orientadas a la selección de diversas tareas institucionales para mejorar el futuro del plantel. Es denominada como la acción de planificación con metas realistas y que se puedan cumplir mediante la prevención del camino a seguir y la oportuna intervención en los cambios que se pudieran presentar.
- **La organización:** La responsabilidad de los directivos que lideran la institución es propiciar que cada miembro de la institución educativa se anime a lograr los objetivos que la institución pretende. De este modo comprende realizar acciones bien establecidas en los planes y programas bajo el liderazgo del director como el máximo representante del plantel.

- **Coordinación:** Está integrada por el repertorio de actividades que se realiza en la institución con el propósito de unificar e interrelacionar armónicamente las diversas actividades, responsabilidades y funciones de toda la comunidad educativa.
- **Supervisión:** este elemento de la gestión escolar es una acción constante que se da en la institución educativa y comprende principalmente en verificar lo que se está avanzando y desarrollando sobre lo planificado con el objetivo de conocer los inconvenientes que se presentan, quiénes lo están ocasionando y cómo aplicar estrategias para superarlos.

### 3.3.1.8. Etapas que permiten desarrollar una buena gestión escolar

Los centros educativos generalmente presentan una infinidad de fases, entre ellas tenemos:

- **Fase de autoevaluación:** Es cuando la institución educativa valora todas sus actividades institucionales estratégicas desarrolladas institucionalmente para el logro de sus metas educativas. A través de ella se tomarán las medidas respectivas para mejorar puntos clave en beneficio del plantel.
- **Fase de elaboración del plan de mejoramiento:** Una vez determinado las debilidades del plantel, analizadas y fijadas las medidas respectivas, se buscará que esta se desarrolle a través de una serie de acciones planificadas democráticamente por la institución; determinando las tareas a desarrollar por todos los agentes educativos implicados en el quehacer de la institución. Se dispondrá los recursos humanos, materiales y financieros de manera adecuada.

**Fase de ejecución, seguimiento y evaluación:** Es un instrumento de dirección y administración del plantel que ha demostrado su efectividad, los planes para la mejora del plantel necesitan un acompañamiento continuo que asegure su correcta aplicación, así como el seguimiento su nivel de efectividad a través de criterios de valoración convenientemente establecidas. Es muy importante brindar datos convenientes para determinar acciones y estrategias correctas y medir sus avances acordes a los lineamientos establecidos.

### 3.3.1.9. Evaluación de la gestión escolar

Para lograr la calidad en los planteles educativos se debe reflexionar minuciosamente sobre las medidas que se pretende tomar para lograr desarrollar eficientemente las metas institucionales, así como impulsar un conjunto de mecanismos estratégicos que hagan posible dirigir los planes y proyectos educativos hacia la mejora constante de los procesos de enseñanza-aprendizaje con la finalidad que los alumnos logren obtener una formación integral y plena. De este modo, necesitarán hacer más eficiente y efectivo la gestión escolar. Por esa razón la gestión escolar debe ser concebida como la capacidad que posee el centro educativo para guiar sus acciones, sus recursos, las decisiones que realiza, etc. los cuales deben estar orientados en función al desarrollo efectivo constante del proceso educativo y la consecución del desarrollo integral de los alumnos que integran la institución educativa.

La valoración de la gestión escolar abarca a un conjunto de procesos y actuaciones estratégicas internas que llevan a cabo todos los planteles públicos o no públicos. Es decir, se evalúa el conjunto de tareas que se llevan a cabo para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Como cualquier forma de valoración no solo se limita a observar las acciones pedagógicas sino también en analizar también a la forma cómo esta es impulsada, mediante la capacidad de gestión del director, para hacer efectivo las actividades educativas; con el propósito de entender el vínculo entre las acciones de gestión que se llevan a cabo y los beneficios que se consiguen con la actividad pedagógica. Debido a ello se busca la manera cómo se desarrolla en sus grados de consecución de los mecanismos de dirección del plantel fijados por el Ministerio de Educación.

### **3.3.1.10. El director y la gestión escolar orientada hacia los recursos humanos**

El mecanismo de dirección de los recursos humanos es necesario debido a que busca brindar una estrategia novedosa para determinar las tareas de cada miembro a los nuevos mecanismos y metas del quehacer laboral de alta calidad y exigencia. Por otra parte, los recursos humanos, requieren de un direccionamiento continuo basados en los nuevos enfoques gerenciales, donde el trabajo cooperativo y en conjunto, así como el trabajo solidario, sean el punto importante para el manejo, desarrollo y éxito institucional; mediante una toma de sesiones también democráticas y participativas de todos los miembros de la comunidad educativa.

En ese sentido la gestión escolar de los directivos de los planteles educativos debe estar orientados en la búsqueda de ser cada vez más competitivos para estar a la par con las demás a través de una buena gestión de los elementos humanos del plantel. De esta manera la dirección de las personas (Docentes, alumnos y padres de familia) busca como meta hacer realidad los propósitos educacionales. Bajo estas ideas, la administración del elemento humano, se orienta a buscar nuevas estrategias para que sus miembros se desenvuelvan con eficiencia, del mismo modo, trata de propiciar un entorno adecuado y de bienestar en beneficio de toda la institución, fijando correctamente las tareas que ejecutarán. Por esta razón la dirección del talento humano de los planteles educativos debe ser claramente desarrolladas para que de esta manera consigan hacer realidad el mejoramiento institucional y que también, cada miembro, consiga desarrollar en un alto nivel sus actividades profesionales para de este modo mostrar un correcto desenvolvimiento en cada uno de sus tareas y responsabilidades, sobre todo de las labores pedagógicas vinculados con la enseñanza-aprendizaje.

### **3.2.2. Variable 2: La calidad del servicio educativo**

#### **3.2.2.1. Calidad**

La palabra calidad hace referencia a una serie de formas y rasgos pertenecientes a un elemento, cosa, servicio o atención; y que es posible valorarlas y medir su diferencia con respecto a otras restantes a su especie o grupo. La calidad implica superioridad o excelencia sobre algo o alguien que compiten o realizan acciones parecidas. En consecuencia, es la capacidad que tiene un determinado objeto para lograr satisfacer las demandas internas o externas de los individuos de acuerdo a ciertas reglas que promulgan ciertos requisitos a cumplir o ser superadas.

La calidad se encuentra conformada por una serie de rasgos diferenciadores que ostenta un trabajo, atención o servicio con el propósito de agradar con éxito las demandas y expectativas de los usuarios o clientes. En se sentido, cuando algo es de calidad, genera conformidad y satisfacción plena en los usuarios, y que en todo momento optarán por considerarles acorde a sus necesidades (Mayo, 2015).

De este modo, tener calidad es brindar un valor agregado superior a las expectativas de los usuarios o de las personas que hacen uso de ello; es así que significa brindar unas condiciones de empleo del artículo o servicio muy por encima de las que el

usuario anhela obtener y a un valor acorde a sus posibilidades. Por otra parte, la calidad se orienta a menguar las pérdidas que un objeto o servicio pueda ocasionar a la comunidad de su entorno, mostrando mucho empeño por parte de la organización a prolongar la satisfacción de todos sus usuarios (Fernández y Torres 2020). En los tiempos actuales la definición de calidad a ido progresando y desarrollándose más, especialmente con la ayuda del marketing indicando que calidad es ofrecer a los usuarios no solamente lo que desea o pide, sino también lo que pocas veces se había imaginado que anhelaba y que una vez que lo reciba, comprenda que era lo que normalmente había deseado.

### **3.2.2.2. Servicio**

Se refiere al conjunto de funciones ejecutadas por personas u organizaciones hacia otros individuos o usuarios con el propósito de que cada uno de ellas cumpla con la acción de servirlos acorde a lo que se le ofrece. De esta forma, la variedad de acciones que se realizan debe estar ligado a las demandas del público usuario y a la satisfacción que se pretende lograr en cada uno de ellos.

La definición del término servicio está centrado a un conjunto de acciones que comúnmente son intangibles, y se orienta a satisfacer la demanda de los usuarios (Carrión, 2015). Por lo tanto, la palabra servicio es una forma de prestación humana orienta sus objetivos a satisfacer diversas necesidades grupales o personales, sin que busque solamente la elaboración de bienes centrados en la parte material, sino de otros tipos (De la Cruz, 2017).

El conjunto de servicios que se puede brindar a las personas ayudan al logro del bienestar de cada uno de ellos y un trabajador que provee de un bien real y concreto, y que tienen variadas características (González, 2017).

De esta manera, se puede señalar que un servicio que busca ser de calidad está orientado al desarrollo e la competitividad de la organización. Por esa razón, muchos estudiosos coinciden en indicar que un servicio transparente a los usuarios es actor de competitividad debido a que busca conseguir una mayor rentabilidad a las entidades. En consecuencia, existe un consenso general en entender que cualquier servicio es consecuencia de la actitud que poseemos y las decisiones que tomamos.

Lovelock y Wirtz (2009) citado Chamorro (2019) mencionan que:

“El verdadero origen de los servicios se encuentra integrada por diversos productos elementales, que hacen posible el empleo y acrecientan la valoración en cada uno de los usuarios. La presentación y entrega del producto básico por lo general marcha a la par de una diversidad de acciones vinculadas con el servicio, denominándolos servicios elementales y accesorios; los cuales ayudan al empleo del objeto elemental y aumentan la valoración y diferenciación a la actividad genérica de los usuarios. En ese sentido la mezcla del producto elemental y los servicios accesorios se refieren a la definición exacta de la palabra servicio” (p.27).

### **3.2.2.3. Calidad del servicio educativo**

Está referida a todo aquello que los usuarios educativos perciben y consideran satisfactorio de lo que le ofrece una institución educativa. Estos servicios pueden ser relacionado con: los servicios administrativos que se les brinda mediante tratos y atenciones amables, corteses, cordiales y oportunas; servicios de orden pedagógico a través de un clima de confianza durante las clases; servicios de calidad mediante una infraestructura adecuada; y el servicio basado en la entrega eficiente de los materiales y recursos educativos que provee la institución educativa (Méndez 2015).

Un punto fundamental que existe como naturaleza única, en un determinado servicio eficiente, que siempre buscará mejorar el bienestar académico y emocional de cada uno de sus educandos; lo cual tiene plena relación con la formación integral que persigue el sistema educativo. De esta forma la prioridad es formar excelentes alumnos que aporten al desarrollo de la sociedad. Debido a ello se busca una educación que integre principios, valores y competencias básicas para que puedan desenvolverse en su entorno. Como resultado cada alumno se sentirá estimulado a fortalecer su desarrollo académico-emocional en medio desde una perspectiva de satisfacción plena.

La calidad del servicio educativo se encuentra determinado por el modo como la institución educativa brinda un servicio a los usuarios de orden administrativo, de orientación educativa, del manejo y dirección de la infraestructura y de los elementos materiales. En consecuencia, está orientado fundamentalmente a cumplir con las



urgentes necesidades y expectativas educativas, administrativas, sociales y culturales de los alumnos, padres de familia y el entorno comunitario.

Para Galviz (2011) citado por Chicana (2017) “dentro de una organización hay elementos que inciden en un buen servicio educativo, éstos son: los elementos observables, la confiabilidad de los servicios, la capacidad para cumplir con los servicios, la seguridad, la amabilidad, el trato y la diligencia” (p.20).

Para que la institución educativa logre alcanzar una buena calidad en los servicios es necesario emplear todos los recursos, herramientas y estrategias que existen con el propósito de dar un servicio en base a las expectativas y demandas de los estudiantes y la comunidad educativa. Por esa razón dentro de las tareas que deben ejecutarse para prestar un buen servicio en los colegios es mejorar primeramente la infraestructura del plantel, como los salones donde se desarrollarán las clases, los talleres, salas de computación, laboratorios de CTA, es decir aquellos que logre ayudar para alcanzar un servicio eficiente en el plantel, así también contar con plana docente y directivo calificado y de alta preparación, para que puedan desarrollar su práctica pedagógica con eficiencia en sus respectivas áreas de trabajo.

De acuerdo a lo indicado líneas arriba, se puede decir que la calidad de los servicios educativos, es producto de tareas, que integran conjuntamente la funcionalidad, la eficacia y la eficiencia, a través de una alta correlación para alcanzar el nivel de calidad, lo que determina un alto grado de cohesión a través de los elementos del entorno educativo.

Desde esta perspectiva la calidad del servicio educativo se encuentra orientada directamente con la atención institucional, con los métodos que se emplean en la acción pedagógica o con las técnicas que se utilizan con finalidad de transformar y desarrollar actitudes positivas, comportamientos, valores y costumbres culturales. En resumen, se puede decir que integra también el empleo de un conjunto de cualidades los cuales son: la estructura, los métodos didácticos y pedagógicos, los servicios administrativos, la dirección humana y material, el bienestar laboral, el compromiso y la cultura organizacional.

Un servicio eficiente es considerado como un componente que integra tanto el contexto interior como exterior del plantel. En lo que respecta al contexto interno estas toman

en cuenta a las relaciones entre profesores, personal administrativo y técnico; así como las diversas actividades colaborativas y cooperativas que deben llevarse a cabo entre cada uno de ellos. En lo referente al contexto externo, se alude al trabajo brindado en el entorno de la comunidad entera y a la consecución de logros para beneficio de todos los agentes educativos. Es el grado de satisfacción que los miembros del plantel tienen sobre los servicios que institución les brinda. Sin embargo, debe llevarse a cabo a nivel de procesos como de resultados que se obtienen. Por ejemplo, si cada uno de los procesos no es desarrollado con calidad y eficiencia, será lógico que los resultados no lo serán también. La razón educativa es la formación integral de los estudiantes, y de la actividad pedagógica son los aprendizajes que se alcanzan y el grado de bienestar de la comunidad educativa.

### **3.2.2.3. Dimensiones de la calidad del servicio educativo**

Se tendrá en cuenta las siguientes dimensiones que busca mejorar la efectividad y eficiencia del servicio de la institución educativa:

- **Calidad del servicio académico a nivel institucional:** Está referida al conjunto de acciones, actividades y diligencias estratégicas que se llevan a cabo en el plantel con la finalidad de hacer que los servicios académicos sean cada vez más relevantes, eficientes, eficaces y con equidad para todos los alumnos y usuarios del plantel. En ese sentido, se orienta al fortalecimiento y desarrollo de planes y programas que posibiliten la mejora educativa mediante la participación efectiva de sus agentes educativos (Vargas, 2017).

Desde esta perspectiva una buena gestión y dirección del servicio académico institucional posibilitará la formación integral y el desarrollo integral en todo el proceso de formación del alumnado.

Por ello el servicio académico busca constantemente seleccionar, recolectar, analizar y evaluar todos los elementos que ayuden a emplear mejor los procesos académicos y a desarrollar acciones innovadoras que beneficien su crecimiento y generen satisfacción en los estudiantes (Álvarez, Chaparro y reyes, 2015).

- **Calidad sobre la actitud laboral motivadora de los docentes en el aula:** Son las manifestaciones emocionales con características prácticas, dinámicas y

estimulantes que el docente pone de manifiesto durante la actividad pedagógica en el aula. La actitud motivadora del docente se encuentra vinculada con el impulso estimulante que se brinda al estudiante, proveyéndoles eficacia y esfuerzo individual y colectivo en la consecución de los logros de aprendizaje (Iparraguirre, 2018).

Debido a ello es el conjunto de reacciones motivadoras que los docentes llevan a cabo en el aula durante su práctica pedagógica para ayudar a los alumnos a actuar en el desarrollo pedagógico con mucho entusiasmo (Morales y Hernández, 2017). En ese sentido, consiste en la forma de llevar a todo el grupo de estudiantes en una determinada dirección a través del empleo de medios y estrategias no coercitivos. Un docente con actitud motivadora será el que genere, un movimiento activo en los estudiantes, cargado de entusiasmo hacia el logro de los objetivos educativos dentro del aula.

Muchos autores coinciden en sus opiniones al decir que motivar es lograr predisponer a los estudiantes en dirección hacia lo que el profesor pretende enseñar; consiste en conducirlo a participar activamente en las diversas acciones que se hacen en el salón y en la institución educativa. De esta manera la finalidad de la motivación de los estudiantes se basa en generar la motivación, incentivar el anhelo de crecer y guiar los sacrificios para lograr metas establecidas. La actitud laboral motivadora dentro del aula y durante el desarrollo de las acciones pedagógicas es un elemento fundamental en la acción pedagógica; por lo cual se puede indicar que no podrá haber dirección del aprendizaje si los estudiantes no se encuentran motivados y estimulados.

- **Calidad de la atención administrativa:** Está referida cómo los miembros del plantel (docente y administrativo) brinda atención a los requerimientos de los agentes educativos. Está relacionado con el servicio adecuado, cordial, amable rápido y eficiente que se brinda administrativamente a los usuarios educativos; también a las diferentes actividades programadas en el plantel con oportuna entrega de los materiales educativos; finalmente está centrado en la eficiencia, los cuales deben ser anticipadas, claras y precisas (Romero, 2017).

De acuerdo a Mora (2007) citado por Morales (2017) la atención en el plano administrativo es concebida como el servicio que se brinda a los sujetos que forman parte en la escuela, especialmente a los alumnos y padres integrantes.

Bajo esta premisa, el plantel, debe preocuparse continuamente por satisfacer todas las demandas y necesidades de sus usuarios educativos y no conformarse solamente por solucionar inconvenientes inmediatos, esta forma de actuar debe ser con todos los agentes educativos. La calidad de la atención del servicio administrativo está orientada a garantizar un servicio eficiente y eficaz, considerando siempre el bienestar de los estudiantes (Chiavenato, 2015).

Siguiendo con lo señalado, se puede agregar que es aquel que se lleva a cabo mediante un trabajo responsable y planificado de manera permanente, se determina la calidad como la satisfacción de los estudiantes, buscando en tener en cuenta la previsión, y descubrir el conjunto de inconvenientes en la prestación del servicio administrativo, para buscar mecanismos estratégicos en su mejora. Por último, la calidad de atención de calidad, es conocida como repertorio de prestaciones dirigidas a buscar la satisfacción de la comunidad educativa.

- **Calidad de los elementos tangibles virtuales:** Está referida al entorno y al uso de instrumentos virtuales de aprendizaje realizada por los docentes del centro educativo en relación con el programa “Aprendo en casa”. Es un espacio de carácter educativo que se encuentra en la web y en los medios de comunicación digitales (celular móvil) y que posee una serie de herramientas virtuales que hacen posible la interacción pedagógica que los estudiantes y maestros llevan a cabo para conversar, leer, ejecutar retos, brindar información y desarrollar clases y la retroalimentación respectiva.

#### **3.2.2.4. Factores que determinan la calidad del servicio en las instituciones educativas**

De acuerdo a Cruzálegui (2018), los factores que hacen posible la existencia de un buen servicio en la institución educativa son los siguientes:

- ✓ **Los recursos materiales disponibles:** está referida a los ambientes de clases, los recursos materiales, la implementación de la biblioteca, los mobiliarios y la variedad de recursos educativos existentes
- ✓ **Los recursos humanos:** se refiere a la preparación personal y profesional de cada docente y administrativo para ejercer con efectividad su labor a través de grupos de trabajos bien establecidos.
- ✓ **La Dirección y gestión:** consiste en la capacidad para dirigir la institución educativa, usando y manejando sus recursos disponibles de manera justa, equilibrada e innovadora.
- ✓ **Aspectos Pedagógicos:** acciones a fortalecer los documentos de gestión con características dinámicas y flexibles.

### **3.2.2.5. Importancia de la calidad del servicio en las instituciones educativas**

Es importante porque busca desarrollar una serie de mecanismos estratégicos institucionales buscando la integración del plantel en los diferentes servicios que presta, lo cual hace suponer un excelente grado de coherencia en los elementos académicos y de gestión que se persigue en el sistema educativo.

Por eso abarca el diseño de una estructura institucional en relación a la realidad del plantel, así como los procesos de gestión administrativa y pedagógica con el objetivo de transformar y fortalecer las actitudes, conductas y valores institucionales.

La calidad del servicio educativo es necesario porque integra la institución con la finalidad de llevarlo a la excelencia. Dentro del plano interno está vinculado con las interacciones entre los agentes educativos, a través de una estricta cooperación y colaboración mutua. En lo que respecta al ámbito externo está orientado al conjunto de servicios que se brinda a todos, especialmente a los alumnos y al cumplimiento de las metas acorde a las demandas educativas del entorno.

La gestión es fundamental también en el sentido que fortalece el crecimiento de las habilidades cognitivas, sociales, estéticas y morales de los alumnos de diversos grados. Por lo que promueve a la participación activa, a la integración solidaria y a la satisfacción de todos los que integran la comunidad educativa. También busca el

desarrollo integral, profesional e intelectual de todos los maestros e inciden con sus diferentes ofertas educativas en toda la comunidad. Por otra parte, un buen servicio educativo toma en consideración los rasgos resaltantes de los estudiantes y de todo su entorno social para luego brindar un trabajo acorde a sus expectativas y demandas reales (Iparraguirre, 2018).

Por último, calidad del servicio educativo posibilita una imagen institucional basada en el liderazgo y el encumbramiento sobre las demás instituciones educativas del entorno, actuando con criterios de elevada calidad en la atención de las demandas de los estudiantes y en la generación de mejoras permanentes en las diferentes acciones de la institución educativa.

#### **3.2.2.6. Enfoques de la calidad educativa**

Dentro del contexto de las instituciones educativas se observan una serie de enfoques que deben ser consideradas. Estas son:

- **Enfoque de la calidad educativa orientado a la eficacia:** Está vinculado con la consecución y el logro pleno de las metas educativas previstos en la institución educativa. Así también está referido al aprendizaje efectivo que se pretende lograr en los estudiantes dentro del aula.
- **Enfoque de la calidad educativa orientado a la relevancia:** El conjunto de programas educativos curriculares deberán integrar y tener en cuenta en sus planes contenidos prácticos, estimulantes y novedosos para formar integralmente a los alumnos, con competencias, capacidades y habilidades para integrarse positivamente a la sociedad y hacer uso de cada uno de ellos en el desarrollo personal, profesional y social.
- **Enfoque de la calidad educativa orientado a los recursos y procesos:** Los planes, programas, proyectos y estrategias que desarrollarán las instituciones educativas para su eficiencia y acorde a las exigencias y demandas de la sociedad serán las que tienen los materiales y recursos apropiados, y su empleo coherente y efectivo en cada uno de las acciones programadas.

### 3.3. Bases conceptuales

- **Gestión escolar:** La gestión educativa o escolar involucra a todos los elementos de dirección del plantel: la planificación, la organización, el mantenimiento, los programas y la forma de interacción de sus miembros (Beltrán, 2015). Desde esta premisa, la gestión escolar es un conjunto de competencias y habilidades que busca propiciar un vínculo coherente entre la estructura institucional, los sistemas de ejecución, el estilo de aprendizaje, las estrategias, la misión la visión institucional y las demandas y necesidades reales existentes en la comunidad educativa (Charris y Navarro, 2016).
- **Gestión pedagógica:** La gestión pedagógica está relacionado las actividades coordinadas y el conjunto de recursos para fortalecer el desarrollo de las actividades pedagógicas diseñadas en el plantel, y que llevan a cabo los docentes de manera conjunta, con el propósito de dirigir sus acciones pedagógicas al logro de las metas educacionales. De esta perspectiva, la actividad del maestro, bajo la dirección de los directores a través del monitoreo, acompañamiento y seguimiento, se transforma en una gestión orientado hacia el aprendizaje de los estudiantes (Rodríguez 2009, citado por Quispe e Iza 2016).
- **Gestión institucional:** Está relacionado con el modo de trabajo institucional a través del cual la institución educativa está siendo guiada y conducida para generar contextos adecuados relacionados sobre la formación institucional, el clima o ambiente laboral, la cultura organizacional, la calidad del servicio y las óptimas relaciones con los planteles cercanos al centro educativo. De esta manera el director y equipo jerárquico deben trabajar conjuntamente en las actividades planificadoras, el desarrollo, organización y valoración de las acciones escolares con el propósito de tener un funcionamiento efectivo y exitoso (Marconi, 2016).
- **Gestión administrativa:** Se halla orientada a la conducción adecuada de los recursos materiales, humanos y financieros; así como también al establecimiento de las normas de atención, de los procesos técnicos, del tiempo, de la seguridad, de la higiene y del manejo y control de la información

de la institución. Los cuales deben ser dirigidos por el director a través de un trabajo coordinado con los agentes involucrados y que forman parte de la institución educativa (Rosario, 2016).

- **Gestión comunitaria:** La gestión comunitaria está orientado a fomentar el involucramiento constante de los padres y autoridades que son partes de la comunidad para alcanzar la consecución beneficios conjuntas. Debido a ello las instituciones educativas del estado deben contar con un plan o proyecto de acción comunitaria, para atender directa y oportunamente las demandas existentes (Rodríguez y Ortiz, 2017).
- **Calidad del servicio educativo:** Está referida a todo aquello que los usuarios educativos perciben y consideran satisfactorio de lo que le ofrece una institución educativa. Estos servicios pueden ser relacionado con: los servicios administrativos que se les brinda mediante tratos y atenciones amables, corteses, cordiales y oportunas; servicios de orden pedagógico a través de un clima de confianza durante las clases; servicios de calidad mediante una infraestructura adecuada; y el servicio basado en la entrega eficiente de los materiales y recursos educativos que provee la institución educativa (Méndez 2015).
- **Calidad del servicio académico a nivel institucional:** Está referida al conjunto de acciones, actividades y diligencias estratégicas que se llevan a cabo en el plantel con la finalidad de hacer que los servicios académicos sean cada vez más relevantes, eficientes, eficaces y con equidad para todos los alumnos y usuarios del plantel. En ese sentido, se orienta al fortalecimiento y desarrollo de planes y programas que posibiliten la mejora educativa mediante la participación efectiva de sus agentes educativos (Vargas, 2017).
- **Calidad sobre la actitud laboral motivadora de los docentes en el aula:** Son las manifestaciones emocionales con características prácticas, dinámicas y estimulantes que el docente pone de manifiesto durante la actividad pedagógica en el aula. La actitud motivadora del docente se encuentra vinculada con el impulso estimulante que se brinda al estudiante, proveyéndoles eficacia y



esfuerzo individual y colectivo en la consecución de los logros de aprendizaje (Iparraguirre, 2018).

- **Calidad de la atención administrativa:** Está referida cómo los miembros del plantel (docente y administrativo) brinda atención a los requerimientos de los agentes educativos. Está relacionado con el servicio adecuado, cordial, amable rápido y eficiente que se brinda administrativamente a los usuarios educativos; también a las diferentes actividades programadas en el plantel con oportuna entrega de los materiales educativos; finalmente está centrado en la eficiencia, los cuales deben ser anticipadas, claras y precisas (Romero, 2017).
- **Calidad de los elementos tangibles virtuales:** Está referida al entorno y al uso de instrumentos virtuales de aprendizaje realizada por los docentes del centro educativo en relación con el programa “Aprendo en casa”. Es un espacio de carácter educativo que se encuentra en la web y en los medios de comunicación digitales (celular móvil) y que posee una serie de herramientas virtuales que hacen posible la interacción pedagógica que los estudiantes y maestros llevan a cabo para conversar, leer, ejecutar retos, brindar información y desarrollar clases y la retroalimentación respectiva.

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### **4.1. Ámbito.**

En el presente trabajo trató sobre la correlación entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos, sin llegar a establecer relaciones de causalidad. La Institución educativa N° 32108 Felipe Huamán Poma De Ayala se encuentra ubicado en Quircán Chico, provincia de San Pedro De Chaulán, este centro educativo pertenece a la UGEL Huánuco que vigila el servicio educativo, y esta última pertenece a la DRE Huánuco.

#### **4.2. Tipo y Nivel de Investigación**

Este trabajo usó el tipo de investigación básica. De acuerdo a Tamayo (2005) este tipo de investigación es entendida como una forma de investigación con rasgos teóricos, pura o fundamental, que se orienta a enriquecer el conjunto de conocimientos ya existentes en la realidad.

Además, la investigación desarrollada es de nivel explicativo porque esta forma de investigación se orienta a contestar las razones de los hechos o el problema. Es decir, permite saber la naturaleza que originan la problemática existente en la realidad y cuáles son las características o rasgos que presentan, en conclusión, responde al interrogante porqué las variables estudiadas se comportan de esa manera.

#### **4.3. Población y muestra**

##### **4.1.1 Descripción de la Población**

La población que integró la investigación estuvo distribuida por 70 estudiantes (de los ciclos V, VI y VII) y 24 docentes de la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala de la región Huánuco en el periodo 2020.

#### 4.3.2. Muestra y método de muestreo

Estuvo conformado por un número de 24 educandos del V, VI Y VII Ciclo y por 24 docentes de la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala de la región Huánuco en el periodo 2020; los cuales fueron elegidas teniendo en cuenta el método de muestreo no probabilística por conveniencia.

#### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de inclusión**

- Educandos matriculados en el plantel
- Alumnos con asistencia puntual
- Docentes que laboran en la institución educativa

- **Criterios de exclusión**

- Estudiantes no matriculados en la institución educativa
- Estudiantes con inasistencia del 30%
- Docentes contratados de la institución educativa

#### 4.4. Diseño de la investigación

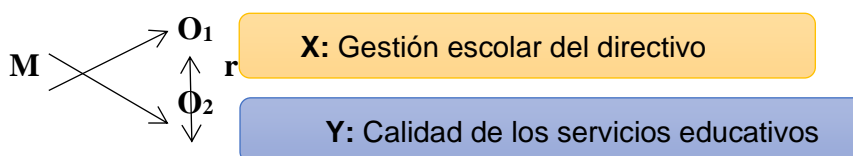
La presente investigación empleó el diseño no experimental, transversal y correlacional debido a las siguientes razones:

- **No experimental:** Hernández et al. (2014) indica que los estudios no experimentales no buscan que el investigador intervenga en la manipulación o cambio de las variables de estudio; sino que solamente los analiza conforme a su comportamiento en la realidad y luego lo presenta al público para dar a conocer su verdadero estado.
- **Transeccional o transversal:** Hernández et al. (2014). De acuerdo a este mismo autor un diseño con características transaccionales se da cuando las

informaciones que van a ser utilizadas en la investigación son recogidas en un tiempo único y definido con antelación.

- **Correlacional:** Porque se buscó relacionar las dos variables (Hernández et al., 2014).

El esquema del diseño de investigación fue:



**Donde:**

**M:** Muestra de estudio de 24 estudiantes y 24 docentes.

**O1:** Gestión escolar del directivo.

**O2:** Calidad de los servicios educativos.

**r:** Relación entre las dos variables

## 4.5. Técnicas e instrumentos de investigación

### 4.5.1. Técnicas

En esta investigación se usó la técnica de la encuesta. Según Arce (2018) está “permite obtener datos de la problemática que se está estudiando para conocer sus rasgos principales y cómo afectan a la realidad” (p. 40).

### 4.5.2. Instrumentos

De acuerdo a Hernández et al. (2014) es una herramienta empleado por la persona que investiga para obtener información o datos deseados acerca de las variables de estudio. En ese sentido el instrumento que materializa la técnica seleccionada en esta investigación será el cuestionario.

De este modo se aplicó dos cuestionarios, teniendo en cuenta y respetando los protocolos de salud para todos aquellos que participaron en el estudio, a continuación, detallamos cada uno de ellos:

**A) “Cuestionario de gestión escolar del directivo”:** Este cuestionario fue aplicado a los docentes integrantes de la muestra de estudio de la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala de la región Huánuco en el periodo 2020, quienes voluntariamente participaron de dicho estudio de manera presencial en días diferentes, cumpliendo las respectivas medidas de bioseguridad, con una duración de 25 minutos. Estuvo estructurado en 20 ítems de acuerdo a las dimensiones de la variable de estudio: 5 ítems para la dimensión gestión pedagógica, 5 ítems para la dimensión gestión institucional, 5 ítems para la dimensión gestión administrativa, y 5 ítems para la dimensión gestión comunitaria. Los puntajes por cada ítem fueron: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0). Asimismo, la escala de valoración fue dados en 4 niveles: Excelente (61-80), Bueno (41-60), Regular (21-40) y Deficiente (0-20).

**B) “Cuestionario de calidad de servicios educativos”:** Este cuestionario fue aplicado a los estudiantes del V, VI y VII Ciclo integrantes de la muestra de estudio de la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala de la región Huánuco en el periodo 2020. Quienes fueron citados de manera presencial en días diferentes respetando los protocolos de bioseguridad. Este instrumento estuvo estructurado en 20 ítems de acuerdo a las dimensiones de la variable de estudio: 6 ítems para la dimensión Calidad del servicio académico a nivel institucional, 6 ítems para la dimensión Calidad y actitud laboral de los docentes en el aula., 4 ítems para la dimensión Calidad de la atención administrativa, y 4 ítems para la dimensión Calidad de los elementos tangibles virtuales. Los puntajes por cada ítem fueron: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0). Asimismo, la escala de valoración estuvo dado en 4 niveles: Excelente (61-80), Bueno (41-60), Regular (21-40) y Deficiente (0-20).

#### **4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

- **Validación:**

Los instrumentos de recojo de información del “Cuestionario de gestión escolar del directivo” y “Cuestionario de calidad de los servicios educativos” serán validados mediante el juicio de expertos: Dr. Felipe A. Saldívar Torres, Mg. Ela Kleny Asencio Bravo; Mg. Carmen Silva Estela; Mg. Ketty Luz

Fabián Manzano; Mg. Vitelio Asencios Tarazona (Ver anexo) quienes determinaron su aplicabilidad.

#### 4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos fueron confiables porque además de contar con el respaldo de los autores que lo elaboraron, se hizo la prueba estadística de Alfa de Cronbach (al 10% de la muestra) para determinar su confiabilidad. En seguida se muestran los resultados obtenidos:

##### Prueba de Alfa de Cronbach de la variable gestión escolar del directivo

###### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos <sup>a</sup>	Válidos	4	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	4	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

###### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	20

#### B. Prueba de Alfa de Cronbach para la variable Calidad de los servicios educativos

###### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos <sup>a</sup>	Válidos	4	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	4	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

###### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	20

#### 4.6. Plan de tabulación

- **Cuadros Estadísticos Bidimensionales:** Tiene como propósito de dar a conocer los datos de manera ordenada mediante cuadros de distribución de datos, permitiendo que sea más fácil su comprensión. Estos cuadros sirvieron no solo para presentar datos descriptivos, sino también datos de la estadística inferencial: prueba de normalidad, prueba de correlación y prueba de hipótesis respectivamente.
- **Gráficos de Columnas o Barras:** los gráficos fueron utilizados como complemento de los cuadros estadísticos, ayudan bastante a la comprensión de los datos, especialmente en lo concerniente a los porcentajes, ya que presenta mejor visualización y de rápido entendimiento.
- **Estadística descriptiva:** sirvió para describir el nivel de las variables y sus respectivas dimensiones, así como las medidas de tendencia central.
- **Prueba de normalidad:** Sirvió para saber si la distribución de los datos es normal (Paramétricos) o no normales (No paramétricos).
- **Prueba de correlación:** Medió el nivel de relación o incidencia de las variables.
- **Prueba de hipótesis:** sirvió para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación.

#### 4.7. Aspectos éticos

Los instrumentos aplicados en el recojo de información fueron validados por expertos. Además, el proceso de recolección de la información (de docentes y estudiantes) fueron realizadas mediante el permiso respectivo del director de la institución educativa N° 32108 Felipe Huamán Poma De Ayala de Chaulán: dicho documento se adjunta en el anexo de la investigación para mayor veracidad.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis descriptivo

##### 5.1.1. Resultados de la variable X

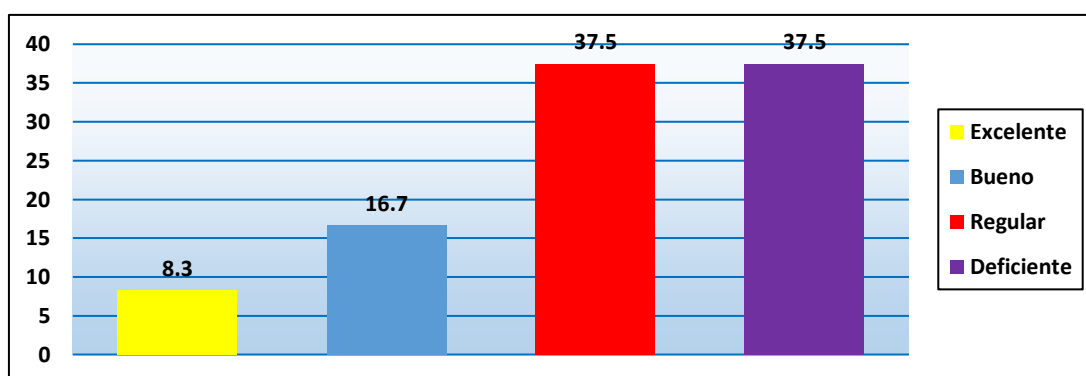
**Tabla 3**

*Nivel de la variable “Gestión escolar del directivo” en la I. E. Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		Fi	%
Excelente	61 ; 80	2	8,3
Bueno	41 ; 60	4	16,7
Regular	21 ; 40	9	37,5
Deficiente	00 ; 20	9	37,5
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°01.

**Elaboración:** Propia



**Figura 1.** Nivel de la variable “Gestión escolar del directivo” en la I. E. Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

**Interpretación:** Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 3 y Figura 1 sobre el nivel de la variable “Gestión escolar del directivo” indican lo siguiente: 2 docentes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 4 docentes (1,7%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 9 docentes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 9 docentes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Gestión escolar del directivo, presenta muchas limitaciones, debido a que los mayores porcentajes lo ubican en los niveles Regular y Deficiente respectivamente.



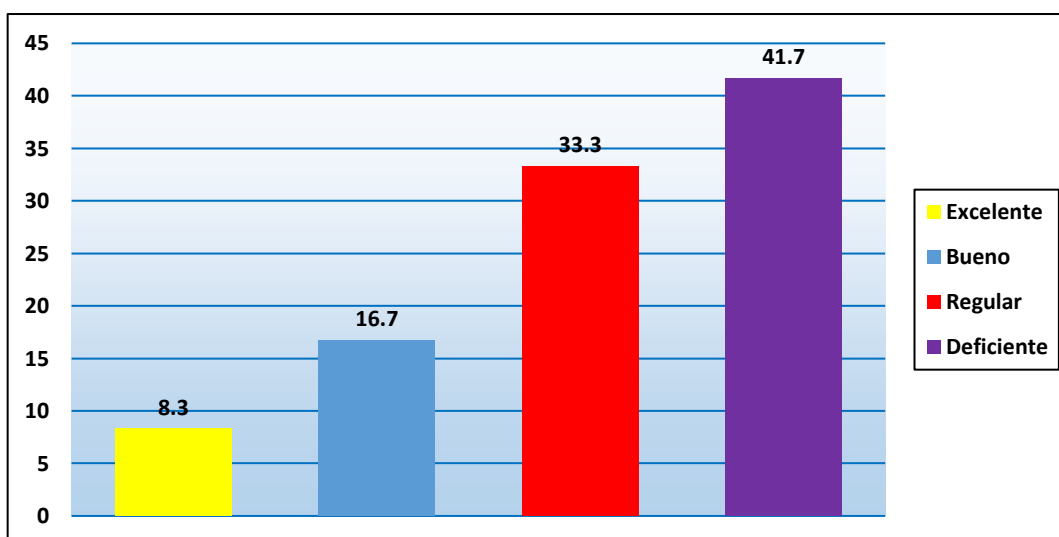
**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión “Gestión pedagógica” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		Fi	%
Excelente	16 ; 20	2	8,3
Bueno	11 ; 15	4	16,7
Regular	06 ; 10	8	33,3
Deficiente	00 ; 05	10	41,7
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°01.

**Elaboración:** Propia



**Figura 2.** Nivel de la dimensión “Gestión pedagógica” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 4 y Figura 2 sobre el nivel de la variable “Gestión pedagógica” indican lo siguiente: 2 docentes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 4 docentes (16,7%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 8 docentes (33,3%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 10 docentes (41,7%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Gestión pedagógica del directivo, presenta serios problemas, debido a que el mayor porcentaje lo ubica en el nivel Deficiente.

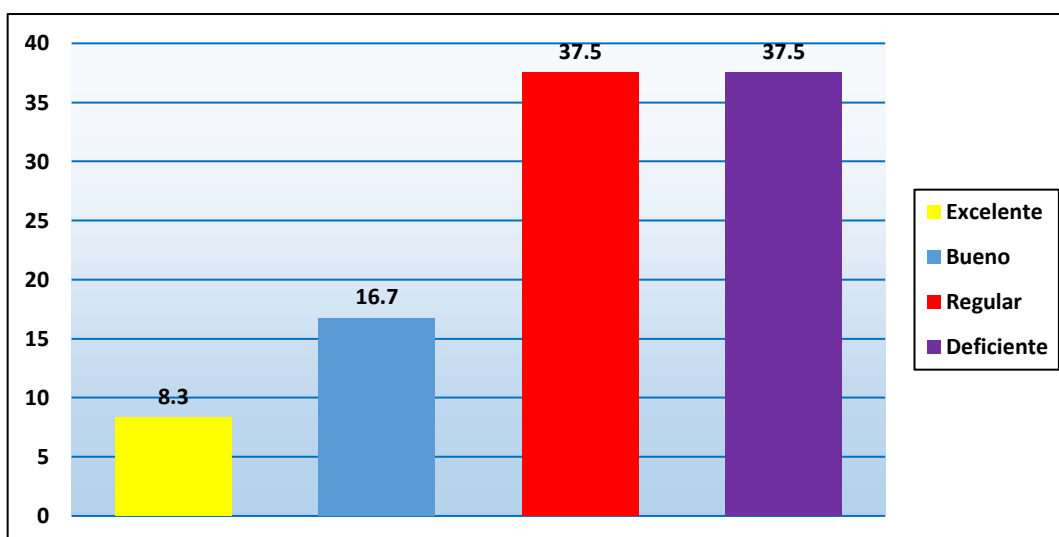
**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión “Gestión institucional” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		Fi	%
Excelente	16 ; 20	2	8,3
Bueno	11 ; 15	4	16,7
Regular	06 ; 10	9	37,5
Deficiente	00 ; 05	9	37,5
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°01.

**Elaboración:** Propia



**Figura 3.** Nivel de la dimensión “Gestión institucional” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 5 y Figura 3 sobre el nivel de la variable “Gestión institucional” indican lo siguiente: 2 docentes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 4 docentes (16,7%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 9 docentes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 9 docentes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Gestión institucional del directivo, presentan problemas, debido a que los mayores porcentajes lo ubican en los niveles Regular y Deficiente.

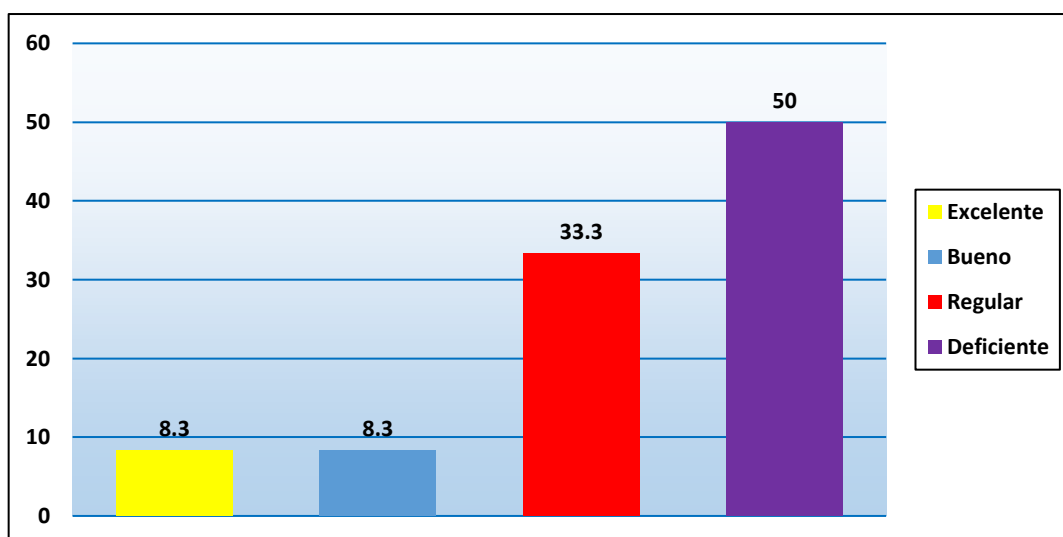
**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión “Gestión administrativa” en la I.E.I. “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		fi	%
Excelente	16 ; 20	2	8,3
Bueno	11 ; 15	2	8,3
Regular	06 ; 10	8	33,3
Deficiente	00 ; 05	12	50,0
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°01.

**Elaboración:** Propia



**Figura 4.** Nivel de la dimensión “Gestión administrativa” en la I.E.I. “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 6 y Figura 4 sobre el nivel de la variable “Gestión administrativa” indican lo siguiente: 2 docentes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 2 docentes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 8 docentes (33,3%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 12 docentes (50,7%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Gestión administrativa del director, presenta serios problemas, debido a que el mayor porcentaje lo ubica en el nivel Deficiente.

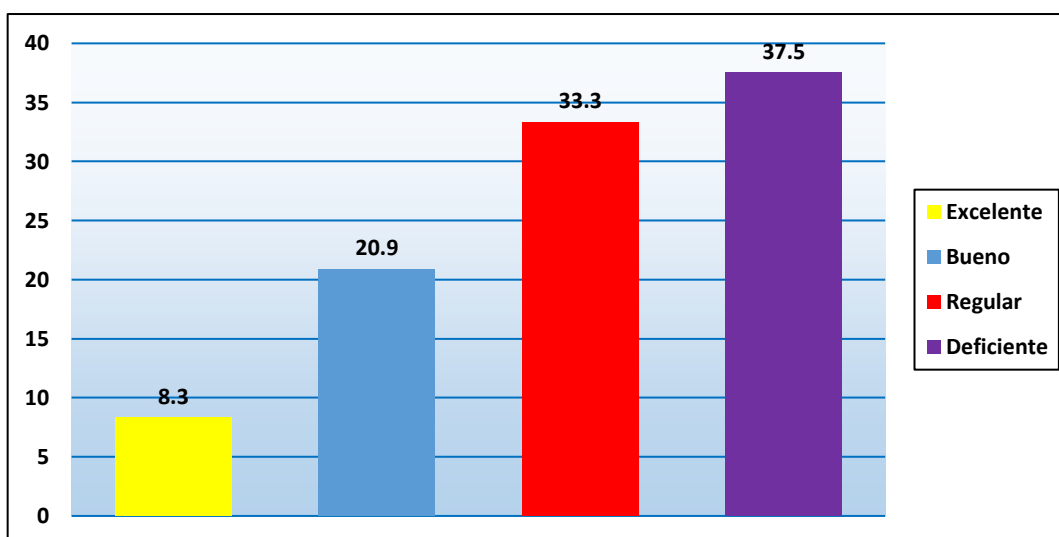
**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión “Gestión comunitaria” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		Fi	%
Excelente	16 ; 20	2	8,3
Bueno	11 ; 15	5	20,9
Regular	06 ; 10	8	33,3
Deficiente	00 ; 05	9	37,5
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°01.

**Elaboración:** Propia



**Figura 5.** Nivel de la dimensión “Gestión comunitaria” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 7 y Figura 5 sobre el nivel de la variable “Gestión comunitaria” indican lo siguiente: 2 docentes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 5 docentes (20,9%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 8 docentes (33,3%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 9 docentes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Gestión comunitaria del directivo, presenta serios problemas, debido a que el mayor porcentaje lo ubica en el nivel Deficiente.

### 5.1.1. Resultados de la variable Y

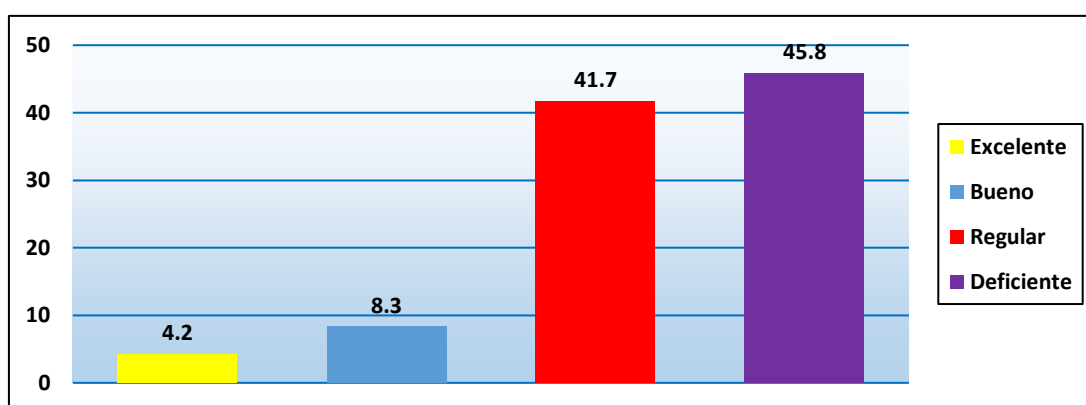
**Tabla 8**

*Nivel de la variable “Calidad de servicios educativos” en la I. E. Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		fi	%
Excelente	61 ; 80	1	4,2
Bueno	41 ; 60	2	8,3
Regular	21 ; 40	10	41,7
Deficiente	00 ; 20	11	45,8
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°02.

**Elaboración:** Propia



**Figura 6.** Nivel de la variable “Calidad de servicios educativos” en la I. E. Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

#### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 8 y Figura 6 sobre el nivel de la variable “Calidad de servicios educativos” indican lo siguiente: 1 estudiante (4,2%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 2 estudiantes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 10 estudiantes (41,7%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 11 estudiantes (45,8%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Calidad de servicios educativos, presenta serias limitaciones, debido a que el mayor porcentaje de estudiantes lo ubican en el nivel Deficiente.

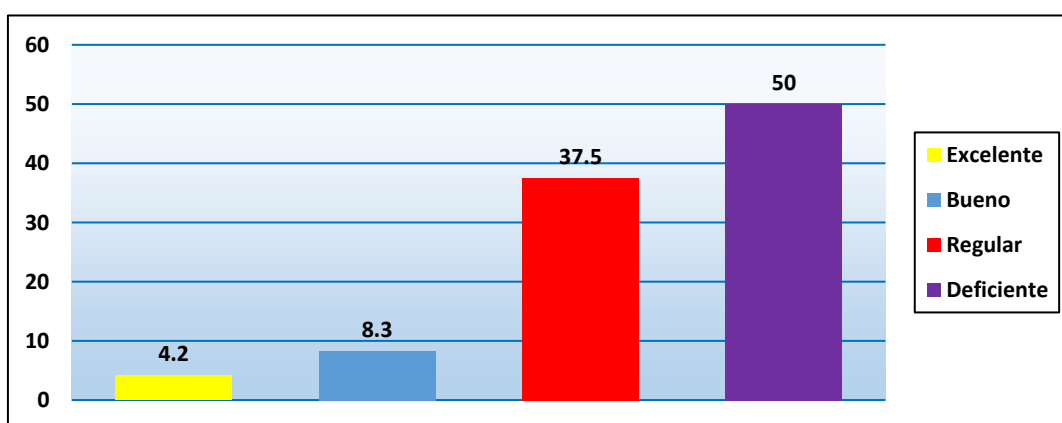
**Tabla 9**

*Nivel de la dimensión “Calidad del servicio académico a nivel institucional” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

<b>NIVEL</b>		<b>fi</b>	<b>%</b>
Excelente	16 ; 20	1	4,2
Bueno	11 ; 15	2	8,3
Regular	06 ; 10	9	37,5
Deficiente	00 ; 05	12	50,0
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°02.

**Elaboración:** Propia



**Figura 7.** Nivel de la dimensión “Calidad del servicio académico a nivel institucional” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 9 y Figura 7 sobre el nivel de la dimensión “Calidad del servicio académico” indican lo siguiente: 1 estudiante (4,2%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 2 estudiantes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 9 estudiantes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 12 estudiantes (50,0%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Calidad del servicio académico, presenta serios problemas, debido a que el mayor porcentaje de estudiantes lo ubican en el nivel Deficiente.

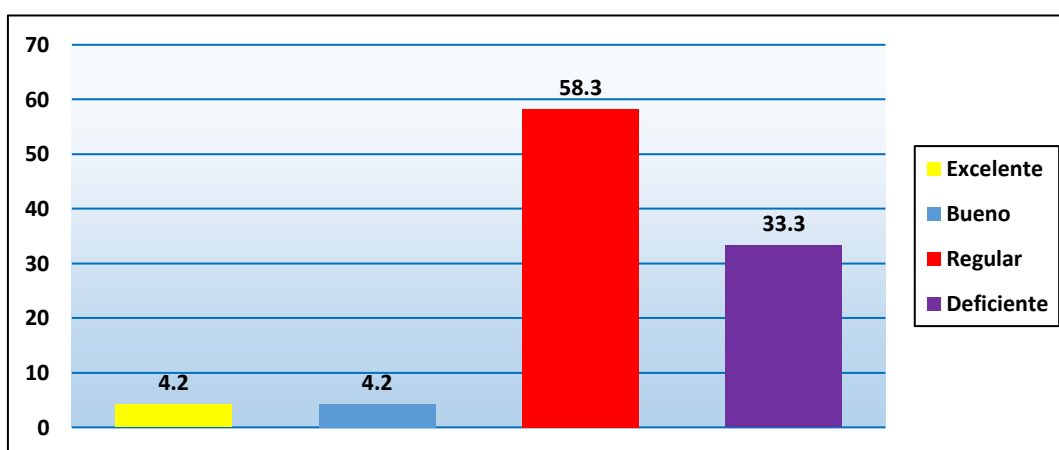
**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión “Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		fi	%
Excelente	16 ; 20	1	4,2
Bueno	11 ; 15	1	4,2
Regular	06 ; 10	14	58,3
Deficiente	00 ; 05	8	33,3
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°02.

**Elaboración:** Propia



**Figura 8.** Nivel de la dimensión “Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 10 y Figura 8 sobre el nivel de la dimensión “Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula” indican lo siguiente: 1 estudiante (4,2%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 1 estudiante (4,2%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 14 estudiantes (58,3%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 8 estudiantes (33,3%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula, presenta algunos inconvenientes, debido a que el mayor porcentaje de estudiantes lo ubican en el nivel Regular.

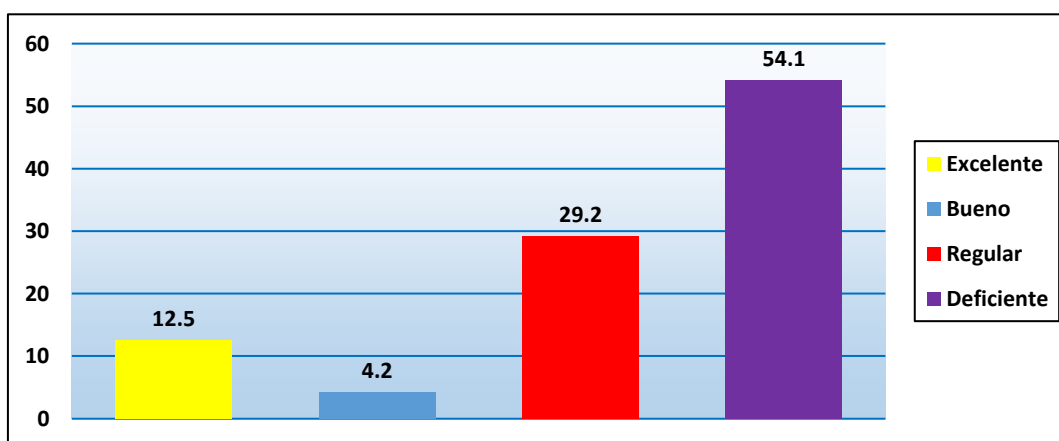
**Tabla 11**

*Nivel de la dimensión “Calidad de la atención administrativa” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

NIVEL		fi	%
Excelente	16 ; 20	3	12,5
Bueno	11 ; 15	1	4,2
Regular	06 ; 10	7	29,2
Deficiente	00 ; 05	13	54,1
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°02.

**Elaboración:** Propia



**Figura 9.** Nivel de la dimensión “Calidad de la atención administrativa” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 11 y Figura 9 sobre el nivel de la dimensión “Calidad de la atención administrativa” indican lo siguiente: 3 estudiantes (12,5%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 1 estudiante (4,2%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 7 estudiantes (29,2%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 13 estudiantes (54,1%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Calidad de la atención administrativa, presenta serios inconvenientes, debido a que el mayor porcentaje de estudiantes lo ubican en el nivel Deficiente.



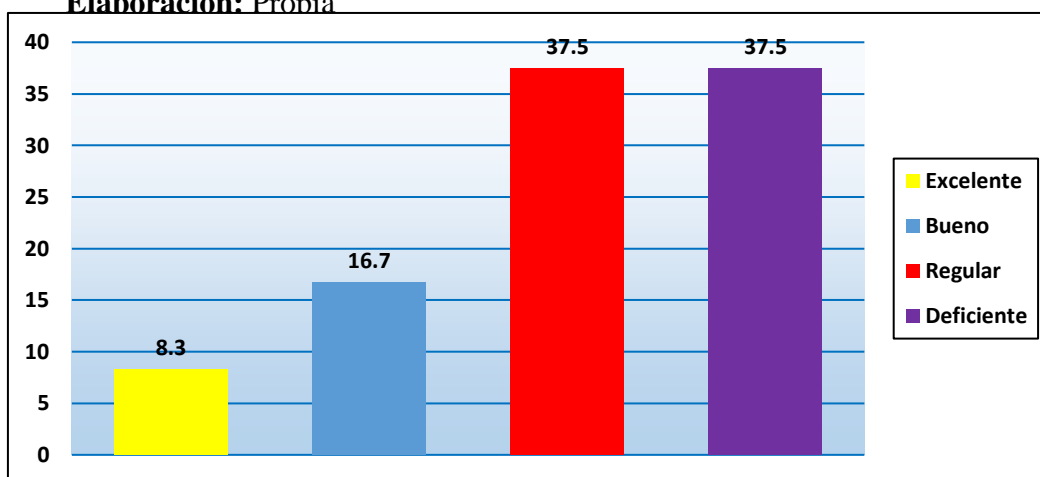
**Tabla 12**

*Nivel de la dimensión “Calidad de los elementos tangibles virtuales” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.*

<b>NIVEL</b>		<b>fi</b>	<b>%</b>
Excelente	16 ; 20	2	8,3
Bueno	11 ; 15	4	16,7
Regular	06 ; 10	9	37,5
Deficiente	00 ; 05	9	37,5
<b>TOTAL</b>		<b>n=24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Tabla N°02.

**Elaboración:** Propia



**Figura 10.** Nivel de la dimensión “Calidad de los elementos tangibles virtuales” en la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

### **Interpretación:**

Los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 12 y Figura 10 sobre el nivel de la dimensión “Calidad de los elementos tangibles virtuales” indican lo siguiente: 2 estudiantes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 4 estudiantes (16,7%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 9 estudiantes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 9 estudiantes (37,5%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede deducir que la Calidad de los elementos virtuales tangibles, presenta inconvenientes, debido a que el mayor porcentaje de los estudiantes lo ubican en el nivel Regular y deficiente.

## 5.2. Análisis inferencial o contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla N° 13**

*Prueba de normalidad entre la variable Gestión escolar del directivo y la variable Calidad de servicios educativos con sus respectivas dimensiones*

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
d1	,230	24	,002	,865	24	,004
d2	,203	24	,012	,891	24	,014
d3	,273	24	,000	,822	24	,001
d4	,202	24	,012	,883	24	,010
VX	,195	24	,019	,861	24	,004
dim1	,188	24	,027	,866	24	,004
dim2	,212	24	,007	,861	24	,003
dim3	,304	24	,000	,753	24	,000
dim4	,228	24	,002	,812	24	,000
VY	,212	24	,007	,849	24	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación:**

De los resultados de la prueba de normalidad mostrada en la Tabla 13, para el análisis de esta investigación, se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk debido a que esta prueba se emplea en muestras menores que 30; y nuestra investigación tiene como muestra 24 personas por variable, los cuales se ajustan a esta condición.

Asimismo, los resultados de la prueba de normalidad indican que todos los datos obtenidos en el sig. ( $p$ ) son menores que 0,05. Por lo que se puede afirmar que presenta una distribución no normal o no paramétrica. En consecuencia, por las características de los datos hallados, se procederá a utilizar la prueba de correlación de Rho de Spearman para saber el nivel de incidencia entre las variables: gestión escolar del directivo y la Calidad de los servicios educativos.

## 5.2.2. Prueba de correlación de Rho de Spearman y prueba de hipótesis

### 5.2.2.1. Con la hipótesis general

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación

- **Hipótesis alterna:  $H_1: \rho \neq 0$**

“Existe relación significativa entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”.

- **Hipótesis nula:  $H_0: \rho = 0$**

“No existe relación significativa entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”

2º: Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05 \text{ (prueba bilateral)}$$

3º: Estadígrafo de Prueba:

*Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman y regresión lineal simple.*

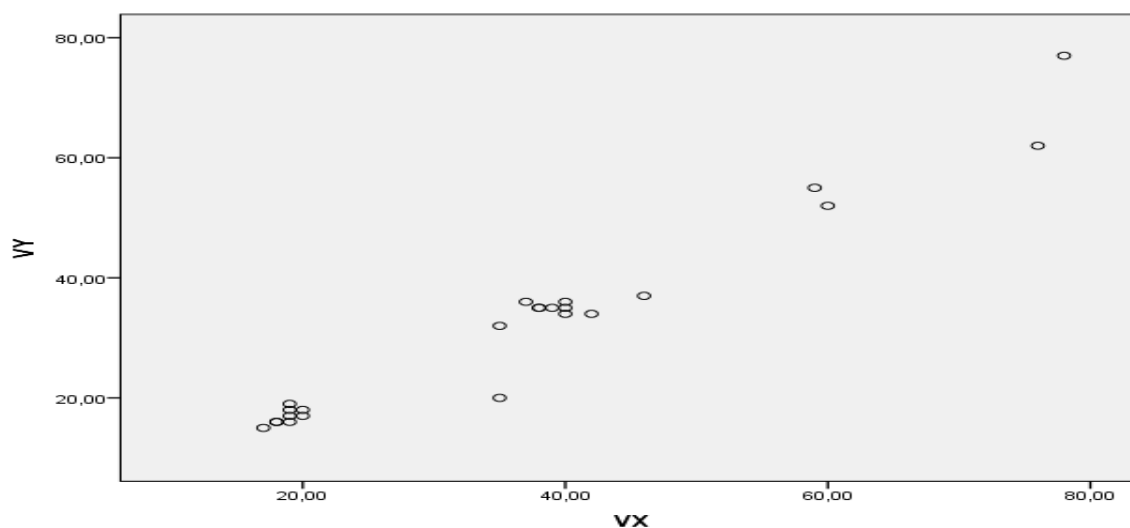
**Tabla N° 14:**

**Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión escolar del directivo (VX) y la calidad de servicios educativos (VY) en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.**

#### Correlaciones

			VX	VY
Rho de Spearman	VX	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	VY	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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



Los resultados de la Prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman indican que existe una relación muy alta de  $r = 0,933^{**}$  entre las variables Gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos. Dicha relación es directamente proporcional. Es decir, si la primera variable aumenta la segunda variable también lo hace; antagónicamente, si la primera variable disminuye, la segunda también lo hace en proporción constante.

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,978 <sup>a</sup>	,957	,955	3,49143

a. Predictores: (Constante), VX

Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,957$ , indica que, a opinión de los encuestados, la Gestión escolar del directivo influye en un 95,7% en la calidad de los servicios educativos de la I. E. I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2526,070	1	2526,070	348,036	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	304,839	42	7,258		
	Total	2830,909	43			

a. Variable dependiente: VY

b. Predictores: (Constante), VX

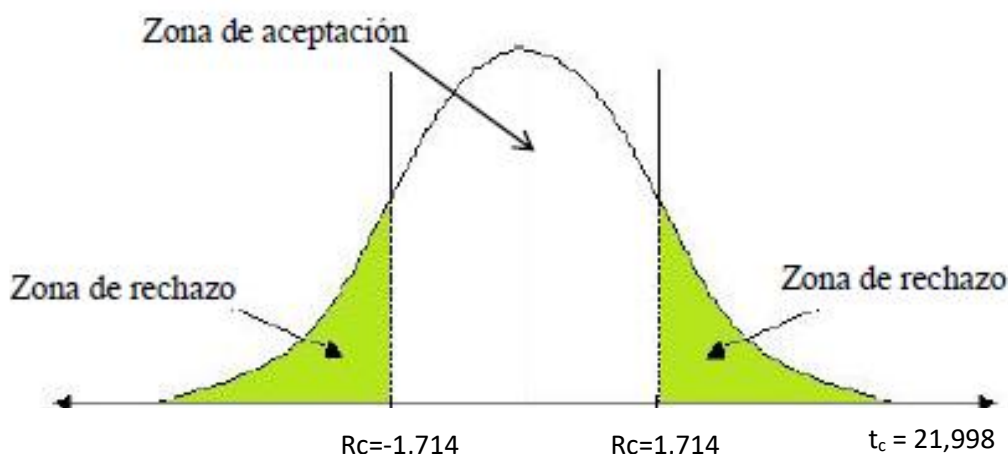
El resultado de la prueba estadística ANOVA fue de  $(Sig).p = 0,000$ ; lo cual indica que es menor que el nivel de significancia de 0,05%; por lo tanto los datos hallados se encuentran dentro del margen de error estimado.

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	-,597	1,643		-,363	,720
	VX	,896	,041	,978	21,998	,000

a. Variable dependiente: VY

#### 4º: Tenemos la Región Crítica.



#### 5º: Se decide por:

Los resultados del t estadístico  $t_c = 21,998 > Rc = 1,714$ ; fue mayor que el t tabular ( $Rc$ ). Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  que dice: "Existe relación significativa entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020" y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Finalmente, el coeficiente de determinación de  $r^2 = 0,957$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión escolar del directivo influye en un 95,7% en la calidad de los servicios educativos de la .E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

#### 5.2.2.2. Con la hipótesis específica 1:

## 1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación

- **Hipótesis alterna:  $H_1: \rho \neq 0$**

“Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”.

- **Hipótesis nula:  $H_0: \rho = 0$**

“No existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”

## 2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

## 3º: Estadígrafo de Prueba:

*Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman y regresión lineal simple.*

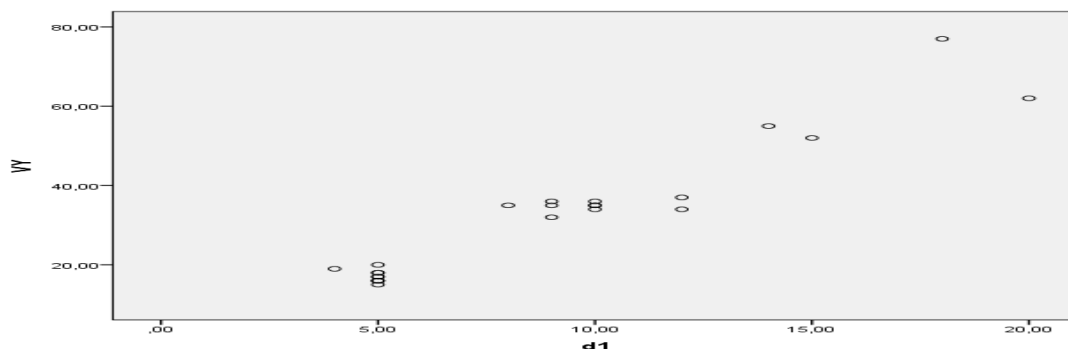
## Tabla N° 15:

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión Gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos (VY) en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.*

## Correlaciones

			D1	VY
Rho de Spearman	D1	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
VY	VY	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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



Los resultados de la Prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman indican que existe una relación alta de  $r = 0,878^{**}$  entre la dimensión Gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos. Dicha relación es directamente proporcional. Es decir, si la primera variable aumenta la segunda variable también lo hace; antagónicamente, si la primera variable disminuye, la segunda también lo hace en proporción constante.

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,958 <sup>a</sup>	,918	,914	4,79176

a. Predictores: (Constante), d1

Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,918$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión pedagógica influye en un 91,8% en la calidad de los servicios educativos de la .E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5661,818	1	5661,818	246,585	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	505,140	22	22,961		
	Total	6166,958	23			

a. Variable dependiente: VY

b. Predictores: (Constante), d1

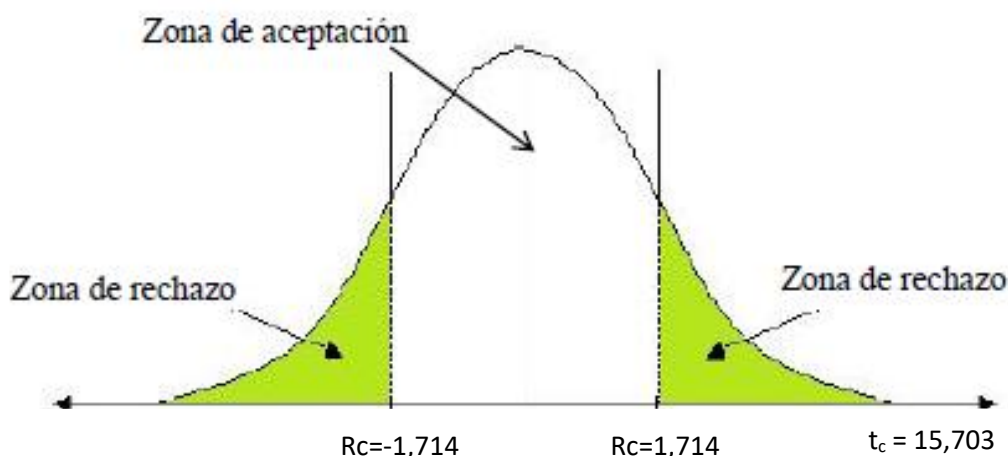
El resultado de la prueba estadística ANOVA fue de  $(Sig).p = 0,000$ ; lo cual indica que es menor que el nivel de significancia de  $0,05\%$ ; por lo tanto los datos hallados se encuentran dentro del margen de error estimado.

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,356	2,238		,159	,875
d1	3,528	,225	,958	15,703	,000

a. Variable dependiente: VY

#### 4º: Tenemos la Región Crítica.



#### 5º: Se decide por:

Los resultados del  $t$  estadístico  $t_c = 15,703 > Rc = 1,714$ ; fue mayor que el  $t$  tabular ( $Rc$ ). Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  que dice: “Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020” y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Finalmente, el coeficiente de determinación de  $r^2 = 0,918$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión pedagógica influye en un  $91,8\%$  en la calidad de los servicios educativos de la .E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.



### 5.2.2.3. Con la hipótesis específica 2:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación

- **Hipótesis alterna:  $H_1: \rho \neq 0$**

“Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”.

- **Hipótesis nula:  $H_0: \rho = 0$**

“No existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”

2º: Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05 \text{ (prueba bilateral)}$$

3º: Estadígrafo de Prueba:

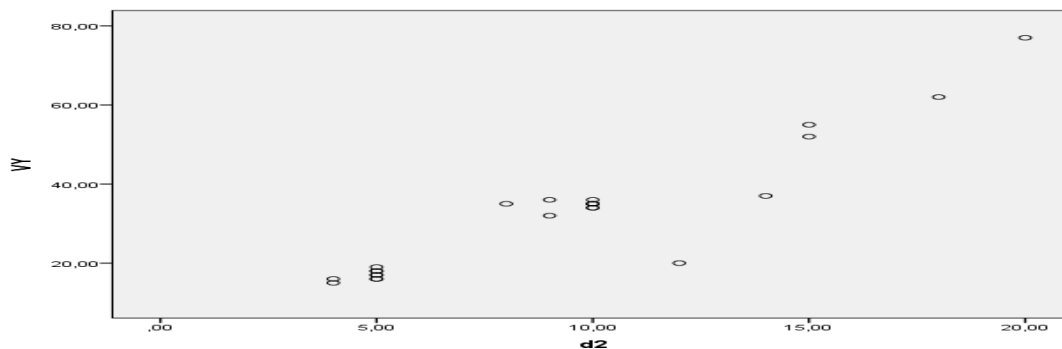
*Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman y regresión lineal simple.*

**Tabla N° 16:**

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión Gestión institucional y la calidad de servicios educativos (VY) en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.*

			Correlaciones	
			D2	VY
Rho de Spearman	D2	Coefficiente de correlación	1,000	,901**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	VY	Coefficiente de correlación	,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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



que existe una relación muy alta de  $r = 0,901^{**}$  entre la dimensión Gestión institucional y la calidad de servicios educativos. Dicha relación es directamente proporcional. Es decir, si la primera variable aumenta la segunda variable también lo hace; antagónicamente, si la primera variable disminuye, la segunda también lo hace en proporción constante.

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,937 <sup>a</sup>	,878	,872	5,85744

a. Predictores: (Constante), d2

Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,878$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión institucional influye en un 87,8% en la calidad de los servicios educativos de la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5412,147	1	5412,147	157,744	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	754,812	22	34,310		
	Total	6166,958	23			

a. Variable dependiente: VY

b. Predictores: (Constante), d2

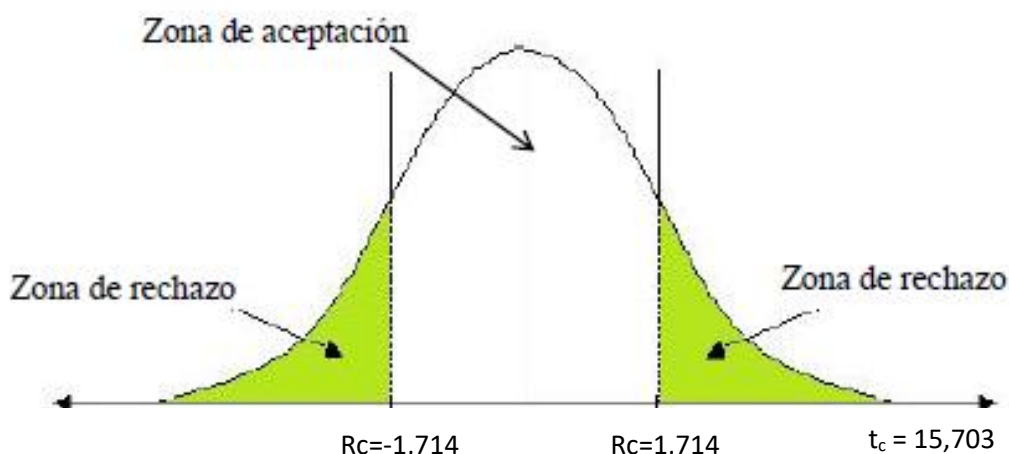
El resultado de la prueba estadística ANOVA fue de  $(\text{Sig.})p = 0,000$ ; lo cual indica que es menor que el nivel de significancia de 0,05%; por lo tanto los datos hallados se encuentran dentro del margen de error estimado.

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,356	2,238		,159	,875
	d1	3,528	,225	,958	15,703	,000

a. Variable dependiente: VY

#### 4º: Tenemos la Región Crítica.



#### 5º: Se decide por:

Los resultados del  $t$  estadístico  $t_c = 15,703 > Rc = 1,714$ ; fue mayor que el  $t$  tabular ( $Rc$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  que dice: “Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020” y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Finalmente, el coeficiente de determinación de  $r^2 = 0,918$ , indica que, a opinión de los encuestados, la Gestión pedagógica influye en un 91,8% en la calidad de los servicios educativos de la.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

### 5.2.2.4. Con la hipótesis específica 3:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación

- **Hipótesis alterna:  $H_1: \rho \neq 0$**

“Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”.

- **Hipótesis nula:  $H_0: \rho = 0$**

“No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”

2º: Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05 \text{ (prueba bilateral)}$$

3º: Estadígrafo de Prueba:

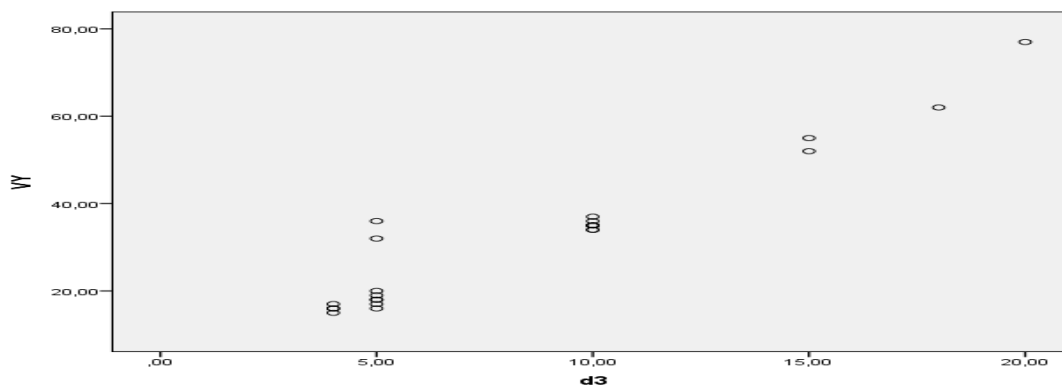
*Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman y regresión lineal simple.*

**Tabla N° 17:**

**Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión Gestión administrativa y la calidad de servicios educativos (VY) en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.**

Correlaciones			D3	VY
Rho de Spearman	D3	Coefficiente de correlación	1,000	,957**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	VY	Coefficiente de correlación	,957**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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



que existe una relación muy alta de  $r = 0,903^{**}$  entre la dimensión Gestión administrativa y la calidad de servicios educativos. Dicha relación es directamente proporcional. Es decir, si la primera variable aumenta la segunda variable también lo hace; antagónicamente, si la primera variable disminuye, la segunda también lo hace en proporción constante.

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,957 <sup>a</sup>	,916	,912	4,84696

a. Predictores: (Constante), d3

Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,916$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión administrativa influye en un 91,6% en la calidad de los servicios educativos de la .E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5650,112	1	5650,112	240,502	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	516,847	22	23,493		
	Total	6166,958	23			

a. Variable dependiente: VY

b. Predictores: (Constante), d3

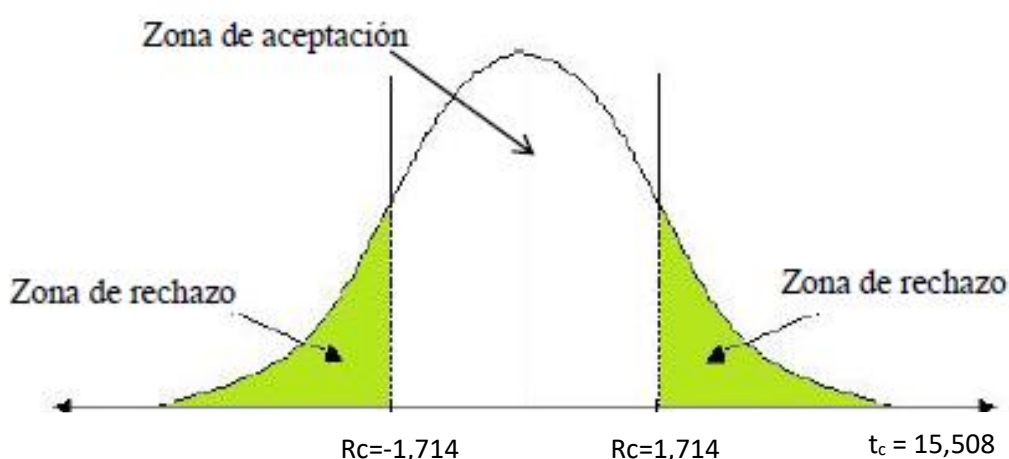
El resultado de la prueba estadística ANOVA fue de  $(\text{Sig.})p = 0,000$ ; lo cual indica que es menor que el nivel de significancia de 0,05%; por lo tanto los datos hallados se encuentran dentro del margen de error estimado.

Coeficientes<sup>a</sup>

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	3,499	2,085		1,678	,107
d3	3,348	,216	,957	15,508	,000

a. Variable dependiente: VY

#### 4º: Tenemos la Región Crítica.



#### 5º: Se decide por:

Los resultados del t estadístico  $t_c = 15,508 > Rc = 1,714$ ; fue mayor que el t tabular ( $Rc$ ). Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  que dice: “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020” y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Finalmente, el coeficiente de determinación de  $r^2 = 0,916$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión administrativa influye en un 91,6% en la calidad de los servicios educativos de la .E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

#### 5.2.2.5. Con la hipótesis específica 4:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación

- **Hipótesis alterna:  $H_1: \rho \neq 0$**

“Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”.

- **Hipótesis nula:  $H_0: \rho = 0$**

“No existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020”

### 2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

### 3º: Estadígrafo de Prueba:

*Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman y regresión lineal simple.*

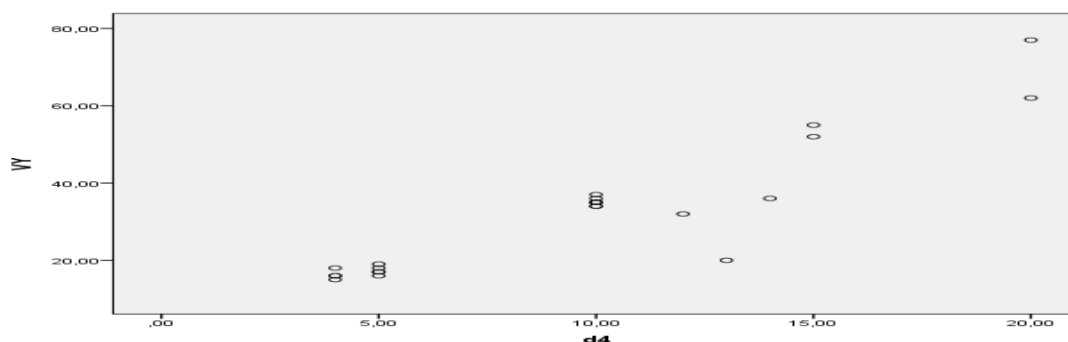
#### Tabla N° 18:

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión Gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos (VY) en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.*

#### Correlaciones

			D4	VY
Rho de Spearman	D4	Coefficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	VY	Coefficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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



Los resultados de la Prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman indican que existe una relación alta de  $r = 0,879^{**}$  entre las la dimensión Gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos. Dicha relación es directamente proporcional. Es decir, si la primera variable aumenta la segunda variable también lo hace; antagónicamente, si la primera variable disminuye, la segunda también lo hace en proporción constante.

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,922 <sup>a</sup>	,849	,842	6,50236

a. Predictores: (Constante), d4

Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,849$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión comunitaria influye en un 84,9% en la calidad de los servicios educativos de la .E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5236,784	1	5236,784	123,858	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	930,175	22	42,281		
	Total	6166,958	23			

a. Variable dependiente: VY

b. Predictores: (Constante), d4

El resultado de la prueba estadística ANOVA fue de (Sig). $p = 0,000$ ; lo cual indica que es menor que el nivel de significancia de 0,05%; por lo tanto los datos hallados se encuentran dentro del margen de error estimado.

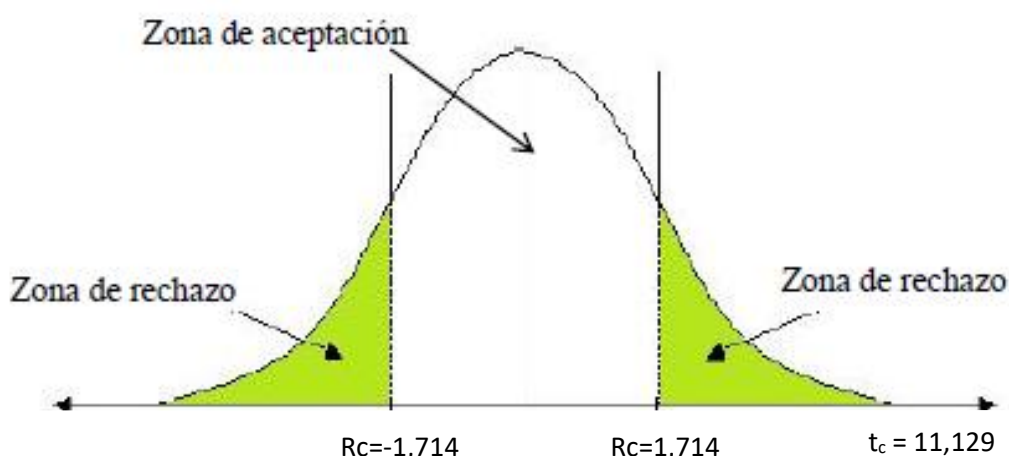


Coeficientes<sup>a</sup>

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	2,220	2,984		,744	,465
d4	3,103	,279	,922	11,129	,000

a. Variable dependiente: VY

#### 4º: Tenemos la Región Crítica.



#### 5º: Se decide por:

Los resultados del t estadístico  $t_c = 11,129 > R_c = 1,714$ ; fue mayor que el t tabular ( $R_c$ ). Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  que dice: “Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020” y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Finalmente, el coeficiente de determinación de  $r^2 = 0,849$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión comunitaria influye en un 84,9% en la calidad de los servicios educativos de la .E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

### 5.3. Discusión de resultados

El procesamiento de datos de la presente investigación demostró que la calidad de los servicios educativos que brinda la Institución Educativa Integrada “Felipe Huamán poma de Ayala” de Chaulán-Huánuco 2020, depende en gran medida de la capacidad de gestión escolar que muestra el directivo en coordinación con sus docentes.

Asimismo, de acuerdo a los resultados hallados se puede indicar que en la institución educativa existen problemas para realizar una gestión coherente por parte del personal directivo, principalmente en la gestión para la mejora de las condiciones materiales y pedagógicas que orienten el desarrollo coherente de los aprendizajes y el logro de los objetivos educativos de manera acertada.

Bajo esta premisa el MINEDU (2014), considera que la capacidad de liderazgo que muestra el director en el plantel es un elemento estratégico importante dentro de la gestión escolar porque cumple un rol fundamental en la dirección de los recursos humanos, materiales y económicos; así como en el desempeño de los docentes y en la eficacia y calidad de los servicios educativos.

De acuerdo a la Tabla 3, referido a la variable gestión escolar del directivo los datos indican que dicha variable presenta muchas limitaciones, debido a que los mayores porcentajes lo ubican en los niveles Regular (37,5%) y Deficiente (37,5%) respectivamente.

Estos datos concuerdan con Crisanto (2018), en la tesis titulada “Gestión escolar bajo el modelo de calidad total y propuesta de un plan de mejora de las instituciones educativas del nivel primario del Distrito de Bellavista, 2018” quien concluye que en la institución educativa estudiada que el nivel de gestión escolar es regular. También se pudo ver que la gestión escolar en las instituciones educativas de nivel primario es limitada y con muchos inconvenientes debido a que no se emplean métodos y estrategias que impulsen el desarrollo efectivo de los planteles, lo que genera obstáculos para la consecución de las expectativas y metas institucionales establecidas. En resultados porcentuales la gestión escolar es regular de acuerdo al 78% de las personas encuestadas.

La buena gestión del directivo ayuda a la buena marcha de la institución educativa, así como a brindar un servicio educativo de calidad orientado a la consecución de los objetivos educativos. Bajo este orden de ideas el Minedu (2016) citado por Quillama (2017) la gestión escolar o educativa debe ser un proceso sistemático orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos; conservando la autonomía institucional, para así responder de una manera más acorde,

a las necesidades educativas locales, regionales y mundiales. Constituida por cuatro áreas de gestión: área de gestión directiva, área de gestión pedagógica y académica, área de gestión de la comunidad y área de gestión administrativa y financiera. (p. 35).

Por otra parte, los resultados estadísticos que se muestran en la Tabla 8 y Figura 6 sobre el nivel de la variable “Calidad de servicios educativos” indican lo siguiente: 1 estudiante (4,2%) opinan que se encuentra en un nivel Excelente; seguidamente, 2 estudiantes (8,3%) opinan que se encuentra en un nivel Bueno. Asimismo, 10 estudiantes (41,7%) opinan que se encuentra en un nivel Regular; por último, 11 estudiantes (45,8%) opinan que se encuentra en un nivel Deficiente. De los datos señalados, se puede deducir que la Calidad de servicios educativos, presenta serias limitaciones, debido a que el mayor porcentaje de estudiantes lo ubican en el nivel Deficiente.

Estos datos concuerdan con Chamorro (2019), en la tesis titulada “Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la Institución Educativa Privada Technology School”, quien concluye que la calidad del servicio educativo que ofrece la institución no cubre las expectativas y demandas de los usuarios por lo que se necesita mejorar convenientemente, sobre todo en la parte pedagógica y de infraestructura.

Asimismo, Hurtado (2017), en su tesis titulada Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017”, concluye que en lo que respecta a la calidad del servicio educativo, el 20% de los encuestados indican que es bueno, mientras que el 80% no. Desde esta perspectiva, la institución educativa requiere urgente mejorar su gestión orientado en la búsqueda y desarrollo de objetivos estratégicos centrados en la calidad del servicio educativo.

Un punto fundamental que existe como naturaleza única en la calidad del servicio educativo que siempre buscará mejorar el bienestar académico y emocional de cada uno de sus educandos; lo cual tiene plena relación con la formación integral que persigue el sistema educativo.

Por esa razón Méndez (2015) dice que la calidad del servicio educativo está referida en todo aquello que los usuarios educativos perciben y consideran satisfactorio de lo

que le ofrece una institución educativa. Estos servicios pueden ser relacionado con: los servicios administrativos que se les brinda mediante tratos y atenciones amables, corteses, cordiales y oportunas; servicios de orden pedagógico a través de un clima de confianza durante el proceso de enseñanza-aprendizaje; servicios de calidad a través de una infraestructura adecuada; y el servicio basado en la entrega eficiente de los materiales y recursos educativos que provee la institución educativa.

En consecuencia, se puede indicar que para que la educación logre alcanzar una buena calidad en los servicios es necesario emplear todos los recursos, herramientas y estrategias que existen para brindar un servicio acorde a las expectativas y demandas de los estudiantes y la comunidad educativa, así como a la coyuntura imperante. Por esa razón dentro de las acciones que deben llevarse a cabo para prestar un buen servicio en los colegios es mejorar primeramente la infraestructura del plantel, como los salones donde se desarrollarán las clases, los talleres, los laboratorios de cómputo para las clases virtuales y no virtuales en fin todo aquello que logre ayudar para alcanzar la calidad en el servicio educativo, así también contar con plana docente y directivo calificado y de alta preparación, para que puedan desarrollar su práctica pedagógica con eficiencia en sus respectivas áreas de trabajo.

La calidad del servicio educativo es necesario porque integra el contexto interno y externo de la institución con la finalidad de llevarlo a la excelencia. Dentro del plano interno está vinculado con las interacciones entre los docentes, personal administrativo y directivos, a través de una estricta cooperación y colaboración mutua. En lo que respecta al ámbito externo está orientado al conjunto de servicios que se brinda a la comunidad educativa, especialmente a los estudiantes y padres de familia y al cumplimiento de las metas acorde a las demandas educativas del entorno.

La gestión de la calidad de los servicios educativos es fundamental también en el sentido que fortalece el desarrollo de las competencias cognitivas, sociales, estéticas y morales de los estudiantes de todos los niveles educativos. Por lo que promueve a la participación activa, a la integración solidaria y a la satisfacción de todos los agentes educativos que integran la comunidad educativa. También busca promover el desarrollo personal, profesional y académico de todos los maestros e inciden con sus diferentes ofertas educativas en toda la comunidad. Por otra parte un buen servicio educativo toma en consideración los rasgos resaltantes de los estudiantes y de todo su

entorno social para luego brindar un trabajo acorde a sus expectativas y demandas reales (Iparraguirre, 2018).

### **5.3.1. Contrastación la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis**

Con respecto a los resultados hallados en la estadística inferencial, principalmente en lo referido a la hipótesis general se muestran que la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman indica que existe una relación muy alta de  $r = 0,933^{**}$  entre las variables Gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos. Dicha relación es directamente proporcional. Es decir, si la primera variable aumenta la segunda variable también lo hace; antagónicamente, si la primera variable disminuye, la segunda también lo hace en proporción constante. Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,957$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión escolar del directivo influye en un 95,7% en la calidad de los servicios educativos.

Finalmente, los resultados del t estadístico  $t_c = 21,998 > R_c = 1,714$ ; fue mayor que el t tabular ( $R_c$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  que dice: "Existe relación significativa entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020" y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Finalmente, el coeficiente de determinación de  $r^2 = 0,957$ , indica que a opinión de los encuestados, la Gestión escolar del directivo influye en un 95,7% en la calidad de los servicios educativos de la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.

Estos resultados confirman que la capacidad de gestión escolar que demuestra el director incide directamente en la calidad de los servicios educativos, debido a que cumple un rol estratégico en la integración escolar y el logro de los resultados educativos, al influir en las motivaciones y en las capacidades del personal docente, así como también en el contexto y ambiente educativo.

### **5.4. Aporte científico de la investigación**

El presente trabajo de investigación tiene importancia teórico-científico en el sentido que busca contribuir al mejoramiento de la gestión escolar del directivo, así como en la calidad de los servicios educativos que ofrece la I.E.I. Felipe Huamán Poma de

Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco, que como todo plantel educativo de nuestro país se orienta a brindar un servicio educativo de calidad en todas las áreas curriculares y en todas las instancias de gestión institucional, administrativa, pedagógica, de recursos humanos, de recursos materiales y recursos financieros de la institución educativa. Por otro lado, los resultados hallados permiten ver con mayor acierto cómo está el estado de estas dos variables en la institución educativa, para luego reflexionar y tomar las decisiones pertinentes con todos los miembros de la comunidad educativa, buscando la mejora de las mismas. Por último, será una fuente fidedigna, objetiva y real para futuras acciones y estudios orientados también a la mejora de la gestión escolar y la calidad de los servicios educativos.

## CONCLUSIONES

- Existe relación significativa muy alta entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020, debido a que Prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman fue  $r = 0,933^{**}$  Dicha relación es directamente proporcional. Es decir, si la primera variable aumenta la segunda variable también lo hace; antagónicamente, si la primera variable disminuye, la segunda también lo hace en proporción constante (Tabla 14).
- Existe relación significativa alta de  $r = 0,878^{**}$  entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos. Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,918$ , indica que la Gestión pedagógica influye en un 91,8% en la calidad de los servicios educativos (Tabla 15).
- Existe relación significativa muy alta de  $r = 0,901^{**}$  entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos. Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,878$ , indica que la Gestión institucional influye en un 87,8% en la calidad de los servicios educativos (Tabla 16).
- Existe relación significativa muy alta de  $r = 0,903^{**}$  entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos. Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,916$ , indica que la Gestión administrativa influye en un 96,6% en la calidad de los servicios educativos (Tabla 17).
- Existe relación significativa alta de  $r = 0,879^{**}$  entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos. Por otra parte, el resultado obtenido de  $r^2 = 0,849$ , indica que la Gestión comunitaria influye en un 84,9% en la calidad de los servicios educativos (Tabla 18).

## SUGERENCIAS

- Los directivos de la Institución Educativa Integrada Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco deben brindar información pertinente sobre las estrategias de gestión que se desarrollarán en el plantel, a los docentes, padres de familia y estudiantes para que de este modo puedan manifestar sus opiniones y puntos de vista, y al mismo tiempo contribuir a la toma de decisiones pertinentes y al desarrollo de la institución.
- Los docentes y directivos de la Institución Educativa Integrada Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco deben actualizarse permanentemente en administración y gestión educativa para que actúen correctamente y generen mecanismos convenientes para brindar un servicio educativo de calidad en el plantel.
- La institución educativa debe implementar un plan de mejora de la calidad de los servicios educativos teniendo en cuenta la parte pedagógica, institucional, administrativa y comunitaria; asimismo, considerar los aspectos influyentes en los servicios que se ofrecen en la institución tales como: materiales, equipos, apariencia de las instalaciones físicas, habilidades, conocimiento y disposición del personal para prestar un servicio de forma fiable y cuidadosa, atención individualizada e inmediata a los padres de familia y estudiantes en general.
- Los docentes de la institución educativa deben generar estrategias adecuadas y un ambiente escolar estimulante en sus actividades pedagógicas virtuales y no virtuales, para que exista una interacción dinámica con los estudiantes, haciéndoles sentirse cómodos, seguros, respetados y considerados.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, A. y Hernández, I. (2019). *Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa*. Tesis de maestría. Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia.
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Andina (2020). *Minedu se compromete a promover cultura de calidad en todos los niveles educativos*. Recuperado de: [ndina.pe/agencia/noticia-minedu-se-compromete-a-promover-cultura-calidad-todos-los-niveles-educativos-785865.aspx](https://andina.pe/agencia/noticia-minedu-se-compromete-a-promover-cultura-calidad-todos-los-niveles-educativos-785865.aspx).
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*. Tesis de maestría. Universidad Peruana Unión, Lima.
- BBC Mundo (2019). *Pruebas PISA: qué países tienen la mejor educación del mundo (y qué lugar ocupa América Latina en la clasificación)*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-50643441>.
- Beltrán, S. (2015). *Modelos de dirección y gestión en la institución educativa la reforma*. (Tesis de Maestría) Universidad de Santander. Campus virtual. Recuperado desde <https://es.scribd.com/doc/290670434>.
- Carrión, B. (2015). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. *Horizonte de la ciencia* 4 (6): 67-73.

- Cervantes, R. y Garcés, T. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la institución educativa ciudad de Tunja*. Tesis de maestría. Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia.
- Chamorro, F. (2019). *Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la Institución Educativa Privada Technology Schools*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Agraria la Molina, Perú.
- Charris, D. y Navarro, R. (2016). *Equipos auto dirigidos como estrategia de gestión institucional para el mejoramiento de la convivencia escolar*. (tesis de maestría). Universidad de la Costa, Barranquilla.
- Chávez, M. Olivos, M. (2019). *gestión educativa y desempeño docente, en la Institución Educativa “Modelo” Trujillo, 2018*. Tesis de maestría Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Trujillo.
- Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la teoría general de la administración*. Octava edición. México.
- Chicana, L. (2017). *La calidad del servicio educativo está determinada por la forma como se presta el servicio a nivel: administrativo, pedagógico, de infraestructura y de los recursos materiales. El servicio educativo está encaminado principalmente a satisfacer las demandas académicas de los estudiantes*. Tesis de maestría. UCV, Lima.
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro - 2013*. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/276>.
- Córdova, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Piura.

- Crisanto, E. (2018). *Gestión escolar bajo el modelo de calidad total y propuesta de un plan de mejora de las instituciones educativas del nivel primario del Distrito de Bellavista, 2018*. Tesis doctoral, UCV, Piura.
- Cruzálegui, M. (2018). *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Lima.
- De la Cruz, A. (2017). *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la universidad peruana unión, 2016*. Tesis doctoral. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- El País (2016). *Educación en América Latina: más cobertura, pero “de mala calidad*. Recuperado de: <https://elpais.com/internacional/2016/08/23/argentin>.
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho*. Tesis de maestría. UNEGV La cantuta. Lima.
- Fernández, R. y 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*. Tesis de Maestría. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- González, Y. (2017). *Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo – Año 2017*. Tesis de licenciatura. Trujillo. Universidad César Vallejo Perú.
- Hallinger, P., Piyaman, P. y Viseshsiri, P. (2017), *Assessing the effects of Learning-Centered Leadership on Teacher Professional Learning in Thailand*. Teaching and Teacher Education, 67(34), pp.464-476.

- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Mc Graw-Hill.
- Iparraguirre, L. (2018). *El clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la I. E. N° 20321 Santa Rosa – 2017*. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Leithwood, K. (2009). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación*. Santiago de Chile: Fundación Chile. Área de Educación. Recuperado de <https://goo.gl/UYRXuQ>
- Malpica, S. (2016). *Factores de la gestión pedagógica en la calidad educativa en educación secundaria con jornada escolar completa*. UCV. Lima: Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6054?show=full>.
- Marconi, J. (2016). Gestión educativa institucional. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos94/gestioneducativa/g>.
- Mayo, J. (2015). *En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición*. Cuba: Educación.
- Méndez, G. (2015). *Educación dirigida al cliente*. Recuperado el 15 de 09 de 2015, de <https://es.slideshare.net/GEONEO/upch-articulo-científico-educación-dirigida-al-cliente>.
- Ministerio de Educación. (2014). *Marco de buen desempeño del directivo: directivos construyendo escuela*. Lima: Ministerio de Educación. Recuperado de <https://goo.gl/DsvRdo>.
- Morales, V. y Hernández, A. (2017). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>.

- Quillama, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho*. Tesis de maestría. Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Quispe, W. & Iza, N. (2017). *Gestión escolar*. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Rico, A. (2016). *La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia*. Revista Sophia, 12(1), p. 55-70, en <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>.
- Rodríguez, G. (2019). *Mecanismos relevantes que orientan el servicio educativo de calidad*. México: Trillas.
- Rodríguez, I., Hernández, D. & Ortiz, H. (2017). *Importancia del desarrollo sustentable en la Educación en México*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 4(1), 12-45.
- Romero, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Tesis de maestría. UCV, Lima.
- Rosario, A (2016). *La gestión educativa y el desempeño docente, distrito Puente Piedra – Lima*. Tesis de maestría, Perú.
- Sabaleta, M. (2018). *La gestión educativa estratégica como mecanismos de mejora de la calidad educativa*. México: Universidad de Monterrey.
- Segovia, M. (2015). *Gestión y Liderazgo*. México: Red Durango de Investigadores Educativos.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de investigación científica. Evaluación y administración de proyectos de investigación*. España: Limusa.

- Trujillo, P. (2019). *Ejercicio del liderazgo directivo y eficacia de la gestión educativa en instituciones públicas primarios*. Tesis doctoral. Unheval, Huánuco.
- Tutiven, S. (2018). *La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio "31 de octubre" del cantón Samborondón, provincia del Guayas*. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- UNESCO. (2015). *Guía para el desarrollo de políticas docentes*. Francia: UNESCO.
- Vargas, J. (2017). *Calidad de los servicios académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco", Según la Percepción del Personal docente y estudiantes, Año 2015*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Vázquez, S., Liesa, M. y Bernal, J. (2016). *El camino hacia la profesionalización de la función directiva: el perfil competencial y la formación del director de centros educativos en España*. *Perfiles educativos*, 38(151), 158-174.
- Zevallos, E. (2016). *Planeamiento estratégico, organización educacional en la calidad educativa de las instituciones públicas*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6091>.

# ANEXO

**ANEXO 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA**

**TÍTULO:** Gestión escolar del directivo y su relación con la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala, Chaulán-Huánuco 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>- Conocer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p>- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicios educativos en la I.E.I. Felipe Huamán Poma de Ayala N° 32108 del distrito de Chaulán-Huánuco 2020.</p>	<p><b>VARIABLE X</b></p> <p>Gestión escolar del directivo</p>	<p>Gestión pedagógica</p> <p>Gestión institucional</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Gestión comunitaria</p>	<p>- Interés por la mejora de la enseñanza-aprendizaje</p> <p>- Motivación para el desempeño</p> <p>- Trabajo en equipo y toma de decisiones</p> <p>- Logro del compromiso docente</p> <p>- Innovación y capacitación</p> <p>- Interrelación con la comunidad educativa</p> <p>- Solución de conflictos</p> <p>- Documentos de gestión</p> <p>- Generación de una cultura institucional</p> <p>- Cumplimiento de las normas y reglamentos</p> <p>- Participación de la comunidad educativa</p> <p>- Eficacia y eficiencia en la función</p> <p>- Imparcialidad en las sanciones</p> <p>- Emprendimiento y laboriosidad</p> <p>- Administración de los recursos humanos materiales y financiero</p> <p>- Participación de los padres</p> <p>- Participación de la comunidad</p>	<p>Cuestionario de gestión escolar del directivo</p>	<p>*Población (N): 94</p> <p>*Muestra (n): 48</p> <p>* Nivel de investigación Explicativo</p> <p>*Tipo de Investigación Básico</p> <p>*Diseño de Investigación: No experimental correlacional y transversal</p>
			<p><b>VARIABLE Y</b></p> <p>Calidad de servicios educativos</p>	<p>Calidad del servicio académico a nivel institucional</p> <p>Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula</p> <p>Calidad de la atención administrativa</p> <p>Calidad de los elementos tangibles virtuales</p>	<p>- Relevancia</p> <p>- Eficiencia y eficacia</p> <p>- Equidad</p> <p>- Responsabilidad laboral</p> <p>- Calidad de la enseñanza-aprendizaje</p> <p>- capacidad de manejo y dirección de los estudiantes y padres</p> <p>- Seguimiento, valoración y evaluación</p> <p>- Trato y modo de servicio del personal administrativo</p> <p>- Actividades y entrega oportuna de materiales</p> <p>- Información pertinente</p> <p>- Empleo del celular</p> <p>- Empleo del Wasap</p> <p>- Empleo de redes virtuales de internet</p>	<p>Cuestionario de calidad de servicios educativos</p>	<p>*Técnicas Para Acopio de datos: Observación y encuestas</p> <p>*Instrumentos de Recolecta de datos: Cuestionarios</p> <p>*Para Procesamiento de Datos: Codificación y tabulación de datos.</p> <p>*Técnicas para el Análisis e Interpretación de Datos: Estadística descriptiva e inferencial para cada variable</p> <p>* Para la Presentación de Datos: Cuadros, tablas estadísticas y gráficos</p> <p>*Para el Informe Final: Reglamento de la Escuela de Pos grado de la Unheval.</p>




## ANEXO 02

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que mi menor hijo (a) participe en el trabajo de investigación, aplicada por el Maestrando **Segundo Manuel Gil Pascual** como requisito para obtener el Título de Maestro de Educación en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Estoy consciente que la información que se suministrará por mi hijo (a) permitirá analizar la información para buscar posibles soluciones.

Entiendo que fue elegido (a) para esta investigación por ser miembro de la comunidad educativa de la Institución Educativa Integrada 32108 Felipe Huamán Poma de Ayala de Quircán Chico San Pedro de Chaulán - Huánuco. Además doy fe que está participando de manera voluntaria y que la información que aporte será confidencial.

Quircán Chico, 2020

  
.....  
Firma del padre de familia  
María Polanco Pretel

  
.....  
Firma del investigador

## ANEXO 03

## ANEXO 3.1



## CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO



**TIVO:** ¡ESTIMADO DOCENTE! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel de gestión escolar del director; asimismo, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestro parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:

Escala valorativa				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0



DIMENSIONES	ÍTEMS	PUNTAJE				
		4	3	2	1	0
<b>Gestión pedagógica</b>	1. La directora se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.					
	2. La directora motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.					
	3. La directora promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.					
	4. La directora se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos					
	5. La directora promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.					
<b>Gestión institucional</b>	6. La directora demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.					
	7. La directora soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.					
	8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.					
	9. La directora crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.					
	10. La directora hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y propicia la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.					
<b>Gestión administrativa</b>	11. La directora demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.					
	12. La directora es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.					
	13. La directora es emprendedora, laboriosa y responsable en el desarrollo de sus funciones.					

	14. La directora administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.					
	15. La directora administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.					
<b>Gestión comunitaria</b>	16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.					
	17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.					
	18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.					
	19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.					
	20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN !

**LEYENDA:**

RESPUESTA	VALOR POR ÍTEM
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro de la variable X
61-80	Excelente
41-60	Bueno
21-40	Regular
00-20	Deficiente

**BAREMO:**

**FACTORES POR ÍTEMS**

- Gestión pedagógica: 1, 2, 3, 4, 5
- Gestión institucional: 6, 7, 8, 9, 10
- Gestión administrativa: 11, 12, 13, 14, 15
- Gestión comunitaria: 16, 17, 17, 19 20

## ANEXO 3.2



## CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO

**OBJETIVO:** ESTIMADO DOCENTE! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel de gestión escolar del director; asimismo, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestro parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:

Escala valorativa				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0



DIMENSIONES	ÍTEMES	PUNTAJE				
		4	3	2	1	0
Gestión pedagógica	1. La directora se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.			X		
	2. La directora motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.			X		
	3. La directora promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.			X		
	4. La directora se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos.			X		
	5. La directora promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.			X		
Gestión institucional	6. La directora demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.					X
	7. La directora soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.		X			
	8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.			X		
	9. La directora crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.		X			
Gestión administrativa	10. La directora hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y propicia la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.		X			
	11. La directora demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.					X
	12. La directora es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.					X
	13. La directora es emprendedora, laboriosa y responsable en el desarrollo de sus funciones.			X		

	14. La directora administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.			X	
	15. La directora administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.			X	
Gestión comunitaria	16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.			X	
	17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.			X	
	18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.			X	
	19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.			X	
	20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.				X

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

**LEYENDA:**

RESPUESTA	VALOR POR ÍTEM
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro de la variable X
61-80	Excelente
41-60	Bueno
21-40	Regular
00-20	Deficiente

**BAREMO:**

**FACTORES POR ÍTEMS**

- Gestión pedagógica: 1, 2, 3, 4, 5
- Gestión institucional: 6, 7, 8, 9, 10
- Gestión administrativa: 11, 12, 13, 14, 15
- Gestión comunitaria: 16, 17, 17, 19 20

## ANEXO 3.3



## CUESTIONARIO DE GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO

**OBJETIVO:** ¡ESTIMADO DOCENTE! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel de gestión escolar del director; asimismo, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:

Escala valorativa				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0



DIMENSIONES	ÍTEMS	PUNTAJE				
		4	3	2	1	0
<b>Gestión pedagógica</b>	1. La directora se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.	.			/	
	2. La directora motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.			X		
	3. La directora promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.					X
	4. La directora se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos.				X	
	5. La directora promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.				X	
<b>Gestión institucional</b>	6. La directora demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.				X	
	7. La directora soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.				X	
	8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.				X	
	9. La directora crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.				X	
	10. La directora hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y promueve la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.				X	
<b>Gestión administrativa</b>	11. La directora demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.			X		
	12. La directora es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.				X	
	13. La directora es emprendedora, laboriosa y responsable en el desarrollo de sus funciones.				X	

	14. La directora administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.				X	
	15. La directora administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.					X
Gestión comunitaria	16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.		X			
	17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.					X
	18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.					X
	19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.				X	
	20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.					X

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

**LEYENDA:**

RESPUESTA	VALOR POR ÍTEM
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro de la variable X
61-80	Excelente
41-60	Bueno
21-40	Regular
00-20	Deficiente

**BAREMO:**

**FACTORES POR ÍTEMS**

- Gestión pedagógica: 1, 2, 3, 4, 5
- Gestión institucional: 6, 7, 8, 9, 10
- Gestión administrativa: 11, 12, 13, 14, 15
- Gestión comunitaria: 16, 17, 17, 19 20

## ANEXO 3.4



## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

**OBJETIVO:** ¡ESTIMADO ESTUDIANTE! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel de calidad del servicio educativo que le brinda su colegio, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestro parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:



Escala valorativa				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0

DIMENSIONES	ÍTEMS	PUNTAJE				
		4	3	2	1	0
<b>Calidad del servicio académico a nivel institucional</b>	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.					
	2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.					
	3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.					
	4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organiza, así como en concursos internos.					
	5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.					
	6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando					
<b>Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula.</b>	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los horarios establecidos.					
	8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.					
	9. Los docentes de la Institución Educativa fomenta la participación activa de los estudiantes.					
	10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.					
	11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.					
	12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.					
	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia					
	14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.					



<b>Calidad de la atención administrativa</b>	15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.					
	16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son anticipadas, claras y precisas.					
<b>Calidad de los elementos tangibles virtuales</b>	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de “Aprendo en casa” y la forma cómo desarrollarás los retos.					
	18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.					
	19. Los docentes hacen uso adecuado del Wasap para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de “Aprendo en casa” y luego ayudarte a entender y cumplir las actividades.					
	20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de “Aprendo en casa” y la forma cómo desarrollarás los retos.					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN !

**LEYENDA:**

RESPUESTA	VALOR POR ÍTEM
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro de la variable Y
61-80	Excelente
41-60	Bueno
21-40	Regular
00-20	Deficiente

**BAREMO:**

**FACTORES POR ÍTEMS**

- Calidad del servicio académico a nivel institucional: 1, 2, 3, 4, 5, 6
- Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula.: 7, 8, 9, 10, 11, 12
- Calidad de la atención administrativa: 13, 14, 15, 16
- Calidad de los elementos tangibles virtuales: 17, 18, 19

## ANEXO 3.5



## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

**OBJETIVO:** ¡ESTIMADO ESTUDIANTE! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel de calidad del servicio educativo que le brinda su colegio, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestro parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:



Escala valorativa				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0

DIMENSIONES	ÍTEM	PUNTAJE				
		4	3	2	1	0
<b>Calidad del servicio académico a nivel institucional</b>	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.			X		
	2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.					X
	3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.					X
	4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organice, así como en concursos internos.				X	
	5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.				X	
	6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando.				X	
	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los horarios establecidos.				X	
<b>Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula.</b>	8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.					X
	9. Los docentes de la Institución Educativa fomenta la participación activa de los estudiantes.					X
	10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.				X	
	11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.				X	
	12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.			X		
	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia.					X
	14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.					X

Calidad de la atención administrativa	15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.				X	
	16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son amigables, claras y precisas.				X	
Calidad de los elementos tangibles virtuales	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.			X		
	18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.					X
	19. Los docentes hacen uso adecuado del Wasap para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de "Aprendo en casa" y luego ayudarían a entender y cumplir las actividades.				X	
	20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.				X	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

LEYENDA:

RESPUESTA	VALOR POR ÍTEM
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro de la variable Y
61-80	Excelente
41-60	Buena
21-40	Regular
00-20	Deficiente

BAREMO:

FACTORES POR ÍTEMS

- Calidad del servicio académico a nivel institucional: 1, 2, 3, 4, 5, 6
- Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula: 7, 8, 9, 10, 11, 12
- Calidad de la atención administrativa: 13, 14, 15, 16
- Calidad de los elementos tangibles virtuales: 17, 18, 19

## ANEXO 3.6



## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

**OBJETIVO:** ¡ESTIMADO ESTUDIANTE! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel de calidad del servicio educativo que le brinda su colegio, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestro parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:



Escala valorativa				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1	0

DIMENSIONES	ÍTEM	PUNTAJE				
		4	3	2	1	0
<b>Calidad del servicio académico a nivel institucional</b>	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.		X			
	2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.			X		
	3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.		X			
	4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organice, así como en concursos internos.			X		
	5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.					X
	6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando.				X	
<b>Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula.</b>	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los honorarios establecidos.			X		
	8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.			X		
	9. Los docentes de la Institución Educativa fomenta la participación activa de los estudiantes.			X		
	10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.			X		
	11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.			X		
	12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.			X		
	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia.				X	
	14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.				X	

Calidad de la atención administrativa	15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.			X	
	16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son anticipadas, claras y precisas.			X	
Calidad de los elementos tangibles virtuales	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.		X		
	18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.				X
	19. Los docentes hacen uso adecuado del Wasap para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de "Aprendo en casa" y luego ayudarte a entender y cumplir las actividades.			X	
	20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.			X	

### ¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

#### LEYENDA:

RESPUESTA	VALOR POR ÍTEM
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro de la variable Y
61-80	Excelente
41-60	Bueno
21-40	Regular
00-20	Deficiente

#### BAREMO:

#### FACTORES POR ÍTEMS

- Calidad del servicio académico a nivel institucional: 1, 2, 3, 4, 5, 6
- Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula.: 7, 8, 9, 10, 11, 12
- Calidad de la atención administrativa: 13, 14, 15, 16
- Calidad de los elementos tangibles virtuales: 17, 18, 19

## ANEXO 3.7



## “AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

### AUTORIZACION

Mediante la firma de este documento doy consentimiento para que el Maestrando **Segundo Manuel Gil Pascual**, aplique su trabajo de investigación en la Institución Educativa Integrada 32108 Felipe Huamán Poma de Ayala de Quircán Chico Distrito San Pedro de Chaulán-Huánuco. Comprobando que es un requisito para la obtención del grado de Maestro en Educación por lo tanto no perjudicará a la Institución ni a mi persona.

Quircán Chico, 2 020



Walter Venturo Benites

## ANEXO 3.8

Tabla N°01

Resultado general de la Variable Gestión escolar del directivo en la I. E. Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020.

N° Docente	GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO																								General					
	Gestión pedagógica					Puntaj	Nivel	Gestión institucional					Puntaj	Nivel	Gestión administrativa					Puntaj	Nivel	Gestión comunitaria					Puntaj	Nivel	Puntaj	Nivel
	1	2	3	4	5			6	7	8	9	10			11	12	13	14	15			16	17	18	19	20				
1	1	2	0	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	2	1	1	1	0	5	D	3	0	0	1	0	4	D	19	D
2	2	3	4	0	1	10	R	2	2	2	2	2	10	R	2	3	1	1	3	10	R	2	2	3	0	3	10	R	40	R
3	3	1	4	2	2	12	B	3	3	2	2	4	14	B	1	4	4	1	0	10	R	2	2	2	2	2	10	R	46	B
4	2	0	0	1	2	5	D	2	0	0	1	2	5	D	1	0	0	2	1	4	D	1	1	0	0	2	4	D	18	D
5	2	2	2	2	2	10	R	3	3	1	0	1	8	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	38	R
6	1	1	1	1	1	5	D	0	1	1	1	1	4	D	1	0	1	1	1	4	D	0	1	1	1	1	4	D	17	D
7	3	3	4	4	4	18	E	4	4	4	4	4	20	E	4	4	4	4	4	20	E	4	4	4	4	4	20	E	78	E
8	2	0	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	0	1	1	1	1	4	D	1	1	1	1	1	5	D	19	D
9	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	40	R
10	1	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	1	1	0	0	3	5	D	20	D
11	2	2	2	3	0	9	R	2	2	3	1	1	9	R	2	1	0	1	1	5	D	2	2	3	3	2	12	B	35	R
12	4	4	4	4	4	20	E	3	3	4	4	4	18	E	4	4	4	3	3	18	E	4	4	4	4	4	20	E	76	E
13	3	3	2	0	1	9	R	2	2	3	1	1	9	R	1	2	0	1	1	5	D	3	3	3	2	3	14	B	37	R
14	0	1	1	1	1	4	D	1	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	19	D
15	2	2	2	4	4	12	B	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	42	B
16	1	1	2	0	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	1	0	1	1	1	4	D	1	0	0	2	1	4	D	18	D
17	3	2	2	2	0	9	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	39	R
18	2	2	2	1	1	8	R	3	1	1	3	2	10	R	3	3	1	1	2	10	R	3	3	0	2	2	10	R	38	R
19	3	3	3	2	4	15	B	4	3	3	2	3	15	B	3	3	3	2	4	15	B	4	4	2	2	3	15	B	60	B
20	1	1	1	1	1	5	D	0	1	1	1	1	4	D	2	1	1	1	0	5	D	1	1	1	1	1	5	D	19	D
21	1	1	1	1	1	5	D	2	2	2	2	4	12	B	1	1	1	1	1	5	D	4	3	3	2	1	13	B	35	R
22	1	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	1	5	D	20	D
23	3	3	3	2	3	14	B	3	3	3	2	4	15	B	4	3	3	2	3	15	B	4	4	4	1	2	15	B	59	B
24	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	2	2	2	2	2	10	R	40	R

Fuente: Cuestionario de Gestión escolar del directivo aplicado a los docentes de la I.E.I. “Felipe Huamán Poma de Ayala”, 2020.

Elaboración: Tesista

## BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	General	fi	%
Excelente (16-20)	2	8,3	Excelente (16-20)	2	8,3	Excelente (16-20)	2	8,3	Excelente (16-20)	2	8,3	Excelente (61-80)	2	8,3
Bueno (11-15)	4	16,7	Bueno (11-15)	4	16,7	Bueno (11-15)	2	8,3	Bueno (11-15)	5	20,9	Bueno (41-60)	4	16,7
Regular (6-10)	8	33,3	Regular (6-10)	9	37,5	Regular (6-10)	8	33,3	Regular (6-10)	8	33,3	Regular (21-40)	9	37,5
Deficiente (0-5)	10	41,7	Deficiente (0-5)	9	37,5	Deficiente (0-5)	12	50,0	Deficiente (0-5)	9	37,5	Deficiente (0-20)	9	37,5

## ANEXO 3.9

Tabla N°02

Resultado general de la Variable Calidad de servicios educativos en la I. E. Integrada “Felipe Huamán Poma de Ayala”, Chaulán-Huánuco 2020

N° Estudiantes	CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS																				General									
	Calidad del servicio académico a nivel institucional						Puntaje	Nivel	Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula						Puntaje	Nivel	Calidad de la atención administrativa				Puntaje	Nivel	Calidad de los elementos tangibles virtuales				Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12			13	14	15	16			17	18	19	20				
1	2	0	0	1	1	1	5	D	1	0	0	1	1	2	5	D	1	1	1	1	4	D	2	0	1	1	4	D	18	D
2	3	2	3	2	0	1	11	R	2	2	2	2	2	2	12	R	1	0	2	1	4	D	3	1	1	3	8	R	35	R
3	2	2	2	2	2	0	10	R	3	2	3	3	0	0	11	R	2	2	2	2	8	R	2	2	2	1	7	R	37	R
4	0	1	0	1	1	1	4	D	1	0	1	0	1	1	4	D	1	3	0	0	4	D	1	1	1	1	4	D	16	D
5	2	3	3	2	0	1	11	R	2	2	2	2	2	2	12	R	2	2	0	0	4	D	2	2	2	2	8	R	35	R
6	1	0	0	1	1	1	4	D	1	0	0	1	1	1	4	D	1	0	0	2	3	D	1	0	0	3	4	D	15	D
7	4	4	4	4	2	2	21	E	4	4	4	4	4	4	24	E	4	4	4	4	16	E	4	4	4	4	16	E	77	E
8	1	0	1	1	1	1	5	D	1	1	1	1	0	0	4	D	1	1	0	1	4	D	1	1	1	1	4	D	17	D
9	3	1	1	3	2	1	11	R	3	3	2	1	1	1	11	R	2	2	2	2	8	R	1	1	1	1	4	D	34	R
10	1	0	0	0	1	1	3	D	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	1	1	4	D	2	0	0	2	4	D	18	D
11	1	1	1	1	1	1	6	D	1	1	1	4	3	2	12	R	1	1	1	1	4	D	2	2	2	4	10	B	32	R
12	3	3	3	3	4	2	18	B	3	3	3	1	1	1	12	R	4	4	4	4	16	E	4	4	4	4	16	E	62	D
13	2	2	2	2	1	1	10	R	2	2	0	2	2	2	10	R	2	2	3	1	8	R	2	2	2	2	8	R	36	R
14	1	1	1	0	1	1	5	D	1	1	1	1	1	1	6	D	0	0	2	2	4	D	1	1	1	1	4	D	19	D
15	2	2	1	1	1	2	9	R	2	2	1	1	1	2	9	R	2	2	2	2	8	R	2	2	2	2	8	R	34	R
16	1	1	1	1	0	0	4	D	1	0	0	1	1	1	4	D	1	1	1	1	4	D	1	1	1	1	4	D	16	D
17	2	2	2	2	0	1	9	R	0	0	2	2	2	4	10	R	2	2	2	2	8	R	2	2	2	2	8	R	35	R
18	1	1	1	1	4	1	9	R	2	2	2	2	1	1	10	R	2	2	2	2	8	R	2	2	2	2	8	R	35	R
19	2	2	2	2	2	2	12	R	4	4	4	4	1	1	18	B	3	3	3	2	11	B	3	3	2	3	11	B	52	B
20	1	0	1	0	1	1	4	D	1	0	0	1	1	1	4	D	0	0	2	2	4	D	1	1	1	1	4	D	16	D
21	1	0	0	0	1	1	3	D	2	2	2	1	1	0	8	R	2	0	2	0	4	D	2	2	0	1	5	R	20	D
22	1	0	1	1	1	1	5	D	1	0	0	1	1	1	4	D	1	1	1	1	4	D	1	0	0	3	4	D	17	D
23	4	4	3	3	3	1	18	B	2	2	2	2	2	2	12	R	3	4	4	4	15	E	2	2	2	4	10	B	55	B
24	1	1	1	1	1	1	6	D	4	3	1	1	1	2	12	R	3	2	1	2	8	R	3	3	3	1	10	B	36	R

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicios educativos aplicado a los docentes de la I.E.I. “Felipe Huamán Poma de Ayala”, 2020.

Elaboración: Tesista

## BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	General	fi	%
Excelente (19-24)	1	4,2	Excelente (19-24)	1	4,2	Excelente (13-16)	3	12,5	Excelente (13-16)	2	8,3	Excelente (61-80)	1	4,2
Bueno (13-18)	2	8,3	Bueno (13-18)	1	4,2	Bueno (9-12)	1	4,2	Bueno (9-12)	4	16,7	Bueno (41-60)	2	8,3
Regular (7-12)	9	37,5	Regular (7-12)	14	58,3	Regular (5-8)	7	29,2	Regular (5-8)	8	33,3	Regular (21-40)	10	41,7
Deficiente (0-6)	12	50,0	Deficiente (0-6)	8	33,3	Deficiente (0-4)	13	54,1	Deficiente (0-4)	10	41,7	Deficiente (0-20)	11	45,8



## ANEXO 3.10

## FOTOGRAFÍAS



MAESTRA SILVIA MARTINEZ GUTARRA DEL NIVEL PRIMARIO  
RESPONDIENDO LA ENCUESTA



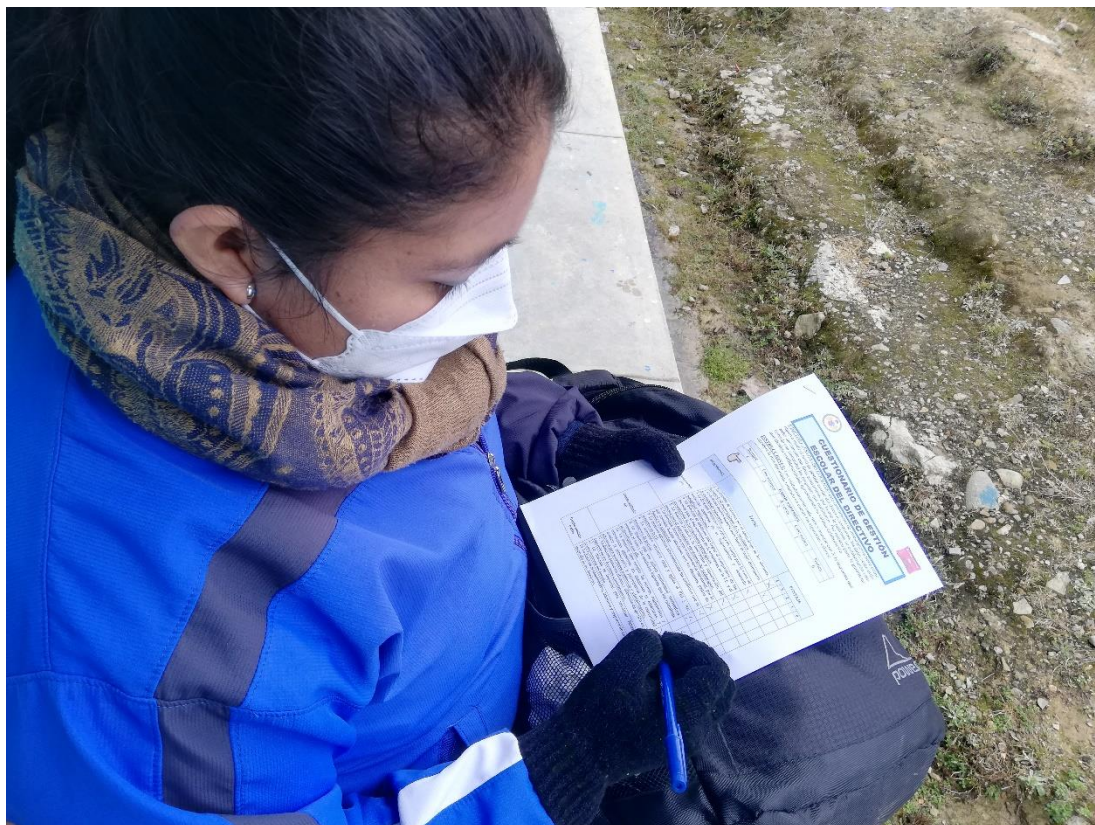
MAESTRA PATRICIA MESA MORALES DEL NIVEL SECUNDARIO  
COLABORANDO CON LA ENCUESTA



MAESTRO ABELARDO VEGA PERDAVE DEL NIVEL SECUNDARIO COLABORANDO CON LA ENCUESTA



MAESTRA YULI SILVA HERRERA DEL NIVEL SECUNDARIO COLABORANDO CON LA ENCUESTA



MAESTRA VILA TIMOTEO TRUJILLO DEL NIVEL SECUNDARIO  
COLABORANDO CON LA ENCUESTA



## FOTOGRAFÍA DE ESTUDIANTES PARTICIPANDO EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



# FOTOGRAFÍA DE ESTUDIANTES PARTICIPANDO EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA





## FOTOGRAFÍA DE ESTUDIANTES PARTICIPANDO EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



## FOTOFRAFÍA DE ESTUDIANTES COLABORANDO CON LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



MADRE DE FAMILIA FIRMANDO EL CONSENTIMIENTO INFORMADO DE SU MENOR HIJO





## ANEXO 04 FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Maestro, Ela kleny Asencios Bravo
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	Docente de EBA "Nuestra señora de las Mercedes"
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	Cuestionario de Gestión escolar del directivo
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIÓN
				RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO	Gestión pedagógica	1. El director se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.	1	4	4	4	4		
		2. El director motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.	2	4	4	4	4		
		3. El director promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.	3	4	4	4	4		
		4. El director se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos	4	4	4	4	4		
		5. El director promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.	5	4	4	4	4		
	Gestión institucional	6. El director demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.	6	4	4	4	4		
		7. El director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.	7	4	4	4	4		
		8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.	8	4	4	4	4		
		9. El director crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.	9	4	4	4	4		
		10. El director hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y propicia la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.	10	4	4	4	4		
	Gestión administrativa	11. El director demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.	11	4	4	4	4		
		12. El director es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.	12	4	4	4	4		
		13. El director es emprendedor, laborioso y responsable en el desarrollo de sus funciones.	13	4	4	4	4		
		14. El director administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.	14	4	4	4	4		
	Gestión comunitaria	15. El director administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.	15	4	4	4	4		
		16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.	16	4	4	4	4		
		17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.	17	4	4	4	4		
		18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.	18	4	4	4	4		
		19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	19	4	4	4	4		
		20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.	20	4	4	4	4		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>80</b>		
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25x80</b>								<b>20</b>	

III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total					
CUALITATIVA		CUANTITATIVA	CUALITATIVA	CUANTITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00 - 05	C	REGULAR	11 - 13
D	DEFICIENTE	06 - 10	B	BUENO	14 - 17
			A	EXCELENTE	18 - 20

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: ( X ) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO			
V. RECOMENDACIONES : Se recomienda aplicar el instrumento			
Huánuco, noviembre de 2020.	41358605		964402255
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Maestro, Ela kleny Asencios Bravo
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	Docente, EBA "Nuestra Señora de las Mercedes"
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	Cuestionario de Calidad de servicios educativos
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
<b>CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	Calidad del servicio académico a nivel institucional	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.	1	4	4	4	4	4		
		2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.	2	4	4	4	4	4	4	
		3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.	3	4	4	4	4	4	4	
		4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organiza, así como en concursos internos.	4	4	4	4	4	4	4	
		5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.	5	4	4	4	4	4	4	
		6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando	6	4	4	4	4	4	4	
	Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los horarios establecidos.	7	4	4	4	4	4	4	
		8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.	8	4	4	4	4	4	4	
		9. Los docentes de la Institución Educativa fomentan la participación activa de los estudiantes.	9	4	4	4	4	4	4	
		10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.	10	4	4	4	4	4	4	
		11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.	11	4	4	4	4	4	4	
		12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.	12	4	4	4	4	4	4	
	Calidad de la atención administrativa	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia	13	4	4	4	4	4	4	
		14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.	14	4	4	4	4	4	4	
		15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.	15	4	4	4	4	4	4	
		16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son anticipadas, claras y precisas.	16	4	4	4	4	4	4	
	Calidad de los elementos tangibles virtuales	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	17	4	4	4	4	4	4	
		18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.	18	4	4	4	4	4	4	
		19. Los docentes hacen uso adecuado del WhatsApp para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de "Aprendo en casa" y luego ayudarte a entender y cumplir las actividades.	19	4	4	4	4	4	4	
		20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	20	4	4	4	4	4	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>80</b>		
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25x80</b>									<b>20</b>	

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total</b>			
CUALITATIVA		CUANTITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00 - 05	C REGULAR 11 - 13
D	DEFICIENTE	06 - 10	B BUENO 14 - 17
			A EXCELENTE 18 - 20

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:  VÁLIDO       MEJORAR       NO VÁLIDO  
V. RECOMENDACIONES : Se recomienda aplicar el instrumento

Huánuco, noviembre de 2020	41358605		964402255
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>	<b>Teléfono</b>



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Mg. Carmen Silvia Estela y Livia
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	G.U.E Leoncio Prado
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	Cuestionario de gestión escolar del directivo
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIÓN
				RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO	Gestión pedagógica	1. El director se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.	1	4	4	4	4	4	
		2. La directora motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.	2	4	4	4	4	4	
		3. El director promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.	3	4	4	4	4	4	
		4. El director se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos	4	4	4	4	4	4	
		5. El director promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.	5	4	4	4	4	4	
	Gestión institucional	6. El director demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.	6	4	4	4	4	4	
		7. El director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.	7	4	4	4	4	4	
		8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.	8	4	4	4	4	4	
		9. El director crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.	9	4	4	4	4	4	
		10. El director hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y propicia la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.	10	4	4	4	4	4	
	Gestión administrativa	11. El director demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.	11	4	4	4	4	4	
		12. El director es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.	12	4	4	4	4	4	
		13. El director es emprendedor, laborioso y responsable en el desarrollo de sus funciones.	13	4	4	4	4	4	
		14. El director administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.	14	4	4	4	4	4	
		15. El director administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.	15	4	4	4	4	4	
	Gestión comunitaria	16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.	16	4	4	4	4	4	
		17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.	17	4	4	4	4	4	
		18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.	18	4	4	4	4	4	
		19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	19	4	4	4	4	4	
		20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.	20	4	4	4	4	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>80</b>	
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25x80</b>									<b>20</b>

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN:</b> 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total							
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA		CUANTITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00	- 05	C	REGULAR	11	- 13
D	DEFICIENTE	06	- 10	B	BUENO	14	- 17
				A	EXCELENTE	18	- 20

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:** (X) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO  
**V. RECOMENDACIONES :** Aplicar el instrumento

Huánuco, noviembre de 2020	22428349		962816061
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Mg. Carmen Silvia Estela y Livia
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	G.U.E Leoncio Prado
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	Cuestionario de calidad de servicios educativos
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	Calidad del servicio académico a nivel institucional	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.	1	4	4	3	3	3.5	
		2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.	2	4	4	3	3	3.5	
		3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.	3	4	4	3	3	3.5	
		4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organiza, así como en concursos internos.	4	4	4	3	3	3.5	
		5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.	5	4	4	3	3	3.5	
		6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando	6	4	4	3	3	3.5	
	Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los horarios establecidos.	7	4	4	3	3	3.5	
		8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.	8	4	4	3	3	3.5	
		9. Los docentes de la Institución Educativa fomenta la participación activa de los estudiantes.	9	4	4	3	3	3.5	
		10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.	10	4	4	3	3	3.5	
		11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.	11	4	4	3	3	3.5	
		12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.	12	4	4	3	3	3.5	
	Calidad de la atención administrativa	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia	13	4	4	3	3	3.5	
		14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.	14	4	4	3	3	3.5	
		15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.	15	4	4	3	3	3.5	
		16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son anticipadas, claras y precisas.	16	4	4	3	3	3.5	
	Calidad de los elementos tangibles virtuales	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	17	4	4	3	3	3.5	
		18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.	18	4	4	3	3	3.5	
		19. Los docentes hacen uso adecuado del Wasap para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de "Aprendo en casa" y luego ayudarte a entender y cumplir las actividades.	19	4	4	3	3	3.5	
		20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	20	4	4	3	3	3.5	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>70</b>	
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25 x 70</b>									<b>17.5</b>

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total</b>						
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA		CUANTITATIVA
E	MUY DEFICIENTE	00	- 05	C	REGULAR	11 - 13
D	DEFICIENTE	06	- 10	B	BUENO	14 - 17
				A	EXCELENTE	18 - 20

<b>IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: (X) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO</b>			
<b>V. RECOMENDACIONES : Aplicar el instrumento</b>			
Huánuco, noviembre de 2020	22428349		962816061
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>	<b>Teléfono</b>



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO



### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Mg. Fabian Manzano Ketty Luz
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	G.U E. Leoncio Prado
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	Cuestionario de gestión escolar del directivo
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIÓN
				RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO	Gestión pedagógica	1. El director se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.	1	4	4	4	4	4	
		2. El director motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.	2	4	4	4	4	4	
		3. El director promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.	3	4	4	4	4	4	
		4. El director se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos	4	4	4	4	4	4	
		5. El director promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.	5	4	4	4	4	4	
	Gestión institucional	6. El director demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.	6	4	4	4	4	4	
		7. El director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.	7	4	4	4	4	4	
		8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.	8	4	4	4	4	4	
		9. El director crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.	9	4	4	4	4	4	
		10. El director hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y propicia la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.	10	4	4	4	4	4	
	Gestión administrativa	11. El director demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.	11	4	4	4	4	4	
		12. El director es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.	12	4	4	4	4	4	
		13. El director es emprendedor, laborioso y responsable en el desarrollo de sus funciones.	13	4	4	4	4	4	
		14. El director administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.	14	4	4	4	4	4	
		15. El director administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.	15	4	4	4	4	4	
	Gestión comunitaria	16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.	16	4	4	4	4	4	
		17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.	17	4	4	4	4	4	
		18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.	18	4	4	4	4	4	
		19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	19	4	4	4	4	4	
		20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.	20	4	4	4	4	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>80</b>	
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25 x 80</b>									<b>20</b>

III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total							
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA		CUANTITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00	- 05	C	REGULAR	11	- 13
D	DEFICIENTE	06	- 10	B	BUENO	14	- 17
				A	EXCELENTE	18	- 20

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: (x) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO			
V. RECOMENDACIONES : Se recomienda aplicar el cuestionario			
Huánuco, noviembre de 2020	22506674		962603823
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono





## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Mg. Fabian Manzano Ketty Luz
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	G.U.E. Leoncio Prado
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	Cuestionario de calidad de servicios educativos
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	Calidad del servicio académico a nivel institucional	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.	1	4	4	4	4	4	
		2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.	2	4	4	4	4	4	
		3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.	3	4	4	4	4	4	
		4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organiza, así como en concursos internos.	4	4	4	4	4	4	
		5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.	5	4	4	4	4	4	
		6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando	6	4	4	4	4	4	
	Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los horarios establecidos.	7	4	4	4	4	4	
		8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.	8	4	4	4	4	4	
		9. Los docentes de la Institución Educativa fomenta la participación activa de los estudiantes.	9	4	4	4	4	4	
		10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.	10	4	4	4	4	4	
		11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.	11	4	4	4	4	4	
		12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.	12	4	4	4	4	4	
	Calidad de la atención administrativa	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia	13	4	4	4	4	4	
		14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.	14	4	4	4	4	4	
		15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.	15	4	4	4	4	4	
		16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son anticipadas, claras y precisas.	16	4	4	4	4	4	
	Calidad de los elementos tangibles virtuales	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	17	4	4	4	4	4	
		18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.	18	4	4	4	4	4	
		19. Los docentes hacen uso adecuado del Wasap para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de "Aprendo en casa" y luego ayudarte a entender y cumplir las actividades.	19	4	4	4	4	4	
		20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	20	4	4	4	4	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>80</b>	
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25 x 80</b>									<b>20</b>

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total</b>						
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA		CUANTITATIVA
E	MUY DEFICIENTE	00	- 05	C	REGULAR	11 - 13
D	DEFICIENTE	06	- 10	B	BUENO	14 - 17
				A	EXCELENTE	18 - 20

<b>IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: ( x ) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO</b>			
<b>V. RECOMENDACIONES : Se recomienda aplicar el cuestionario</b>			
Huánuco, noviembre de 2020	22506674		962603823
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Doctor, Felipe Alfredo Saldivar Torres
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	Especialista de educación secundaria en la DRE - Huánuco
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	Cuestionario de gestión escolar del directivo
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIÓN
				RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO	Gestión pedagógica	1. El director se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.	1	4	4	4	4	4	
		2. La directora motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.	2	4	4	4	4	4	
		3. El director promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.	3	4	4	4	4	4	
		4. El director se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos	4	4	4	4	4	4	
		5. El director promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.	5	4	4	4	4	4	
	Gestión institucional	6. El director demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.	6	4	4	4	4	4	
		7. El director soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.	7	4	4	4	4	4	
		8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.	8	4	4	4	4	4	
		9. El director crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.	9	4	4	4	4	4	
	Gestión administrativa	10. El director hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y propicia la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.	10	4	4	4	4	4	
		11. El director demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.	11	4	4	4	4	4	
		12. El director es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.	12	4	4	4	4	4	
		13. El director es emprendedor, laborioso y responsable en el desarrollo de sus funciones.	13	4	4	4	4	4	
		14. El director administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.	14	4	4	4	4	4	
	Gestión comunitaria	15. El director administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.	15	4	4	4	4	4	
		16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.	16	4	4	4	4	4	
		17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.	17	4	4	4	4	4	
		18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.	18	4	4	4	4	4	
		19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	19	4	4	4	4	4	
		20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.	20	4	4	4	4	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>80</b>	
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25x80</b>									<b>20</b>

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total</b>					
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00 - 05	C	REGULAR	11 - 13
D	DEFICIENTE	06 - 10	B	BUENO	14 - 17
			A	EXCELENTE	18 - 20

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: (X) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO  
 V. RECOMENDACIONES : El instrumento es válido, se recomienda aplicar

Huánuco, noviembre de 2020	22435270	 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN HUÁNUCO DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN PEDAGÓGICA	962009984
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:


Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Doctor, Felipe Alfredo Saldivar Torres
Cargo o Institución donde Labora	Especialista de educación secundaria en la Dirección Regional de educación de Huánuco
Nombre del Instrumento de Evaluación	Cuestionario de Calidad de servicios educativos
Autor(es) del Instrumento	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	Calidad del servicio académico a nivel institucional	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.	1	4	3	3	4	3.5	
		2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.	2	4	3	3	4	3.5	
		3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.	3	4	3	3	4	3.5	
		4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organiza, así como en concursos internos.	4	4	3	3	4	3.5	
		5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.	5	4	3	3	4	3.5	
		6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando	6	4	3	3	4	3.5	
	Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los horarios establecidos.	7	4	3	3	4	3.5	
		8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.	8	4	3	3	4	3.5	
		9. Los docentes de la Institución Educativa fomenta la participación activa de los estudiantes.	9	4	3	3	4	3.5	
		10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.	10	4	3	3	4	3.5	
		11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.	11	4	3	3	4	3.5	
		12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.	12	4	3	3	4	3.5	
	Calidad de la atención administrativa	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia	13	4	3	3	4	3.5	
		14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.	14	4	3	3	4	3.5	
		15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.	15	4	3	3	4	3.5	
		16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son anticipadas, claras y precisas.	16	4	3	3	4	3.5	
	Calidad de los elementos tangibles virtuales	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	17	4	3	3	4	3.5	
		18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.	18	4	3	3	4	3.5	
		19. Los docentes hacen uso adecuado del Wasap para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de "Aprendo en casa" y luego ayudarte a entender y cumplir las actividades.	19	4	3	3	4	3.5	
		20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	20	4	3	3	4	3.5	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>70</b>	
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25x70</b>									<b>17,5</b>

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total =</b>							
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA		CUANTITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00	- 05	C	REGULAR	11	- 13
D	DEFICIENTE	06	- 10	B	BUENO	14	- 17
				A	EXCELENTE	18	- 20

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: (X) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO  
 V. RECOMENDACIONES : El instrumento el válido ,se recomienda aplicar

Huánuco, noviembre de 2020	22435270	 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN HUÁNUCO DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS Dr. Felipe Alfredo Saldivar Torres ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN II - SEGURIDAD	962009984
----------------------------	----------	---	-----------

Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono
---------------	-----	-------------------	----------



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Maestro, Vitelio Asencios Tarazona
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	Docente de la Universidad nacional Intercultural de la Amazonia
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	"Gestión escolar del directivo"
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PAR-CIAL	OBSERVACIÓN
				RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
<b>GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO</b>	Gestión pedagógica	1. La directora se interesa por el aprendizaje de los alumnos, fomentando el mejoramiento de la enseñanza.	1	4	4	3	4	3.75	
		2. La directora motiva siempre para lograr el mejor desempeño de los docentes valorados.	2	3	4	4	3	3.5	
		3. La directora promueve el trabajo en equipo para la toma de decisiones acertadas en el mejoramiento y desarrollo pedagógico institucional.	3	4	4	4	3	3.75	
		4. La directora se preocupa por lograr el compromiso de los docentes para el mejoramiento de la enseñanza en la I.E. y el mejoramiento de los resultados pedagógicos	4	4	4	4	4	4	
		5. La directora promueve la innovación y capacitación del docente para el mejoramiento del desempeño pedagógico.	5	3	3	3	4	3.25	
	Gestión institucional	6. La directora demuestra una comunicación horizontal, por lo que mantiene buenas relaciones con los docentes, padres de familia y la comunidad.	6	4	3	4	3	3.5	
		7. La directora soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.	7	4	4	4	4	4	
		8. La institución educativa tiene y aplica el PEI y los documentos de gestión.	8	3	3	4	4	3.5	
		9. La directora crea una cultura institucional innovadora orientada al éxito y los resultados logrando que los miembros se identifiquen con ella.	9	4	4	4	3	3.75	
		10. La directora hace cumplir las normas, reglamentos y orientaciones educativas, sin coacciones ni amenazas; y propicia la colaboración y participación de la comunidad educativa para actividades académicas y administrativas.	10	3	4	4	4	3.75	
	Gestión administrativa	11. La directora demuestra eficacia y eficiencia de gestión en el desarrollo de sus funciones administrativas.	11	4	3	3	4	3.5	
		12. La directora es imparcial para sancionar faltas e incumplimientos del docente.	12	4	4	4	4	4	
		13. La directora es emprendedora, laboriosa y responsable en el desarrollo de sus funciones.	13	3	3	3	4	3.25	
		14. La directora administra adecuadamente los recursos humanos para el normal y efectivo desarrollo de la I.E.	14	4	3	4	3	3.5	
		15. La directora administra mantiene y promueve la mejora de los recursos materiales y financieros de la institución para una mejor labor educativa.	15	4	4	4	4	4	
	Gestión comunitaria	16. Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la I.E.	16	3	3	4	4	3.5	
		17. Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la I.E. y comunidad.	17	4	4	3	4	3.75	
		18. La institución educativa prioriza el contexto y situación comunitaria para sus planes estratégicos.	18	3	4	4	3	3.5	
		19. Se cuenta con iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.	19	4	4	4	3	3.75	
		20. La comunidad educativa participa en la solución de los problemas de la institución.	20	4	4	4	4	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								<b>73,5</b>	
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25 x 73,5</b>									<b>18,3</b>

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total</b>							
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA		CUANTITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00	- 05	C	REGULAR	11	- 13
D	DEFICIENTE	06	- 10	B	BUENO	14	- 17
				A	EXCELENTE	18	- 20
<b>IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: (X) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO</b>							
<b>V. RECOMENDACIONES : El instrumento es válido , se recomienda su aplicación</b>							
Huánuco, noviembre 2020		22501043				996737034	
Lugar y Fecha		DNI		Firma del Experto		Teléfono	



## FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

<b>Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto</b>	Maestro, Vitelio Asencios Tarazona
<b>Cargo o Institución donde Labora</b>	Docente de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia
<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	" Calidad de servicios educativos"
<b>Autor del Instrumento</b>	Segundo Manuel Gil Pascual

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Calificar con 1; 2; 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACION	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA			CLARIDAD
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	Calidad del servicio académico a nivel institucional	1. La Institución Educativa se preocupa por desarrollar las clases en sus estudiantes basados en la claridad, sencillez y coherencia.	1	4	4	3	4	3,75	
		2. La Institución Educativa prioriza que sus docentes se centren en la retroalimentación y reforzamiento de sus estudiantes.	2	3	4	4	3	3,5	
		3. La Institución Educativa, a través de sus docentes y trabajadores, evalúan y priorizan la cobertura del servicio educativo mediante medios digitales adecuados.	3	3	3	3	4	3,25	
		4. La Institución Educativa fomenta la participación de los estudiantes en actividades cívicas, académicas artísticas y culturales que organiza, así como en concursos internos.	4	4	3	4	3	3,5	
		5. La Institución Educativa informa a los estudiantes y padres de familia de los recursos y servicios que pueden tener a su disposición.	5	4	3	4	4	3,75	
		6. La Institución Educativa se preocupa por apoyar y darle facilidades a los estudiantes que tienen inconvenientes para seguir estudiando	6	3	3	4	4	3,5	
	Calidad y actitud laboral motivadora de los docentes en el aula	7. Los docentes de la Institución Educativa cumplen responsablemente los horarios establecidos.	7	4	4	3	4	3,75	
		8. Los docentes de la Institución Educativa brindan una enseñanza-aprendizaje dinámica, motivadora y de calidad a los estudiantes.	8	3	3	4	4	3,5	
		9. Los docentes de la Institución Educativa fomenta la participación activa de los estudiantes.	9	4	4	4	3	3,75	
		10. Los docentes de la Institución educativa son amables, y tienen disposición para dar orientaciones en todo momento.	10	3	4	4	4	3,75	
		11. Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia y estudiantes con el propósito de informar oportunamente sobre la situación académica de sus hijos y de cómo se desarrollarán las clases y actividades.	11	4	3	3	4	3,5	
		12. Los docentes de la institución educativa realizan un seguimiento y valoración de las acciones de los estudiantes priorizando su mejoramiento permanente.	12	4	4	4	4	4	
	Calidad de la atención administrativa	13. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda un servicio, adecuado, cordial, amable, rápido y eficiente a los estudiantes y padres de familia	13	3	3	3	4	3,75	
		14. Las actividades fijadas en el colegio son convenientes y acorde a las necesidades y demandas de los estudiantes.	14	4	3	4	3	3,5	
		15. La entrega de libros, cuadernos de trabajo y materiales educativos a los estudiantes es adecuada y oportuna en la institución.	15	4	3	4	4	3,75	
		16. La información que se brinda sobre las actividades educativas del plantel son anticipadas, claras y precisas.	16	3	3	4	4	3,75	
	Calidad de los elementos tangibles virtuales	17. Los docentes de la institución te hacen llamadas o envían mensajes en el celular para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	17	4	4	3	4	3,75	
		18. Las llamadas por celular que hacen los docentes es para conocer tu situación personal-académica y buscar la forma de apoyarte si tienes problemas.	18	3	4	4	3	3,5	
		19. Los docentes hacen uso adecuado del Wasap para explicarte (mediante mensajes, fichas digitales, fotografías resúmenes o audio de voz) sobre las clases de la radio, tv, o plataforma de "Aprendo en casa" y luego ayudarte a entender y cumplir las actividades.	19	4	3	4	3	3,5	
		20. Los docentes usan adecuadamente la plataforma Zoom y otros medios de internet para explicarte sobre los temas de "Aprendo en casa" y la forma cómo desarrollarás los retos.	20	4	4	4	4	4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>73</b>		
<b>PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL: 0,25 x 73</b>								<b>18,2</b>	

<b>III. ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/80 x Puntaje Total = 0,25 x Puntaje Total</b>							
CUALITATIVA		CUANTITATIVA		CUALITATIVA		CUANTITATIVA	
E	MUY DEFICIENTE	00 - 05		C	REGULAR	11 - 13	
D	DEFICIENTE	06 - 10		B	BUENO	14 - 17	
				A	EXCELENTE	18 - 20	

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:** (X) VÁLIDO ( ) MEJORAR ( ) NO VÁLIDO

**V. RECOMENDACIONES :** El instrumento es válido , se recomienda su aplicación

Huánuco, noviembre 2020	41358605		964402255
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>	<b>Teléfono</b>



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**HOJA DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión.
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

## **NOTA BIOGRÁFICA**

### **GIL PASCUAL, SEGUNDO MANUEL**

Nació en Cachicadán, Santiago de Chuco-La Libertad, hijo de don José Manuel Gil Quezada y Doña Rosa Blanca Pascual Quispe, sus estudios de educación primaria, secundaria y superior lo realizó en su lugar de nacimiento. De profesión docente egresado del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Cachicadán. Bachiller de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Maestro en Educación en Gestión y Planeamiento Educativo por la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Maestro en Educación con mención en Gestión y Planeamiento Educativo por la Universidad Hermilio Valdizán. Actualmente es docente de la Institución Educativa 32108 “Felipe Huamán Poma de Ayala”



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN - HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE POSGRADO**



*Al Servicio de la Sociedad con una Educación de Calidad*

### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma del Microsoft Teams de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, siendo las 18:00h, del día miércoles 17 DE NOVIEMBRE DE 2021 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Melecio PARAGUA MORALES	Presidente
Dr. Victor Manuel ROJAS RIVERA	Secretario
Mg. Fidel Alberto GARCIA YALE	Vocal

**Aesor de tesis:** Dr. Jesús Arturo ORTIZ MOROTE (Resolución N° 1018-2019-UNHEVAL-FCE/D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo, Don Segundo Manuel GIL PASCUAL.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulada: **GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E.I. FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA, CHAULÁN – HUÁNUCO 2020.**

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

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

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

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de QUINCE (15).  
 Equivalente a BUENO, por lo que se declara APROBADO.  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:37 horas de 17 de noviembre de 2021

  
 PRESIDENTE  
 DNI N° 22400343

  
 SECRETARIO  
 DNI N° 22468265

  
 VOCAL  
 DNI N° 0492765

Legenda:  
 10 a 20: Excelente  
 17 a 19: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(RESOLUCION N° 1018-2019-UNHEVAL-FCE/D)





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



UNIDAD DE POSGRADO DE EDUCACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

**Dra. Clorinda Natividad Barrionuevo Torres**

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E.I. FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA, CHAULÁN - HUÁNUCO 2020**, realizado por el Maestría en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo **Segundo Manuel GIL PASCUAL**, cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 11 de noviembre de 2021.

**Dra. Clorinda Natividad Barrionuevo Torres**

**DIRECTORA  
UNIDAD DE POSGRADO - EDUCACIÓN**

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: *GIL PASCUAL SEGUNDO MANUEL*

DNI: *19696878* Correo electrónico: *semmo.gil@gmail.com*

Teléfono de casa: Celular: *945462352* Oficina:

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
Maestría: <i>EDUCACION</i>
Mención: <i>GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO</i>

#### Grado Académico obtenido:

*MAESTRO EN EDUCACIÓN. MENCIÓN: GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO*

Título de la tesis: *GESTIÓN ESCOLAR DEL DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA I.E.T. FELIPE HUARIPOCA DE AYALA, CHAVILAN- HUÁNUCO 2020.*

#### Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio. Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional -- UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo Indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    ( ) 3 años    ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: *31. 04. 2022*

  
 Firma del autor