



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Tesis

Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos

College de Barranca, 2024

Para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Gestión Educativa con
Mención en Pedagogía

Autora

Maritza Lilly Cruz Castillo

Asesor

Mo. Pompeyo Prisciliano Vergara Guadalupe

Huacho – Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN EDUCATIVA CON MENCIÓN EN PEDAGOGÍA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Maritza Lilly Cruz Castillo	40231628	19/12/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Pompeyo Prisciliano Vergara Guadalupe	15594196	0009-0000-4948-8391
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Raymundo Javier Híjar Guzman	15685212	0000-0002-6182-0542
Melchor Epifanio Escudero Escudero	15624326	0000-0003-4336-3947
Yaneth Marlube Rivera Minaya	15735300	0000-0002-0414-6651

Maritza Lilly Cruz Castillo 2024-086426

GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA ARGOS COLLEGE DE BA...

📄 Quick Submit

📄 Quick Submit

🏠 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega

enx041:1310230246

82 Páginas

Fecha de entrega

4 dic 2024, 2:58 p.m. GMT-5

15,844 Palabras

Fecha de descarga

6 dic 2024, 2:54 p.m. GMT-5

84,841 Caracteres

Nombre de archivo

Tesis_TFG_-_Maritza_Cruz_-_Actual_revised.pdf

Tamaño de archivo

1.4 MB



Página 7 of 88 - Descripción general de similitud

Identificador de la entrega:enx041:1310230246

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para co...

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 71% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado ninguna(s) alerta(s) de texto sospechoso(s).

Los algoritmos de nuestro sistema analizan automáticamente en profundidad para buscar y proporcionar sus permisos de descarga de una entrega original. Si aún así detectamos algo sospechoso, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarse.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que revise cualquier alerta.

**Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos
College de Barranca, 2024**

Maritza Lilly Cruz Castillo

TESIS DE POSGRADO

Asesor: Mo. Pompeyo Prisciliano Vergara Guadalupe

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Maestra en Ciencias de la Gestión Educativa con mención en Pedagogía

Huacho – Perú

2025

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada con mucho amor a mi madre Hayde, quien es una mujer luchadora, trabajadora, pero sobre todo por su amor y apoyo constante en mi día a día.

Maritza Lilly Cruz Castillo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer principalmente a Dios por darme un día más de vida y permitirme cumplir uno más de mis sueños.

Maritza Lilly Cruz Castillo

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitaciones del estudio	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Investigaciones internacionales	6
2.1.2. Investigaciones nacionales	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Bases Filosóficas	16
2.4. Definiciones de términos básicos	17
2.5. Hipótesis de investigación	18
2.5.1. Hipótesis general	18
2.5.2. Hipótesis Específicas	18
2.6. Operacionalización de las variables	19
CAPITULO III. METODOLOGÍA	22
3.1. Diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	23

3.2.1. Población	23
3.2.2. Muestra	23
3.3. Técnicas de recolección de datos	23
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	24
4.1. Análisis de resultados	24
4.2. Contrastación de hipótesis	37
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	43
5.1. Discusión de resultados	43
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
6.1. Conclusiones	49
6.2. Recomendaciones	50
CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	51
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2: Instrumentos	58
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	80
Anexo 4: Base de datos	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la gestión educativa	24
Tabla 2. Categoría de la gestión institucional	25
Tabla 3. Categoría de la gestión pedagógica	26
Tabla 4. Categoría de la gestión administrativa	28
Tabla 5. Categoría de la gestión comunitaria	29
Tabla 6. Categoría de la calidad de servicio	30
Tabla 7. Categoría de la equidad	31
Tabla 8. Categoría de la relevancia	33
Tabla 9. Categoría de la pertinencia	34
Tabla 10. Categoría de la eficacia	35
Tabla 11. Categoría de la eficiencia	36
Tabla 12. Prueba de la gestión educativa	37
Tabla 13. Prueba de la calidad de servicio	38
Tabla 14. Correlación de gestión educativa (GE) y la calidad de servicio (CSE)	39
Tabla 15. Correlación de gestión institucional (GI) y CSE	40
Tabla 16. Correlación de gestión pedagógica (GP) y CSE	41
Tabla 17. Correlación de gestión administrativa (GAD) y CSE	41
Tabla 18. Correlación de gestión comunitaria (GCO) y CSE	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión educativa	24
Figura 2. Gestión institucional	25
Figura 3. Gestión pedagógica	27
Figura 4. Gestión administrativa	28
Figura 5. Gestión comunitaria	29
Figura 6. Calidad de servicio	30
Figura 7. Equidad	32
Figura 8. Relevancia	33
Figura 9. Pertinencia	34
Figura 10. Eficacia	35
Figura 11. Eficiencia	36
Figura 12. Normal de la gestión educativa	38
Figura 13. Normal de la calidad de servicio	39

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.

Metodología: El tipo básica, correlacional, no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. Teniendo una muestra de 92 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 25 ítems para la variable X y 30 ítems para la variable Y, con una prueba de Rho Spearman. **Resultados:** Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a $0,05$; teniendo el valor del coeficiente de Rho de Spearman = 0.904 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva muy alta, por lo tanto, se acepta H_1 . Además, el 29.3% de los encuestados manifiestan que la gestión educativa es de nivel medio y el 70.7% afirman que la calidad de servicio brindada en la institución es de categoría bueno. **Conclusiones:** Existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.

Palabras claves: Gestión educativa, calidad de servicio, calidad, gestión administrativa.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between educational management and the quality of the service in the Private Educational Institution Argos College of Barranca during 2024. **Methodology:** The type basic, correlational, non-experimental, quantitative approach. Having a sample of 92 people, the technique used was the survey and the instrument questionnaire with 25 items for variable X and 30 items for variable Y, with a Rho Spearman test. **Results:** The alternative hypothesis was demonstrated by finding the p value = 0.000 and being less than 0.05; Having the value of Spearman's Rho coefficient = 0.904, it statistically indicates that there is a very high positive correlation, therefore, H1 is accepted. In addition, 29.3% of those surveyed state that educational management is of a half level and 70.7% affirm that the quality of service provided in the institution is of a good category. **Conclusions:** There is a direct relationship between educational management and the quality of service in the Private Educational Institution Argos College of Barranca during 2024.

Keywords: Educational management, quality of service, quality, administrative management.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la gestión de la educación (GE) como estrategia crucial y valiosa para el comportamiento y dirección de las instituciones educativas ha jugado un papel crucial en las últimas décadas, conformando así la principal y fundamental herramienta para tener que alcanzar el desarrollo educativo pleno en nuestro país.

La gestión es un conjunto de actividades de procesamiento que involucran personas, procedimientos, recursos y resultados que se llevan a cabo para lograr los objetivos fijados por la organización.

La investigación se desarrolló en capítulos, detallado de la siguiente forma análisis situacional, fundamentación teórica, metodologías, los resultados; presenta análisis y contrastación de hipótesis y las conclusiones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto internacional, Villarroel y Bruna (2017) indican que se han llevado a cabo diversos estudios sobre la Gestión Educativa (GE), orientados a diseñar perfiles docentes que se alinean con los objetivos de capacitación, formación y evaluación. Para impartir conocimientos, destrezas y actitudes específicas, que frecuentemente se empleaban en el pasado.

En Ecuador Cantos y Reyes (2018) señalan que el 86% de los docentes involucrados afirman estar familiarizados con el nuevo modelo de GE y un 71% concuerda con él, dado que mejora la calidad de la educación, fomenta la participación, ofreciendo actividades contempladas el aprendizaje del educando fundamentados en sus tres pilares. Por otra parte, más de 80% argumentan conocer las actividades a desarrollarse, un 90% señalan que las normativas estipuladas en la administración escolar contribuyen a que los alumnos alcancen resultados acordes a los aprendizajes previstos, mientras que otro 68% considera que contribuyen a que las instituciones educativas se aproximan a un rendimiento óptimo y sus miembros alcancen un crecimiento. y un 78% Los alumnos se adhieren a las directrices y contribuyen a una educación integral, siguiendo siempre el camino de lo óptimo dentro del entorno de enseñanza.

En el Perú Trigos (2020) indica que las instituciones son objeto de críticas debido a la perfección de sus acciones, innovación y crecimiento. de competencias humanas. Esto no solo se basa en la acción educativa, sino también en la administración. Para que el marco de capacitación adopte un rol laboral esencial, debe superar las limitaciones presentes, algunas de ellas institucionales, rangos y gestión. La estructura educativa actual

controla los horarios y supervisión, por ende, complicados de adaptarse a situaciones variables.

Mendoza (2022) indica que en el entorno social, la administración educacional representa un elemento de alto grado de debilidad frente a la variedad constante de transformaciones del conglomerado social. A pesar de que las instituciones educativas tienden a mejorar, la presencia de dificultades de índole estructural obstaculiza la realización de tal objetivo; observándose, por otro lado, un servicio deficiente y un sesgo considerable en un servicio ideal.

Rojas (2019) los directores de varios establecimientos educativos están siendo capacitados por el Ministerio de Educación en áreas como gerencia, la toma de decisiones y el liderazgo. Este proceso es crucial, ya que uno de los problemas importantes es que, generalmente, las universidades preparan profesionales en el campo de la docencia, pero no de las habilidades y competencias necesarias para administrar establecimientos educativos. Sin embargo, este no es un problema único en la enseñanza; sino uno de los desafíos que enfrentan los profesionales en general. Por otro lado, durante muchos años, el Ministerio de Educación descuidó su papel de evaluar y capacitar continuamente a los docentes, y el sistema educativo quedó desactualizado rápidamente: debido al desarrollo científico y progreso tecnológico, el sistema educativo ha cambiado en todos los niveles.

En los últimos años, en la institución en estudio, se ha observado una deficiencia en la CE. Los padres han manifestado su descontento debido a la falta de atención adecuada en la secretaría. Además, la enseñanza virtual ha presentado problemas significativos, ya que algunos docentes tienen dificultades con el uso de herramientas tecnológicas. Esto ha resultado en un atraso en el desarrollo de competencias y habilidades de los estudiantes en el contexto de la educación a distancia. En cuanto a la GE, se ha visto que enriquecer la gestión virtual es un desafío considerable. Los directivos

no demuestran empatía y tanto los docentes como los administradores carecen de comprensión sobre los métodos de gestión y de liderazgo efectivo. Esta situación impacta la calidad del servicio educativo brindado. Resulta fundamental llevar a cabo una evaluación exhaustiva que permita identificar soluciones y optimizar la formación de los estudiantes. El problema de investigación fue seleccionado debido a las dificultades en la gestión educativa y su influencia en la calidad de la enseñanza en la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.

1.4. Justificación de la investigación

Se tuvo como bases teóricas, a partir de las necesidades de la coyuntura actual sobre la GE y calidad de servicio (CS), que partieron de las exigencias del ministerio competente, con el fin de impartir una enseñanza de calidad en beneficio de las entidades educativas y del país.

La investigación busco generar una influencia social; puesto beneficia a la comunidad educativa Privada Argos College de Barranca, similar a los integrantes de la comunidad científica, este estudio proporciona datos significativos para futuros estudios que requieran una mayor profundidad en el análisis.

Basándose en las variables determinadas, empleó como método la encuesta y como herramienta dos cuestionarios mediante la recopilación de datos para conseguir resultados apropiados.

1.5. Delimitaciones del estudio

Estuvo dentro de los ambientes de la I.E. Privada Argos College de la provincia de Barranca. Teniendo a los padres de familia como delimitación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Komalasari, Arafat y Mulyadi (2020), en su tesis enfocado en una unidad educacional de Indonesia; tuvo por propósito conocer la competencia de gestión de los directores(GDR) para escalar en la expectativa de vida educacional. Este método de investigación es descriptivo cualitativo. Las fuentes de datos en este estudio fueron los profesores que ayudaron en el proceso de aprendizaje. Las técnicas de recogida de datos en este estudio incluyen 1) entrevistas y 2) documentación. El análisis de datos utilizado en este estudio fue 1) reducción de datos, 2) visualización o presentación de datos y 3) conclusiones y verificación de datos. Los resultados mostraron que la competencia de GDR en escalar en la expectativa de vida educacional. Este trabajo contribuye a mejorar la competencia de gestión del director para escalar en la expectativa de vida educacional. (p. 181)

Siñani (2021), en su trabajo referido al encargo administrativo educacional dentro de la mejora de los estándares de enseñanza en un centro educativo del altiplano; tuvo como prioridad el análisis continuo de los procesos dentro de un marco de enseñanza, buscando la coherencia o vínculo de la GA y CE ; donde logro establecer mediante modelos estadísticos este vínculo de las partes, con una nueva mirada de la filosofía educativa. (p.46)

Moreno (2019), en su trabajo realizado en una unidad escolar de Venezuela, tuvo como propósito analizar enfoques teóricos que sustentan la GA y la CE. Se empleo un estudio correlacional, donde arrojó datos relevantes referidos al mejoramiento aptitudinal,

destrezas y habilidades en los sectores educativos rurales; esto confirma las suposiciones de investigación. (p.247)

Ariza y Peñaranda (2019), en su trabajo de tesis realizada en una unidad escolar de Colombia; tuvo por propósito diseñar una propuesta integral de GP. Donde una de las metas era encontrar las estrategias integrales de la organización y por consecuencia tendremos un mejoramiento educativo, sustentando en el diagnóstico de las acciones pedagógicas y su creación de planes de acción. (p.7)

Portocarrero, Restrepo, Valencia y Calderón (2021), en su trabajo de tesis realizado en una institución educacional de Colombia, buscaron explicar la relación entre la gestión educativa y la sostenibilidad institucional. Los resultados revelaron una relación entre ambos factores, destacando que la calidad depende en gran medida del fomento a la investigación. Asimismo, el indicador de sostenibilidad económica está significativamente influenciado por la inversión en infraestructura, hardware y software, así como por los recursos destinados al personal y la planta docente. Finalmente, el estudio concluye que la eficacia institucional está relacionada con la satisfacción de empleados y docentes, y con la evolución salarial. (p.107)

2.1.2. Investigaciones nacionales

Trigoso (2020), en su investigación llevada a cabo en Tarapoto; El propósito fue establecer la correlación entre la GE y la CS; de esta forma, se optó por un estudio no experimental de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 38 profesores, y para la recopilación de información se empleó un cuestionario como herramienta; se concluyó que hay una correlación entre las categorías analizadas, además se logró apreciar que la CS es bueno, lo que señala que, pese a las numerosas carencias en el cimiento y ambientación. (p.6)

Mendoza (2022), en su investigación llevada a cabo en Trujillo, tuvo como objetivo principal: “determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en dicha institución”. La investigación, de carácter básico, se realizó con una muestra de 31 docentes y empleó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Los resultados arrojaron un coeficiente de 0,870, y una correlación positiva alta, lo cual respalda científicamente la existencia de esta relación. Además, se identifican correlaciones significativas entre los aspectos de administración, educación, comunidad y calidad del servicio (p. 7).

Chambi (2021), en su investigación llevada a cabo en Lima, se propuso como objetivo: “determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los docentes de esta institución en Lima”. Los resultados mostraron una relación significativa entre ambas variables, con un índice de correlación de 0.57 (p.7).

Flores (2022) , en su investigación llevada a cabo en Lima, se plantea como objetivo: “determinar la influencia de la gestión administrativa (GA) en la calidad del servicio (CS)”. La población del estudio estuvo conformada por 70 personas, y se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los hallazgos obtenidos se alinean con el propósito general del estudio, enfocado en la dimensión de gestión administrativa. Se evidencia una valoración de 0.9832, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. Esto demuestra una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución analizada (p. 6).

Sáenz (2021), en su investigación llevada a cabo en Piura; se plantea como objetivo: “analizar la relación entre la gestión educativa (GE) y la calidad de servicio (CS) en dicha institución”. El estudio se realizó con una muestra de 42 docentes y encontró una correlación significativa de 0,857 entre las variables. Como resultado, se propone una estrategia de gestión educativa orientada a alcanzar la excelencia, no solo en los procesos

de enseñanza-aprendizaje, sino también en la provisión de servicios específicos, actividades académicas, y en el fortalecimiento de la comunidad educativa mediante una administración integral de los servicios educativos (p.7).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión educativa

2.2.1.1 Definición

Farfán (2016) señala que Se comprende la administración educativa como un conjunto de procedimientos y acciones que contienen tanto componentes teórico-prácticos como simbólicos. Representa un entendimiento Sintético que relaciona el conocimiento con la acción, y está dirigido a mejorar constantemente los métodos y actividades de enseñanza. Generalmente, se muestra como una noción actualizada para gerenciar y entender la escuela, la cual debe acrecentar el estudio de la situación de manera integral como uno de sus componentes más importantes. En esta perspectiva, la administración de la escuela se transforma en un procedimiento que toma decisiones específicas y ejecutivas.

Jimenez, Puerta, Giraldo y Vallejo (2016) se trata de que la institución docente está sujeta a diversas componentes del día a día dentro del colegio. Hay varias ideas, sin embargo, se reducen a cuatro aspectos: institucional, educacional, administrativa y comunitaria.

Según Rico (2016), Se comprende la administración de la educación a modo de un procedimiento que otorga las competencias administrativas, se hace un control constante, se implementa un monitoreo y se toman decisiones de carácter ejecutivo. El procedimiento en cuestión tiene como propósito la permanente mejoría de la educación,

siguiendo las normas estatales, que están presentes en instituciones de carácter público o privado.

2.2.1.2 Modelos de la gestión educativa

Cruzata y Rodríguez (2016) afirman que la enseñanza es una carrera independiente que apoya varios enfoques de administración. Cada uno de estos modelos se ajusta a las diferentes necesidades de la sociedad en una época específica, mostrando una visión particular del mundo real y los desarrollos sociales, además de la manera en que los individuos, gerentes, supervisores y otros participantes actúan.

- **Modelo normativo:** Cruzata y Rodríguez (2016) señalan que Este modelo, que prevaleció desde los años cincuenta hasta principios de los setenta, consideraba la administración educativa como una disciplina autónoma, potenciando diferentes enfoques de gestión. Cada uno de estos enfoques se adapta a las diversas necesidades de la sociedad en un contexto histórico específico, proporcionando una visión específica de la realidad y los procesos sociales, así como de los roles de los trabajadores, administradores, directivos y otros actores.
- **Modelo prospectivo:** Según Cruzata y Rodríguez (2016) Este paradigma empieza en los años 70 con un pensamiento dirigido al futuro, intentando construir sobre la inquietud y la diversidad de ambientes. En este contexto, la transformación de la educación se da en forma de un procedimiento mutable, delimitado por importantes reformas en países como Nicaragua, Perú, Colombia, Cuba y Chile. El punto de vista en cuestión incorpora un fragmento de cualidad en la forma en la que se toman las decisiones, basado en estudios de caso.

- **Modelo estratégico situacional:** Cruzata y Rodríguez (2016) indican que este prototipo se genera a mediados de los 80s, momento en el que se implementó una táctica focalizada en la forma de pensar y en el análisis de dificultades, con el fin de conseguir metas en el contexto. Dentro del ámbito de la educación, se concentra en el control de los presupuestos y prioriza la dirección de las políticas del procedimiento, intentando garantizar una administración eficaz del sistema educativo a través de la colaboración. Esta hipótesis debate la capacidad de administración y planificación, al distribuir las labores que se realizan en diversas zonas del sistema, esto genera un efecto positivo.

2.2.1.3 Elementos de la gestión educativa

Vargas (2022) indica que la administración educativa deriva de la administración científica:

- **Planificación:** Vargas (2022) Lo implica el procedimiento de planeamiento es el procedimiento de elegir metas y objetivos, es una actitud mental de anticipación al desarrollo de acontecimientos que están dentro de nuestro entendimiento y que actuaremos de manera lógica.
- **Organización:** Vargas (2022) Hace referencia a la manera en la que se encuentran los recursos de personas y de dinero de la compañía con el fin de conseguir los objetivos y metas iniciales del plan.
- **Dirección:** Vargas (2022) La labor de dirección implica que cada uno de los integrantes del staff aspire a conseguir los objetivos que el director desea conseguir, ellos desean que los consigan.

- **Coordinación:** Vargas (2022) Se entiende por ella la necesidad de unir, encauzar y armonizar todas las acciones y esfuerzos de todo el equipo completo de trabajadores.
- **Supervisión:** Vargas (2022) es una actividad que se repite constantemente dentro de la compañía y se fundamenta en examinar lo que sucede en comparación con lo que se había planeado, con el fin de hallar las distinciones presentes, hallar las causas de las desviaciones y propender a solucionarlas.

2.2.1.4 Principios de la gestión educativa

Según Rojas (2019), algunos de los principios fundamentales de la gestión educativa son:

- a) **La Autonomía responsable:** se entiende como la responsabilidad que cada miembro de la institución educativa asume conforme al Manual de Organización y Funciones (MOF) o al Reglamento Interno (RI).
- b) **Corresponsabilidad:** Es fundamental destacar que el trabajo en equipo y la colaboración son clave para alcanzar los objetivos establecidos. Cada miembro, desde su área de influencia, debe cumplir con sus responsabilidades y contribuir de manera ética, responsable y puntual.
- c) **Transparencia y rendición de cuentas:** Este principio es crucial porque las autoridades educativas actúan en representación del Estado, y, por lo tanto, deben garantizar la transparencia en todas sus acciones, así como rendir cuentas sobre los bienes y servicios que ofrecen.
- d) **Flexibilidad en las prácticas y relaciones:** Vivimos en un entorno altamente competitivo, caracterizado por cambios rápidos y constantes.

Por ello, es esencial adoptar una actitud flexible y abierta, considerando las nuevas tendencias, teorías y enfoques, con el fin de promover el desarrollo y la mejora de la calidad educativa.

2.2.1.5 Dimensiones

✓ **Gestión institucional**

Farfán, Meró y Saénz (2016) La tarea de organizar, planificar, dirigir y administrar los recursos en una organización, con un único propósito de llegar a lo previsto, esto nos da a entender que el responsable de la institución reflejara la habilidad para tener aciertos en sus decisiones y enfrentar retos de forma eficiente y productiva.

✓ **Gestión pedagógica**

Farfán, Meró y Saénz (2016) Incluye las medidas particulares, sobresaliendo numerosas relaciones establecidos por los esquemas de enseñanza y saberes. Estos vínculos incluyen las teorías educativas, los métodos surgen de las prácticas pedagógicas.

✓ **Gestión Administrativa**

Farfán, Meró y Saénz (2016), se fundamenta en los resultados del estado, empleando diversas estrategias vinculadas a la administración de los distintos recursos, como el tiempo, el factor humano entre otros; esto nos permite tener una mayor capacidad de respuestas establecidas en los objetivos institucionales.

✓ **Gestión comunitaria**

Farfán, Meró y Saénz (2016) Su objetivo es promover en participar de manera continua en decidir de la mejor manera el mejoramiento de la

instituciones relacionadas al sector educacional. Además, se trata desde un punto de vista cultural, teniendo en cuenta cómo cada entidad considera las necesidades.

2.2.2 Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición

López (2013) La calidad del servicio se refiere a al forma de desarrollar adecuadamente una organización, comprendiendo y atendiendo sus necesidades o requerimientos; por ende, atendiendo de manera óptima e incluso en circunstancias inesperadas o ante fallos.

Matsumoto (2014), desde otro punto se puede establecer que la calidad que se brinda en los servicios es la respuesta a cierto conjunto de procesos, donde son evaluados constantemente por los usuarios, desde su punto de apreciación.

Alfonso y Curahua (2022), nos indican que se puede conceptualizar desde varios aspectos, es decir muestra una contribución heterogénea. Debe basarse en la percepción que tiene el cliente del servicio. Por tanto, la calidad de los servicios es percibida por los clientes. Ésta es la relatividad de este concepto. Si el servicio cumple o supera las expectativas iniciales, se considera buen servicio y crea una situación de fidelización del cliente, mientras que, si el cliente no está satisfecho con el servicio, se clasifica como de baja calidad.

Crosby (1990) define Los sistemas de calidad existen para proporcionar productos, bienes o servicios tangibles o intangibles a clientes, empresas y organizaciones porque requieren productos con funcionalidad que satisfaga sus necesidades y deseos.

2.2.2.2. Características de la calidad de servicio

Camisón, Cruz, y González (2006) hablan de 4 atributos:

- ✓ Intangibilidad.
- ✓ Carácter perecedero.
- ✓ Inseparabilidad.
- ✓ Heterogeneidad.

2.2.2.3 Beneficios de la calidad de servicio

Según Arellano (2017) la calidad de servicio genera importantes beneficios para la empresa:

- a. Posicionamiento de la marca: Al brindar servicios de valor agregado diferenciados en comparación con la competencia, trate de dejar una profunda impresión en la mente de los clientes y valor a través de recomendaciones de servicios reconocidas.
- b. Reducción de quejas y reclamos: Brindar un servicio de atención al cliente eficaz puede reducir las quejas y reclamos existentes y, por lo tanto, afectar la imagen de la empresa.
- c. Venta de nuevos productos al cliente fidelizado: Al brindar servicios comerciales efectivos, se promueve la oportunidad de ofrecer nuevos productos y los clientes quedan satisfechos con la empresa y su gestión.

2.2.2.4 Dimensiones

- ✓ **Equidad.** Rosas (2021) debe brindarse con base en los siguientes puntos: todos los estudiantes deben tener acceso a los diferentes niveles de

educación sin discriminación, y todos los estudiantes deben tener acceso a recursos materiales, financieros, educativos, técnicos y humanos de acuerdo a sus necesidades.

- ✓ **Relevancia.** Rosas (2021) implementa importantes aprendizajes, especialmente en materia de habilidades, por lo que es necesario enfatizar la forma de aprendizaje como base humana, la comprensión de las oportunidades de vida, el respeto a la libertad y los derechos humanos, así como el crecimiento.
- ✓ **Pertinencia.** Rosas (2021) Las acciones responsables que realizan todas las instituciones de la institución con el fin de alcanzar la calidad de la institución educativa tiene relación con la orientación educativa y promoción de sus estudiantes.
- ✓ **Eficacia.** Rosas (2021) Esto sugiere que una escuela de calidad será aquella que maximice las oportunidades de los estudiantes.
- ✓ **Eficiencia:** Rosas (2021), se relaciona con las virtudes que debe alcanzar el individuo, es decir, existe una relación entre las acciones realizadas, el tiempo invertido, la inversión en la actividad y los resultados alcanzados.

2.3. Bases Filosóficas

Bases filosóficas de gestión educativa

Martínez (2015) La gestión educativa es un proceso sistemático que tiene pasos establecidos en donde se debe de empezar con una planeación y evaluación para fortalecer lo que son las instituciones, para poder llevar a cabo esto se necesita de fases.

La gestión educativa se percibe como una serie de procesos teóricos y prácticos que se vinculan de forma horizontal y vertical dentro del sistema educativo para cumplir con las regulaciones sociales. Yabar (2013)

Bases filosóficas de calidad de servicio

Milla (2022) Desde que el hombre nace, a través de su vida va descubriendo productos o elementos y acciones que los clasifica en distintos niveles de calidad, selecciona lo que le gusta más y lo que le gusta menos, por eso a lo largo de la historia, este ha ido creando mejores controles de calidad que ayuden a percibir y elegir lo mejor para cada individuo.

Vargas y Aldana (2006) El servicio y la calidad en la actualidad llegan a ser factores diferenciadores de las empresas, teniendo aquella perspectiva en los usuarios. Por ello, muchas de las empresas competitivas están adaptando esta nueva filosofía organizacional, que se centra en una nueva cultura de valores, creencias y principios, donde las personas y sus necesidades pasan a un primer plano, y donde, por consiguiente, se busca atender y recibir a los usuarios de la mejor manera posible.

2.4. Definiciones de términos básicos

- **Gestión:** Es la gestión de recursos, ya sea en una entidad pública o privada, para lograr las metas establecidas. Raffino (2022)
- **Estrategia:** La estrategia es un procedimiento para tomar decisiones en una determinada circunstancia. Westreicher (2024)
- **Educación:** Se denomina educación a la facilitación del aprendizaje o de la obtención de conocimientos, habilidades, valores y hábitos en un grupo humano determinado, por parte de otras personas más versadas en el asunto enseñado y empleando diversas técnicas de la pedagogía. Raffino (2021)
- **Calidad:** La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. Peiró (2024)

- **Servicio:** Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades que satisfacen una determinada necesidad. Sánchez (2024)
- **Eficiencia:** Es la facultad de orientar algo o a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso más racional de recursos. Raffino (2021)
- **Comunidad:** Una comunidad es un conjunto de individuos que tienen en común diversos elementos, como el territorio que habitan, las tareas, los valores, los roles, el idioma o la religión. Raffino (2024)
- **Responsabilidad:** La responsabilidad es la cualidad que tiene un individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos, cuando los realiza de manera consciente e intencionada. Giani (2024)

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.

2.6. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión educativa	“La gestión educativa se conceptualiza como un conjunto de procesos y acciones que combinan tanto elementos teóricos como prácticos. Además, representa un conocimiento sintético con la habilidad de vincular el saber con la acción, orientado hacia la mejora continua de las actividades y prácticas educativas.”. Farfán (2016)	La gestión educativa, tienen cuatro dimensiones: Gestión institucional, gestión pedagógica, gestión administrativa y gestión comunitaria; considerando los indicadores como normales legales, motivación, evaluación, capacitación, distribución, colaboración, etc.; las cuales se medirán en una escala tipo Likert.	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Visión y misión • Normas legales • Plan de acción 	1-9	Cuestionario de gestión educativa
			Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Supervisión • Evaluación • Contabilidad 	10-15	
			Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Capacitación • Distribución • Calidad 	16-20	
Calidad de servicio	“La calidad del servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y	La calidad de servicio tiene cinco dimensiones: Equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia; considerando	Equidad	<ul style="list-style-type: none"> • Registro • Colaboración • Proyección • Accesibilidad • Desempeño • Planificación • Interacción • Colaboración 	1-9	Cuestionario de calidad de servicio

<p>expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”. López (2013)</p>	<p>los indicadores como accesibilidad, planificación, desarrollo, estrategia, apoyo, mejora, beneficios, etc; las cuales se medirán en una escala tipo Likert.</p>	<p>Relevancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contextualización • Desarrollo • Estrategia • Reflexión 	<p>10-15</p>
	<p>Pertinencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adoptación • Recursos • Enfoque • Apoyo 	<p>16-21</p>	
	<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Gestión • Mejora • Herramientas 	<p>22-26</p>	
	<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades • Ajuste • Beneficios • Supervisión 	<p>27-30</p>	

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue aplicada con enfoque cuantitativo. Según Chenet (2018), “la investigación aplicada tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos, en ese sentido, el propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario” (p.92).

3.1.2. Nivel de investigación

Fue de nivel correlacional, según Bernal (2012), “buscando elementos comunes por más significativos que sean; es decir la correlación es examinar relaciones entre variables o sus resultados” (p.114).

3.1.3. Diseño de investigación

De diseño no experimental, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que “la investigación se da en un contexto de carácter no experimental, donde implica la observación del hecho en su condición natural de las dos variables de estudio como las competencias digitales y el desempeño docente, sin ninguna manipulación intencional, el cual nos permitirá analizarlo y describirlo en un momento dado” (p.152).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio lo conformaron 120 padres de familia de la institución en estudio.

3.2.2. Muestra

La muestra respecto a la población de estudio lo conformaron 92 padres de familia de la institución en estudio:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2(119)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 92 \text{ padres de familia}$$

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

El método utilizado fue la encuesta.

3.3.2. Descripción del instrumento

Empleo un cuestionario para cada variable de estudio.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se registró la información en una base de datos del programa SPSS 26.0 que nos permitirá la presentación ordenada de los datos en tablas y para la contratación de hipótesis, fundamentadas en la Estadística Inferencial - Distribución normal.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de las competencias digitales

Tabla 1

Categoría de la gestión educativa

	f	h	h válido	H
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Medio	27	29,3	29,3	29,3
Alto	65	70,7	70,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

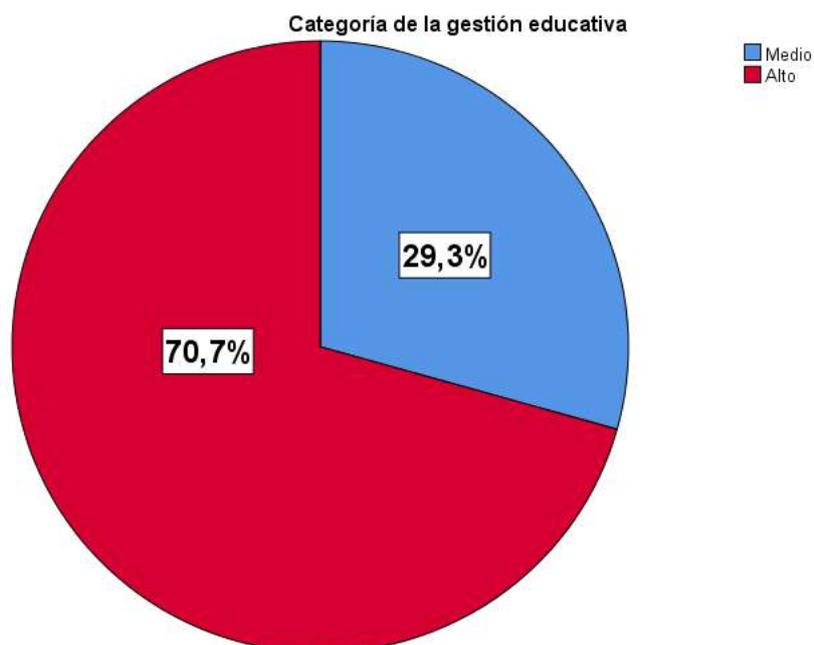


Figura 1. Gestión educativa

Se observa que ninguno de los participantes manifiestan que la GE empleada en la institución educativa en estudio de la provincia de Barranca es de nivel bajo; el 29.3% de los participantes manifiestan que la GE empleada e es de nivel medio y el 70.7% de los participantes manifiestan que la GE empleada e es de nivel alto, la cual se sustenta en

contar con una visión, misión, valores establecidos en el marco institucional, en tener políticas de administración internas, en comunicar a tiempo a todos acerca de las leyes actuales e incentiva su observancia, en el incentivo al equipo maestro y administrativo para lograr ofrecer un servicio de excelencia, en la adecuada supervisión y apoyo continuo a las tareas, demostrar una eficiente gestión de los recursos propios, materiales y de infraestructura en beneficio de la institución, mantener un registro actualizado de los padres de familia, establecer alianzas en equipo con las entidades locales, y aprender a reconocer a los padres de familias que participan en el desarrollo y participación de sus actividades.

Tabla 2

Categoría de la gestión institucional

	f	h	h válido	h
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	31	33,7	33,7	33,7
Válido Alto	61	66,3	66,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

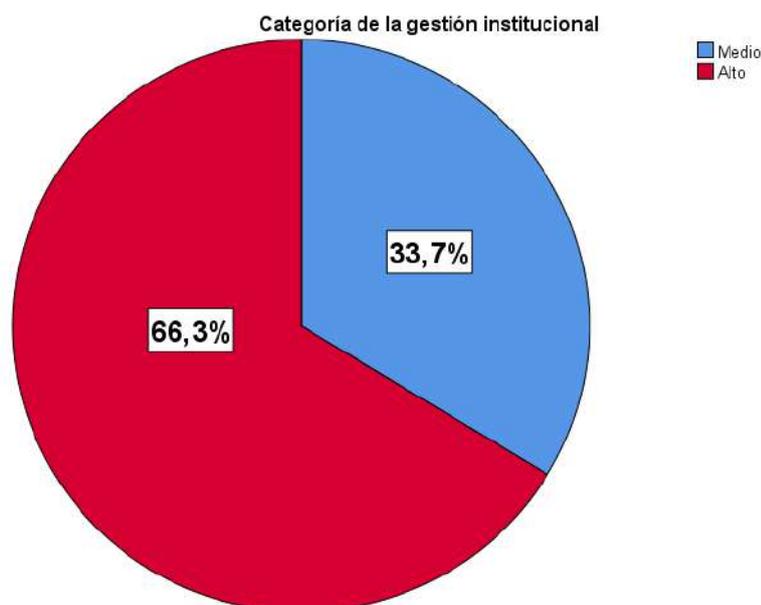


Figura 2. Gestión institucional

Se observa que ninguno de los participantes manifiestan que la gestión institucional empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel bajo; el 33.7% de los participantes manifiestan que la gestión institucional empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel medio y el 66.3% de los participantes manifiestan que la gestión institucional empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel alto, sustentado en contar con una visión, misión, valores establecidos en el marco institucional, en tener políticas de administración internas, en comunicar a todos acerca de las leyes actuales e incentiva su cumplimiento, en saber delegar responsabilidades considerando la legislación en vigor, en la planificación anual acorde a la realidad problemática, en brindar acompañamiento en la ejecución de las actividades programadas, en implementar evaluaciones las cuales a todos acerca de las leyes vigentes e incentiva su cumplimiento, aprendiendo a delegar responsabilidades teniendo en cuenta la legislación vigente.

Tabla 3

Categoría de la gestión pedagógica

	f	h	h válido	H
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	34	37,0	37,0	37,0
Alto	58	63,0	63,0	100,0
Válido				
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

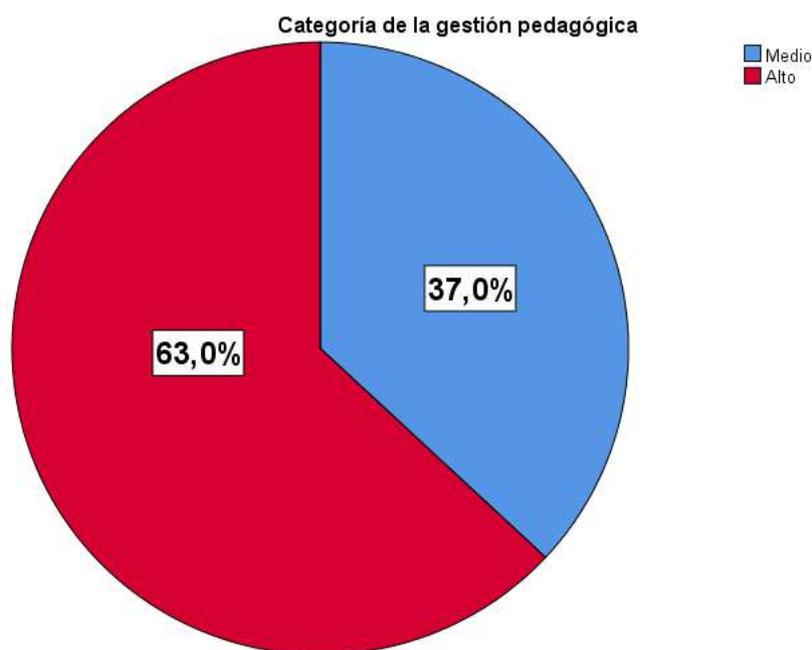


Figura 3. Gestión pedagógica

Se observa que ninguno de los participantes manifiestan que la GP empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel bajo; el 37.0% de los participantes manifiestan que la GP empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel medio y el 63.0% de los participantes manifiestan que la GP empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel alto, sustentado en el incentivo al equipo docente y administrativo para lograr ofrecer un servicio de excelencia, en la adecuada supervisión y apoyo continuo a las tareas del personal docente y administrativo, en poder ejecutar evaluaciones regulares para verificar el avance en el logro de los objetivos establecidos, en gestionar los recursos para asegurar la ejecución efectiva de las actividades educativas, en la habilidad de poder manejar con diligencia la contabilidad y se proporciona información de manera oportuna, en el control y supervisión de los documentos enviados por las autoridades superiores, cumpliendo con ellos y reportando a tiempo.

Tabla 4

Categoría de la gestión administrativa

	f	h	h válido	H
Válido Bajo	2	2,2	2,2	2,2
Medio	28	30,4	30,4	32,6
Alto	62	67,4	67,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

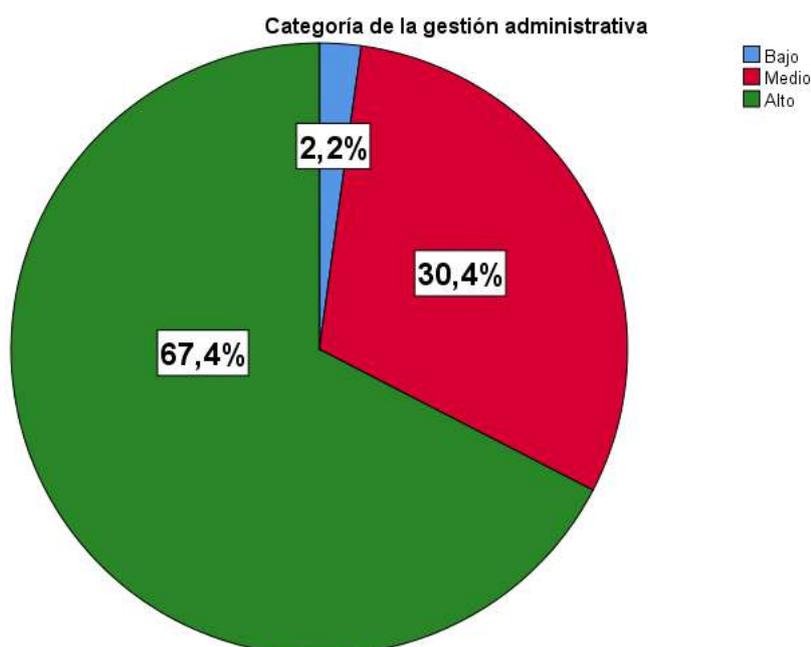


Figura 4. Gestión administrativa

Se observa que el 2.2% de los participantes manifiestan que la GA empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel bajo; el 30.4% de los participantes manifiestan que la GA empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel medio y el 67.4% de los participantes manifiestan que la GA empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel alto, sustentado en poder demostrar una efectiva administración de los recursos propios, materiales y de infraestructura en beneficio de la institución, en fomentar la participación en formación sobre tecnologías digitales, esenciales para la enseñanza a distancia, en organizar de manera eficiente el tiempo para la jornada laboral de los docentes en un

entorno de enseñanza virtual, en coordinar de forma eficaz el horario de trabajo del personal administrativo en el contexto de educación a distancia, en lograr asegurar la calidad de los procesos educativos mediante el acompañamiento y en saber reflexionar los logros de aprendizaje.

Tabla 5

Categoría de la gestión comunitaria

	f	h	h válido	H
Bajo	9	9,8	9,8	9,8
Medio	24	26,1	26,1	35,9
Alto	59	64,1	64,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

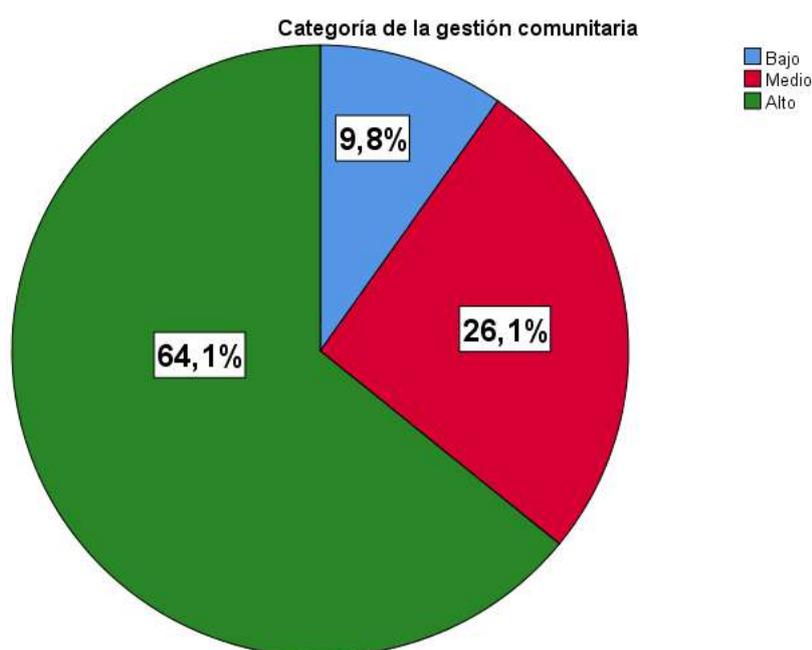


Figura 5. Gestión comunitaria

Se observa que el 9.8% de los participantes manifiestan que la GC empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel bajo; el 26.1% de los participantes manifiestan que la GC empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel medio y el 64.1% de los participantes manifiestan que

la GC empleada dentro de las funciones de la GE de la institución en estudio es de nivel alto, sustentado en mantener un registro actualizado de los padres de familia, en desarrollar colaboraciones en equipo con las organizaciones locales, en saber identificar a los padres de familias involucrados en el desarrollo y participación de sus actividades, en organizar a la comunidad campañas para la protección del entorno natural, en trabajar un enfoque comunitario orientado al bienestar de la población.

4.1.2. Resultados de la variable calidad de servicio

Tabla 6

Categoría de la calidad de servicio

	f	h	h válido	H
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Válido Regular	27	29,3	29,3	29,3
Bueno	65	70,7	70,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

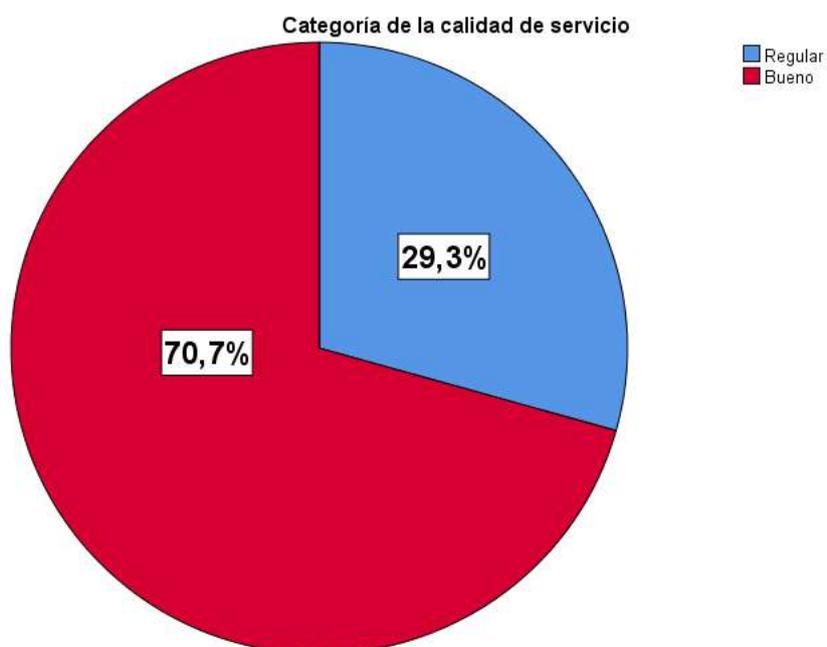


Figura 6. Calidad de servicio

Se observa que ninguno de los participantes manifiestan que la CS que ofrece la IE en estudio es deficiente; el 29.3% de los participantes manifiestan que la CS que ofrece la IE en estudio es regular y el 70.7% que la CS que ofrece la IE en estudio es bueno; lo cual está sustentada en poder acceder a la inscripción en los colegios privados, en atender una diversidad de alumnados, en las acciones educativas realizadas para lograr alcanzar los objetivos de aprendizaje, en fomentar el aprendizaje relevante para los estudiantes, en poder adaptarse al contexto educativo, en desarrollar habilidades necesarias para que los estudiantes se integren de manera efectiva en la sociedad, en esquematizar contenidos del currículo para satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes, en impartir contenidos relativos a la cultura local.

Tabla 7

Categoría de la equidad

	f	h	h válido	H
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	29	31,5	31,5	31,5
Bueno	63	68,5	68,5	100,0
Válido	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

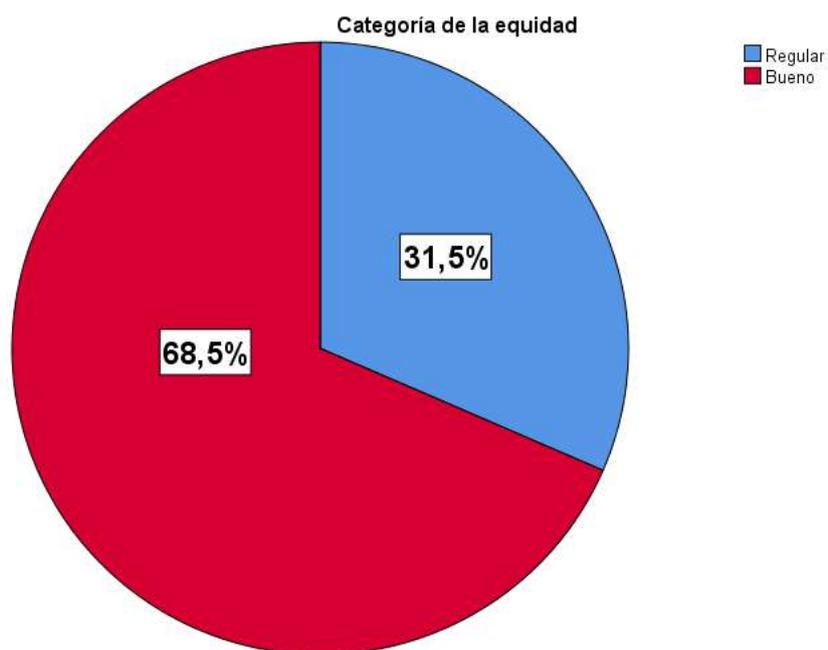


Figura 7. Equidad

Se observa que ninguno de los participantes manifiestan que la equidad mostrada dentro de la CS que ofrece la IE en estudio es deficiente; el 31.5% de los participantes manifiestan que la equidad mostrada dentro de la CS que ofrece la IE en estudio es regular y el 68.5% de los participantes manifiestan que la equidad mostrada dentro CS que ofrece la IE en estudio es bueno; lo cual está sustentada en poder acceder a la inscripción en los colegios privados, en atender una diversidad de alumnados, en las acciones educativas realizadas para logran alcanzar los objetivos de aprendizaje, en diseñar estrategias para alcanzar las metas del colegio, en tener definidas con claridad los objetivos a largo plazo establecidos, en percibir un trato equitativo por parte de los docentes y el personal administrativo en el colegio, en apreciar una comunicación adecuada entre los docentes, en el consenso sobre la colaboración entre los docentes.

Tabla 8

Categoría de la relevancia

	f	h	h válido	H
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Válido Regular	29	31,5	31,5	31,5
Bueno	63	68,5	68,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

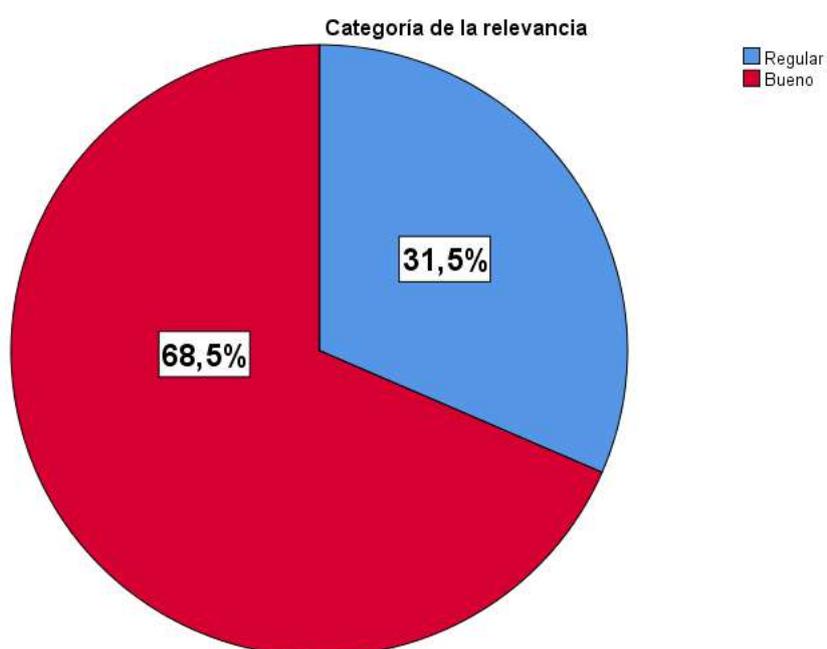


Figura 8. Relevancia

Se observa que ninguno de los participantes manifiestan que la relevancia mostrada dentro de la CS que ofrece la IE en estudio es deficiente; el 31.5% de los participantes manifiestan que la relevancia mostrada dentro CS que ofrece la IE en estudio es regular y el 68.5% de los participantes manifiestan que la relevancia mostrada dentro CS que ofrece la IE en estudio es bueno; lo cual está sustentada en fomentar el aprendizaje relevante para los estudiantes, en poder adaptarse al contexto educativo, en desarrollar habilidades necesarias para que los estudiantes se integren de manera efectiva en la sociedad, en contar con herramientas pedagógicas requeridas para impartir los contenidos

en clase, en planificar estrategias didácticas para darle significado a los contenidos presentados, en revisar y valorar su propia práctica profesional.

Tabla 9

Categoría de la pertinencia

	f	h	h válido	H
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Válido Regular	26	28,3	28,3	28,3
Bueno	66	71,7	71,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

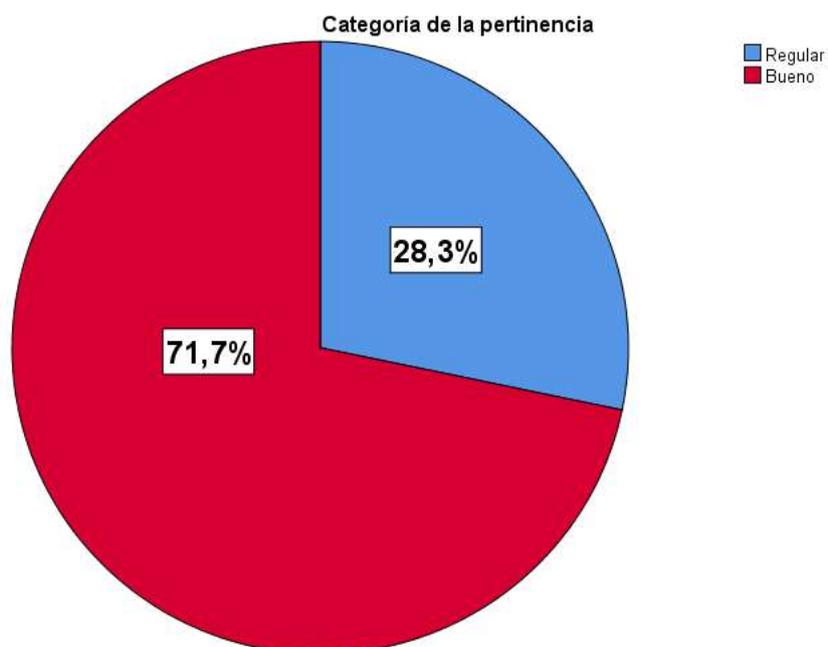


Figura 9. Pertinencia

Se observa que ninguno de los participantes manifiestan que la pertinencia mostrada dentro de la CS es deficiente; el 28.3% de los participantes manifiestan que la pertinencia mostrada dentro de la CS es regular y el 71.7% de los participantes manifiestan que la pertinencia mostrada dentro de la CS es bueno; lo cual está sustentada en esquematizar contenidos del currículo para satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes, en impartir contenidos relativos a la cultura local, en la disponibilidad

de los recursos educativos tanto para docentes como para estudiantes, en la accesibilidad de los medios informáticos para que el docente los utilice en el desarrollo de sus clases, en enfocarse principalmente en la práctica pedagógica, en brindar un apoyo constante para la capacitación y actualización del personal docente.

Tabla 10

Categoría de la eficacia

	f	h	h válido	H
Deficiente	5	5,4	5,4	5,4
Regular	36	39,1	39,1	44,6
Bueno	51	55,4	55,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

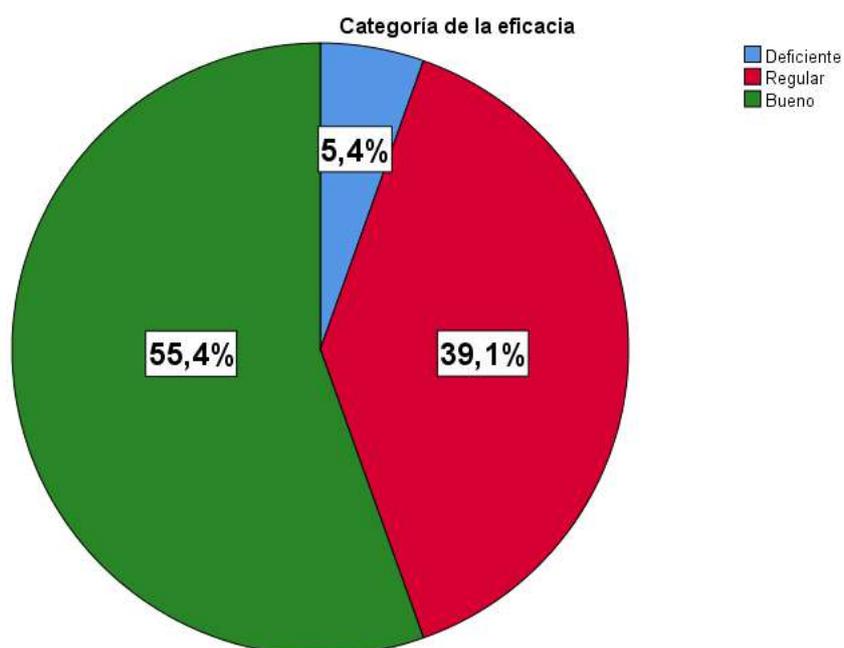


Figura 10. Eficacia

Se observa que el 5.4% de los participantes manifiestan que la eficacia mostrada dentro de la CS es deficiente; el 39.1% de los participantes manifiestan que la eficacia mostrada dentro de la CS es regular y el 55.4% de los participantes manifiestan que la eficacia mostrada dentro de la CS es bueno; lo cual está sustentada en emplear los recursos

disponibles para alcanzar los objetivos educativos con los estudiantes, en observar una filosofía de gestión claramente establecida en su institución educativa, en mostrar la misión y visión de la institución de manera pública, en ajustar estrategias de enseñanza para mejorar su efectividad, en disponer de herramientas metodológicas necesarias para llevar a cabo investigaciones.

Tabla 11

Categoría de la eficiencia

	f	h	h válido	H
Deficiente	2	2,2	2,2	2,2
Regular	18	19,6	19,6	21,7
Bueno	72	78,3	78,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

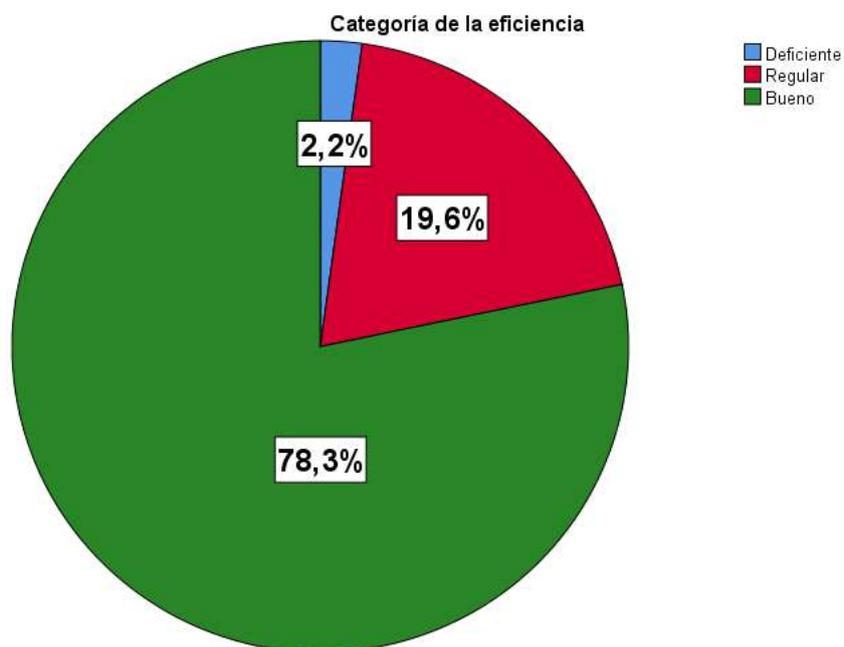


Figura 11. Eficiencia

Se observa que el 2.2% de los participantes manifiestan que la eficiencia mostrada dentro de la CS es deficiente; el 19.6% de los participantes manifiestan que la eficiencia

mostrada dentro de la CS que ofrece la IE en estudio es de categoría regular y el 78.3% de los participantes manifiestan que la eficiencia mostrada dentro de la CS que ofrece la IE en estudio es de bueno; lo cual está sustentada en reconocer las oportunidades necesarias para mejorar la acción institucional planteada, en llegar a los objetivos de la organización según las necesidades de la comunidad educativa, en identificar las actividades comunitarias que benefician a los estudiantes, en contar con un enfoque práctico en la supervisión de los docentes y en el desarrollo profesional.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la variable gestión educativa

H₀: La gestión educativa es distribución normal

H₁: La gestión educativa no es una distribución normal

Tabla 12

Prueba de Normalidad de la gestión educativa

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión educativa	,107	92	,012

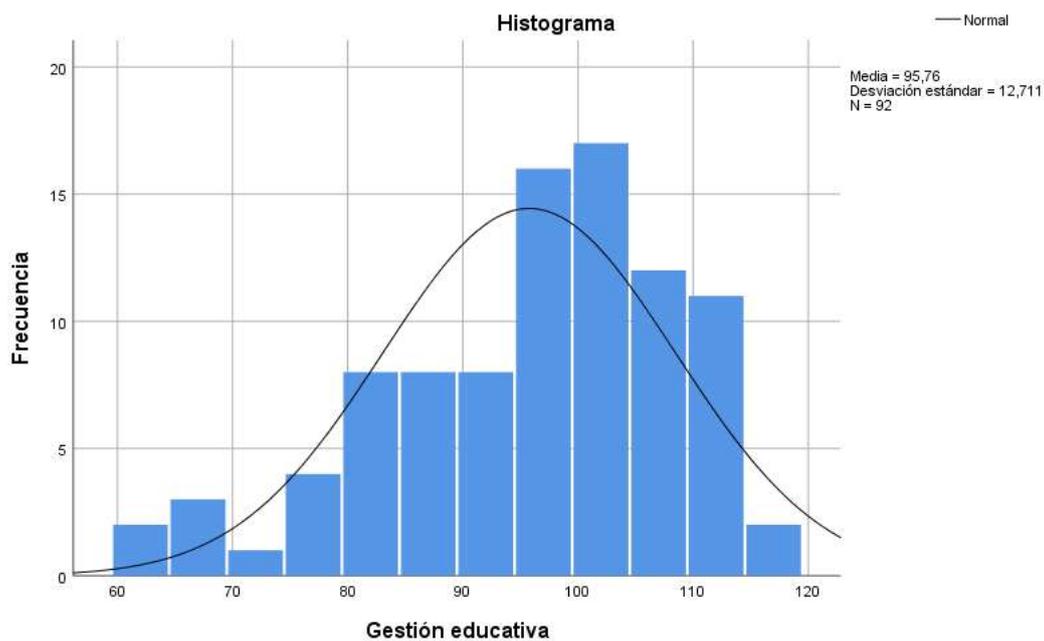


Figura 12. Histograma y curva normal de la gestión educativa

Si p -valor (Sig.) < 0.05 ; se rechaza h_0 y se acepta la h_1 .

Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

H_0 : La calidad de servicio es distribución normal

H_1 : La calidad de servicio no es distribución normal

Tabla 13

Prueba de Normalidad de la calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,126	92	,001

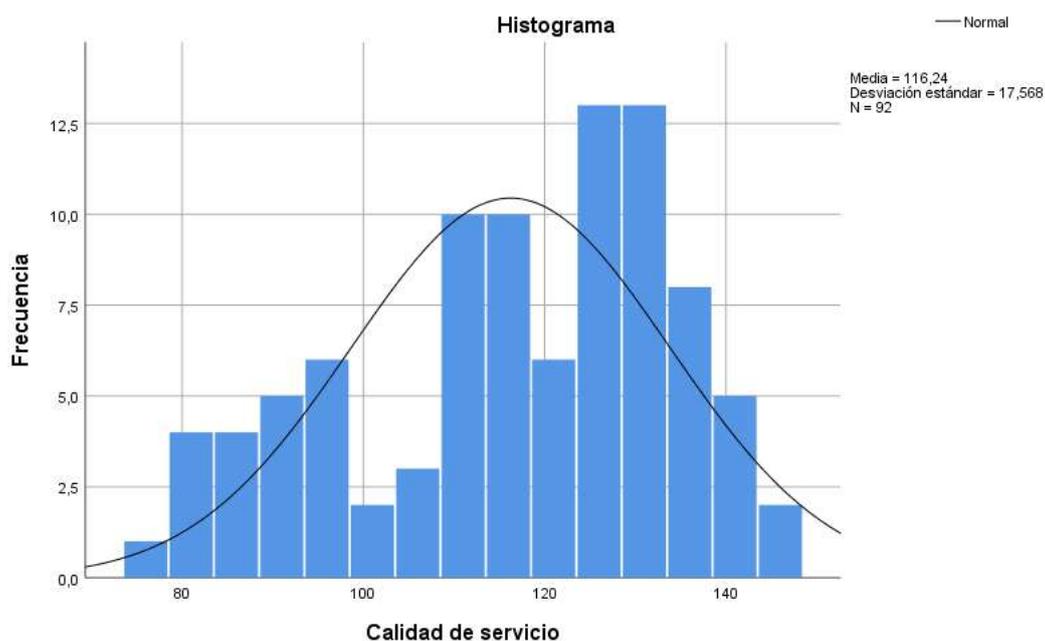


Figura 13. Histograma y curva normal de la calidad de servicio

Si p -valor (Sig.) < 0.05 ; se rechaza h_0 y se acepta la h_1 .

Hipótesis general

H_0 : “No existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

H_1 : “Existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

Tabla 14

Correlación entre la gestión educativa (GE) y la calidad de servicio (CSE)

		GE	CSE
Rho de Spearman	GE	Correlación	1,000
		Sig.	.
		N	92
	CSE	Correlación	,904**
		Sig.	,000
		N	92

Si p -valor (Sig.) < 0.05 ; se rechaza h_0 y se acepta la h_1 .

Hipótesis específica 1

H_0 : “No existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

H_1 : “Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

Tabla 15

Correlación entre la gestión institucional (GI) y la calidad de servicio (CSE)

			GI	CSE
Rho de Spearman	GI	Correlación	1,000	,861**
		Sig.	.	,000
		N	92	92
	CSE	Correlación	,861**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	92	92

Si p -valor (Sig.) < 0.05; se rechaza h_0 y se acepta la h_1 .

Hipótesis específica 2

H_0 : “No existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

H_1 : “Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

Tabla 16

Correlación entre la gestión pedagógica (GP) y la calidad de servicio (CSE)

			GP	CSE
Rho de Spearman	GP	Correlación	1,000	,887**
		Sig.	.	,000
		N	92	92
	CSE	Correlación	,887**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	92	92

Si p -valor (Sig.) < 0.05 ; se rechaza h_0 y se acepta la h_1 .

Hipótesis específica 3

H_0 : “No existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

H_1 : “Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

Tabla 17

Correlación entre la gestión administrativa (GAD) y la calidad de servicio (CSE)

			GAD	CSE
Rho de Spearman	GAD	Correlación	1,000	,028**
		Sig.	.	,000
		N	92	92
	CSE	Correlación	,028**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	92	92

Si p -valor (Sig.) < 0.05 ; se rechaza h_0 y se acepta la h_1 .

Hipótesis específica 4

H₀: “No existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

H₁: “Existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”.

Tabla 18

Correlación entre la gestión comunitaria (GCO) y la calidad de servicio (CSE)

			GCO	CSE
Rho de Spearman	GCO	Correlación	1,000	,547**
		Sig.	.	,000
		N	92	92
	CSE	Correlación	,547**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	92	92

Si p –valor (Sig.) < 0.05; se rechaza h₀ y se acepta la h₁.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Los hallazgos mostrados establecen que:” Existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”. Con una correlación de Pearson de 0.904, siendo una correlación positiva muy alta. Esto sustentado en contar con una visión, misión, valores establecidos en el marco institucional, en tener políticas de administración internas, en comunicar a tiempo a todos acerca de las leyes en vigor e incentiva su cumplimiento, en el estímulo al equipo de profesores y administrativos para alcanzar un servicio de excelencia, en la correcta supervisión y respaldo constante a las labores del personal administrativo y docente, en poder demostrar una efectiva administración de los recursos propios, materiales y de infraestructura en beneficio de la institución, en mantener un registro actualizado de los padres de familia, en desarrollar colaboraciones en equipo con las organizaciones locales, en saber identificar a los padres de familias involucrados en el desarrollo y participación de sus actividades, en poder acceder a la inscripción en los colegios privados, en atender una diversidad de alumnados, en las acciones educativas realizadas para logran alcanzar los objetivos de aprendizaje, en fomentar el aprendizaje relevante para los estudiantes, en poder adaptarse al contexto educativo, en cultivar las competencias requeridas para que los alumnos se incorporen eficazmente a la sociedad, en organizar los contenidos del plan de estudios para cubrir las demandas de aprendizaje de los estudiantes, en impartir contenidos relacionados con la cultura local, y en utilizar los recursos existentes. para lograr las metas educativas con los alumnos, en tener en

cuenta una filosofía de administración bien definida en su centro educativo, en identificar las oportunidades requeridas para optimizar la acción institucional propuesta, y en alcanzar las metas de la organización acorde a las demandas de la comunidad educativa. Este resultado se asemeja a lo manifestado por Komalasari et al. (2020), indicaron que las competencias que contemplan la gestión del director logran mejorar la excelencia en el servicio y la educación que ofrece cualquier entidad educativa. Trigoso (2020), indica que la gestión educativa guarda un vínculo positivo con el servicio brindado en los centros educativos, por otra parte, refiere que a pesar de las limitaciones de infraestructura y medios a los que están expuestos los docentes logran brindar una educación de calidad.

Los hallazgos mostrados en esta investigación indican que: “Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”. Con una correlación de Pearson de 0.861, siendo una correlación positiva alta. Esto sustentado en contar con una visión, misión, valores establecidos en el marco institucional, en tener políticas de administración internas, en comunicar a tiempo a todos acerca de las leyes actuales e incentivar el cumplimiento, en saber delegar funciones teniendo en cuenta la normativa vigente, en la planificación anual acorde a la realidad problemática, en la existencia de mecanismos para fomentar la implicación de la comunidad educativa en la toma de decisiones es crucial para la toma de decisiones, en brindar acompañamiento en la ejecución de las actividades programadas, en implementar evaluaciones las cuales permite identificar debilidades y fortalezas para el plan de acción, en mantener una fluida coordinación con la comunidad educativa, en poder acceder a la inscripción en los colegios privados, en atender una diversidad de alumnados, en las acciones educativas realizadas para logran alcanzar los objetivos

de aprendizaje, en diseñar estrategias para alcanzar las metas del colegio, en tener definidas con claridad los objetivos a largo plazo establecidos en el proyecto educativo institucional, en la asignación de los recursos necesarios para cumplir con las estrategias diseñadas, en percibir un trato equitativo por parte de los docentes y el personal administrativo en el colegio, en apreciar una comunicación adecuada entre los docentes, en el consenso sobre la colaboración entre los docentes. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Siñani (2021), indico que promover una adecuada toma de conciencia en una organización basada en la gestión institucional, se logrará cambiar de forma positiva la calidad de servicio, fomentando la equidad de los servicios o áreas prestadas a los clientes, no obstante, se deberá considerar la filosofía de servicio. Mendoza (2022), señala que la gestión institucional conlleva a lograr una calidad de servicio adecuado, tomando como base la equidad de las partes.

Los resultados expuestos indican que: “Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”. Con una correlación de Pearson de 0.887, siendo una correlación positiva alta. Esto sustentado en el incentivo al equipo docente y administrativo para lograr ofrecer un servicio de excelencia, en la adecuada supervisión y apoyo continuo a las tareas del personal docente y administrativo, en poder ejecutar evaluaciones regulares para verificar el avance en el logro de los objetivos establecidos, en gestionar los recursos para asegurar la ejecución efectiva de las actividades educativas, en la habilidad de poder manejar con diligencia la contabilidad y se proporciona información de manera oportuna, cumpliendo con ellos y reportando a tiempo, en fomentar el aprendizaje relevante para los estudiantes, en poder adaptarse al contexto educativo, en desarrollar habilidades necesarias para que

los estudiantes se integren de manera efectiva en la sociedad, en contar con herramientas pedagógicas requeridas para impartir los contenidos en clase, en planificar estrategias didácticas para darle significado a los contenidos presentados, en revisar y valorar su propia práctica profesional. Los aspectos de esta dimensión se asemeja con lo expresado por Ariza y Peñaranda (2019), identificaron datos donde la GP es viable en la ejecución y análisis de los diferentes procesos pedagógicos, sustentada en los planes de acción, la relevancia, sistematización y seguimiento de los mismos. Chambi (2021), indica que la gestión pedagógica desarrolla procesos de manera eficiente dentro de las instituciones, logrando una calidad de servicio adecuada, por eso sustenta la importancia de la relevancia de las actividades de aprendizaje.

Los hallazgos mostrados en esta investigación indican que: “Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”. Con una correlación de Pearson de 0.028, siendo una correlación positiva baja. Esto sustentado en poder demostrar una efectiva administración de los recursos propios, materiales y de infraestructura en beneficio de la institución, en fomentar la participación en formación sobre tecnologías digitales, esenciales para la enseñanza a distancia, en organizar de manera eficiente el tiempo para la jornada laboral de los docentes en un entorno de enseñanza virtual, en coordinar de forma eficaz el horario de trabajo del personal administrativo en el contexto de educación a distancia, en lograr asegurar la calidad de los procesos educativos mediante el acompañamiento y en saber reflexionar los logros de aprendizaje, en esquematizar contenidos del currículo para satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes, en impartir contenidos relativos a la cultura local, en la disponibilidad de los recursos educativos tanto para

docentes como para estudiantes, en la accesibilidad de los medios informáticos para que el docente los utilice en el desarrollo de sus clases, en enfocarse principalmente en la práctica pedagógica, en brindar un apoyo constante para la capacitación y actualización del personal docente. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Moreno (2019), indica que la gestión administrativa realizada en un ambiente adecuado logra mejorar la calidad de todos los servicios institucionales, esto sustentado en evidencias de centros educativos de zonas rurales, donde se consideró la convivencia, la pertinencia, la diversidad y pluralidad educativa. Flores (2022), señala que el cumplimiento y seguimiento de una adecuada gestión administrativa, logra tener resultados positivos en la formación de los escolares y de los servicios brindados.

Los resultados expuestos en la presente investigación se establecen que: “Existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024”. Con una correlación de Pearson de 0.547, siendo una correlación positiva moderada. Esto sustentado en mantener un registro actualizado de los padres de familia, en desarrollar colaboraciones en equipo con las organizaciones locales, en saber identificar a los padres de familias involucrados en el desarrollo y participación de sus actividades, en organizar a la comunidad campañas para la protección del entorno natural, en trabajar un enfoque comunitario orientado al bienestar de la población, en emplear los recursos disponibles para alcanzar los objetivos educativos con los estudiantes, en observar una filosofía de gestión claramente establecida en su institución educativa, en mostrar la misión y visión de la institución de manera pública, en ajustar estrategias de enseñanza para mejorar su efectividad, en disponer de herramientas metodológicas necesarias para llevar a cabo investigaciones, en reconocer las oportunidades

necesarias para mejorar la acción institucional planteada, en llegar a los objetivos de la organización según las necesidades de la comunidad educativa, en identificar las actividades comunitarias que benefician a los estudiantes, en contar con un enfoque práctico en la supervisión de los docentes y en el desarrollo profesional. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Portocarrero et al. (2021) señalaron que la gestión educativa basada en el desarrollo de la comunidad, tiene como indicador la economía, este ítem se considera como una influencia positiva a la hora de fortalecer la infraestructura, los medios tecnológicos; por lo tanto, la eficacia se sustenta en la satisfacción de los servidores. Sáenz (2021), señal la importancia de contar con un diseño estratégico de una gestión educativa comunitaria que posibilite la excelencia educativa, así como la calidad del proceso de aprendizaje educativo que integren servicios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva muy alta de 0.904, podemos concluir que existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva alta de 0.861, podemos concluir que existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva alta de 0.887, podemos concluir que existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva baja de 0.028, podemos concluir que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva moderada de 0.547, podemos concluir que existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades educativas de nuestra región, implementar talleres de capacitaciones dirigidas al desarrollo de estrategias basadas en la gestión educativa.
- Se recomienda desarrollar actividades educativas que logren reforzar los conocimientos, procesos institucionales y mejorar la visión de todos los integrantes de las instituciones en estudio.
- Se recomienda implementar procesos o módulos digitales que logren mejorar la gestión administrativa de las instituciones y el servicio que brindan a la comunidad.
- Se recomienda mejorar el nivel de interacción entre las autoridades educativas y los docentes, esto contribuirá a lograr la mejora de la gestión pedagógica dentro de los ambientes educativos.
- Se recomienda emplear estrategias asociadas al ambiente y la comunidad, con la finalidad de fortalecer el proceso de enseñanza que desarrolla dentro de un ambiente escolar, esta acción mejorará la gestión comunitaria de las instituciones.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

- Alfonso, J. y Curahua, S. . (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. [Tesis maestría]. Universidad Continental, Huancayo, Perú.: Repositorio Institucional Continental. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10764?locale=de>.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, 3(1), 72-83. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128526.pdf>.
- Ariza, K. & Peñaranda, E. (2019). *Propuesta integral de gestión pedagógica como estrategia para el fortalecimiento del índice sintético de calidad educativa*. [Tesis maestría]. Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia.: Repositorio institucional Udlc. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11323/4927>.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la Investigación. 3ra Edición*. México: Pearson. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Camisón , C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cantos, M. & Reyes, J. (2018). El nuevo modelo de gestión educativa y su impacto en las escuelasde educación básica del cantón Cañar, Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 2(4), 1-8. Disponible en: https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.100.
- Chambi, F. (2021). *Gestión educativa y calidad del servicio educativo en docentes de la I.E. Emblemática “Juan Guerrero Quimper”, Lima – 2021*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68045>.
- Chenet, M. (2018). *Metodología de investigación científica universitaria: Guía para la elaboración del proyecto de tesis (Primera ed)*. Perú: Editorial Soluciones Gráficas. Disponible en: <https://isbn.cloud/9786124760167/metodologia-de-investigacion-cientifica-universitaria/>.

- Crosby, P. (1990). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. Mexico: Continental.
- Cruzata, A. & Rodríguez, I. (2016). La Gestión en las Instituciones Educativas: Enfoques, Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 3(1), 1-10. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/12c691ce-5004-4ecc-a0c1-c12a97eb6661/content>.
- Farfán, A., Meró, O. & Saénz, J. (2016). Consideraciones generales acerca de la gestión educativa. *Dominio de las ciencias*, 2(4), 179-190. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/225/pdf>.
- Flores, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio en una institución educativa del nivel primaria y secundaria Iquitos 2022*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/141317>.
- Giani, C. (29 de 01 de 2024). *Responsabilidad*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/responsabilidad/>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. 6 ta Edicion*. México: McGraw-Hill Interamericana. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Informe Belmont. (1979). *Principios Éticos y Directrices para la Protección de sujetos humanos de investigación. Estados Unidos de Norteamérica: Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento* . España: Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/424/391>.
- Jiménez, A., Puerta, A., Giraldo, P. & Vallejo, L. (2016). La gestión educativa y el mejoramiento educativo en instituciones para el trabajo y el desarrollo humano. *Revista de Investigaciones*, 16(27), 198-208. Disponible en: <https://revistas.ucm.edu.co/index.php/revista/article/download/71/71/139>.
- Komalasari, K., Arafat, Y. & Mulyadi, M. (2020). Competencias de gestión del director para mejorar la calidad de la educación. *Journal of Social Work and Science Education*, 1(2), 181-193. Disponible en: <https://doi.org/10.52690/jswse.v1i2.47>.

- López, M. (-i.-3. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. . *El Buzón de Pacioli - Revista del departamento de contaduría y finanzas Instituto Tecnológico de Sonora*, 1(1), 1-36. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>.
- Martínez, K. (10 de 11 de 2015). *Concepto de gestión educativa*. Obtenido de Gestipolis: Disponible en: <https://www.gestipolis.com/concepto-de-gestion-educativa-ensayo/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 1(1), 181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
- Mendoza, Y. (2022). *Gestión educativa y calidad de servicio en una institución educativa pública en el distrito de Conchán - 2022*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104988>.
- Milla, M. (2022). *Balanced scorecard y calidad de servicio en el Poder Judicial Sede - Barranca*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho, Perú: Repositorio institucional Unjfsc. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6579/TESIS%20MILLA%20SAMILLAN%20MIGUEL%20ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Moreno, I. (2019). Enfoques teóricos que sustentan la gestión administrativa y la calidad total como paradigmas esenciales en el contexto de la educación básica rural. *Laurus Revista de Educación*, 18(3), 247-283. Disponible en: <http://historico.upel.edu.ve:81/revistas/index.php/laurus/article/view/9119/5623>.
- Peiró, R. (31 de 01 de 2024). *Calidad: Qué es y los tipos que hay*. Obtenido de Economipedia: Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Portocarrero, L., Restrepo, J., Valencia, M. & Calderón, L. (2021). *Gestión educativa para la sostenibilidad académica en Colombia*. 14(5), 107-118. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n5/0718-5006-formuniv-14-05-107.pdf>: Formación Universitaria.
- Raffino. (05 de 08 de 2021). *Educación*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/educacion-4/>

- Raffino. (05 de 08 de 2021). *Eficiencia*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/eficiencia/>
- Raffino. (14 de 02 de 2022). *Gestión*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/gestion/>
- Raffino. (18 de 08 de 2024). *Comunidad*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/comunidad/>
- Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia* , 12(1), 55-70. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>.
- Rojas, P. (2019). *Gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional en los docentes de educación inicial de la red N° 13 de Huaycán, UGEL N° 06 – 2017*. [Tesis maestría]. Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.: Repositorio institucional Unfv. Disponible en: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3521/UNFV_ROJAS_JORDAN_%20PATRICIA_%20ROC%c3%8dO_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rojas, P. (2019). *Gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional en los docentes de educación inicial de la red N° 13 de Huaycán, UGEL N° 06 – 2017*. [Tesis maestría]. Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.: Repositorio institucional Unfv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3521>.
- Rosas, M. (2021). *Gestión educativa y calidad educativa en la institución educativa N° 1237 Ate, 2021*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67516>.
- Sáenz, J. (2021). *Gestión y calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón de Guayaquil. Piura 2021*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68163>.
- Sánchez, J. (21 de 02 de 2024). *Servicio: Qué es, características y ejemplos*. Obtenido de Economipedia: Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Siñani, E. (2021). La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad educativa 20 de Octubre. *Revista Franz Tamayo*, 3(6), 46-60. Disponible en: <https://doi.org/10.33996/franztamayo.v3i6.313>.

- Trigoso, J. (2020). *Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58556>.
- Vargas, K. (2022). *Gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Primaria 20313 Caleta de Carquin*. [Tesis bachiller]. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, Perú.: Repositorio institucional Unjpsc. Disponible en: <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6721/VARGAS%20COLLANTES%20KARINA%20MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Vargas, M. & Aldana, L. . (2006). *Calidad en el servicio*. . Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Villarroel, V. & Bruna, D. (2017). Competencias Pedagógicas que Caracterizan a un Docente Universitario de Excelencia: Un Estudio de Caso que Incorpora la Perspectiva de Docentes y Estudiantes. *Formación Universitaria*, 10(4), 75-96. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000400008> .
- Westreicher, G. (05 de 02 de 2024). *Estrategia: Qué es, tipos y ejemplos*. Obtenido de Economipedia: Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Yabar, I. (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado*. [Tesis Bachiller]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.: Repositorio Institucional UNMSM. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/9e8b0d37-0aa1-4374-a861-1a9e41f704d4/content>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024?</p> <p>Problema Específicos 1) ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024? 2) ¿De qué manera se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024? 3) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024? 4) ¿De qué manera se relaciona la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.</p> <p>Objetivos Específicos 1) Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024. 2) Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024. 3) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024. 4) Determinar la relación entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas 1) Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024. 2) Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024. 3) Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024. 4) Existe relación directa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca durante el 2024.</p>	<p>Variable X: Gestión educativa</p> <p>Dimensiones • Gestión institucional X₁ • Gestión pedagógica X₂ • Gestión administrativa X₃ • Gestión comunitaria X₄</p> <p>Variable Y: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones • Equidad Y₁ • Relevancia Y₂ • Pertinencia Y₃ • Eficacia Y₄ • Eficiencia Y₅</p>	<p>X_{1.1.} Visión y misión X_{1.2.} Normas legales X_{1.3.} Plan de acción X_{2.1.} Motivación X_{2.2.} Supervisión X_{2.3.} Evaluación X_{2.4.} Contabilidad X_{3.1.} Administración X_{3.2.} Capacitación X_{3.3.} Distribución X_{3.4.} Calidad X_{4.1.} Registro X_{4.2.} Colaboración X_{4.3.} Proyección</p> <p>Y_{1.1.} Accesibilidad Y_{1.2.} Desempeño Y_{1.3.} Planificación Y_{1.4.} Interacción Y_{1.5.} Colaboración</p> <p>Y_{2.1.} Contextualización Y_{2.2.} Desarrollo Y_{2.3.} Estrategia Y_{2.4.} Reflexión Y_{3.1.} Adopción Y_{3.2.} Recursos Y_{3.3.} Enfoque Y_{3.3.} Apoyo Y_{4.1.} Objetivos Y_{4.2.} Gestión Y_{4.3.} Mejora Y_{4.4.} Herramientas Y_{5.1.} Oportunidades Y_{5.2.} Ajuste Y_{5.3.} Beneficios Y_{5.4.} Supervisión</p>	<p>Población: 120 padres de familia</p> <p>Muestra: 92 padres de familia</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Método de investigación: Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Instrumentos: Encuesta de 25 ítems para la variable X y 30 ítems para la variable Y.</p>

Anexo 2: Instrumentos**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN****CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN EDUCATIVA**

Estimado padre de familia, el presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene por título: **“Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca, 2024”**. Cuyas opiniones personales solamente en de gran importancia para nuestra investigación.

Instrucciones: Llenar o Marque con un (X) solo una de las alternativas, si marca más de una opción no se podrá considerar su respuesta, si es complicado escoger entre dos o más alternativas, marque la alternativa que se le adecue a su opinión el mayor tiempo, de acuerdo a los criterios que a continuación se detallarán:

Escala de medición:

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

Nota. Adaptación de Rosas (2021)

Ítem	Gestión institucional	1	2	3	4	5
1	La Institución Educativa Privada Argos College tiene establecido una visión, misión y valores institucionales.					
2	La institución cuenta con políticas de administración internas.					
3	Se comunica oportunamente a todos sobre las normas legales vigentes e incentiva a su cumplimiento.					
4	Se delega funciones teniendo en cuenta la normativa vigente.					
5	La planificación anual a nivel institucional es acorde a la realidad problemática de la Comunidad Educativa.					
6	En la institución existen mecanismos de organización para la participación de la Comunidad Educativa en la toma de decisiones.					
7	Se brinda acompañamiento en la ejecución de las actividades programadas.					
8	La evaluación permite identificar debilidades y fortalezas para el plan de acción.					
9	Se mantiene una fluida coordinación con la Comunidad Educativa.					
Ítem	Gestión pedagógica	1	2	3	4	5
10	Se incentiva al equipo docente y administrativo para ofrecer un servicio excelente.					
11	Se supervisa y apoya continuamente las tareas del personal docente y administrativo.					
12	Se llevan a cabo evaluaciones regulares para verificar el avance en el logro de los objetivos establecidos.					
13	Se gestionan los recursos para asegurar la ejecución efectiva de las actividades educativas.					
14	Se maneja con diligencia la contabilidad y se proporciona información de manera oportuna.					
15	Se está al tanto de los documentos enviados por las autoridades superiores, cumpliendo con ellos y reportando a tiempo.					
Ítem	Gestión administrativa	1	2	3	4	5
16	El director demuestra una efectiva administración de los recursos propios, materiales y de infraestructura en beneficio de la institución.					
17	El equipo directivo fomenta la participación en formación sobre tecnologías digitales, esenciales para la enseñanza a distancia.					
18	La dirección organiza de manera eficiente el tiempo para la jornada laboral de los docentes en un entorno de enseñanza virtual.					
19	La dirección coordina de forma eficaz el horario de trabajo del personal administrativo en el contexto de educación a distancia.					
20	La institución asegura la calidad de los procesos educativos mediante el acompañamiento y la reflexión conjunta para lograr los objetivos de aprendizaje.					
Ítem	Gestión comunitaria	1	2	3	4	5

21	En la institución se mantiene un registro actualizado de los padres de familia.					
22	Se han desarrollado colaboraciones en equipo con las organizaciones locales.					
23	Se observa la involucración de los padres en la elección de sus representantes en la Apafa.					
24	Se organiza con la comunidad campañas para la protección del entorno natural.					
25	En la institución se trabaja con un enfoque comunitario orientado al bienestar de la población.					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado padre de familia, el presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene por título: **“Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Argos College de Barranca, 2024”**. Cuyas opiniones personales solamente en de gran importancia para nuestra investigación.

Instrucciones: Llenar o Marque con un (X) solo una de las alternativas, si marca más de una opción no se podrá considerar su respuesta, si es complicado escoger entre dos o más alternativas, marque la alternativa que se le adecue a su opinión el mayor tiempo, de acuerdo a los criterios que a continuación se detallarán:

Escala de medición:

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

Nota. Adaptación de Rosas (2021)

Ítem	Equidad	1	2	3	4	5
1	Todos los estudiantes tienen acceso a la inscripción en los colegios privados.					
2	Los colegios privados atienden a la diversidad en el alumnado.					

3	Las acciones educativas realizadas en los colegios privados logran alcanzar los objetivos de aprendizaje.					
4	Se diseñan estrategias para alcanzar las metas del colegio.					
5	El proyecto educativo institucional de su colegio privado define claramente los objetivos a largo plazo.					
6	La dirección de su colegio privado asigna los recursos necesarios para cumplir con las estrategias diseñadas.					
7	Se percibe un trato equitativo por parte de los docentes y el personal administrativo en el colegio.					
8	Se aprecia una comunicación adecuada entre los docentes de su colegio privado.					
9	Hay un consenso sobre la colaboración entre los docentes.					
Ítem	Relevancia	1	2	3	4	5
10	Se fomenta el aprendizaje relevante para los estudiantes.					
11	La enseñanza se adapta al contexto.					
12	Se desarrollan las habilidades necesarias para que los estudiantes se integren de manera efectiva en la sociedad.					
13	Los docentes cuentan con las herramientas pedagógicas requeridas para impartir los contenidos en clase.					
14	Los profesores planifican las estrategias didácticas para darle significado a los contenidos presentados.					
15	Los educadores revisan y valoran su propia práctica profesional.					
Ítem	Pertinencia	1	2	3	4	5
16	Los docentes ajustan los contenidos del currículo para satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.					
17	Se imparten los contenidos relativos a la cultura local.					
18	Los recursos materiales están disponibles tanto para docentes como para estudiantes.					
19	Los medios informáticos están accesibles para que el docente los utilice en el desarrollo de sus clases.					
20	Los estudiantes son el foco principal de la práctica pedagógica.					
21	Se nota un apoyo constante para la capacitación y actualización del personal docente.					
Ítem	Eficacia	1	2	3	4	5
22	Se emplean los recursos disponibles para alcanzar los objetivos educativos con los estudiantes.					
23	Se observa una filosofía de gestión claramente establecida en su institución educativa.					
24	Se muestra la misión y visión de la institución de manera pública.					
25	Los docentes ajustan sus estrategias de enseñanza para mejorar su efectividad.					
26	Los docentes disponen de las herramientas metodológicas necesarias para llevar a cabo investigaciones.					

Ítem	Eficiencia	1	2	3	4	5
27	Se reconocen las oportunidades necesarias para mejorar la acción institucional planteada.					
28	La dirección ajusta los objetivos de la organización según las necesidades de la comunidad educativa.					
29	Se observa un acuerdo en las actividades comunitarias que benefician a los estudiantes.					
30	Se nota un enfoque práctico en la supervisión de los docentes y en el desarrollo profesional.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN EDUCATIVA

Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través de la Prueba Coeficiente alfa de Cronbach, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$ es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	25

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.837. Según Martins y Palella, (2012), señalan que es una *Confiabilidad Muy Alta* del instrumento. Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CALIDAD DE SERVICIO

Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través de la Prueba Coeficiente alfa de Cronbach, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$ es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	30

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.904. Según Martins y Palella, (2012), señalan que es una *Confiabilidad Muy Alta* del instrumento. Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.

Anexo 4: Base de datos

Variable X: Gestión educativa

Nº	Gestión institucional								Gest. pedagógica					Gest. Admi.					Gest. Comu.						
1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3
2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5
3	3	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3
5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3
6	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3
7	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	2	2	2
8	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3
9	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	4	3
10	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3
11	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	4	5
12	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	3	5	4	4	5	3	3	1	1	3
13	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	3	3	4	5	3
14	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	3	3	4	4	3
15	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
16	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	5	5	5
17	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	3	3
18	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	5	3	3
19	3	5	4	1	4	1	2	2	5	3	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	3	5	3	5	3
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3
21	3	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	3	3	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	3
24	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	1	3
25	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	3	3	5	3
26	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	3	3	4	3
27	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3
28	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	5	4	5
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5
30	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5
32	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
33	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
34	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5
36	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3
38	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	2	2	2
39	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3
40	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	3	3	5	5	5	3
41	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
42	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	5	5	5
43	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	3	3
44	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	5	3	3
45	5	5	4	3	3	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	5	5	5	5	5
46	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
47	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5
50	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	1	1	1	1

51	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5
52	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4
53	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3
54	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5	5	5	4	5
55	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5
56	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5
58	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
59	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5
60	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3
61	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5
62	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
63	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3
64	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	2	2	2
65	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
66	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5
67	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	1	1
68	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5
69	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4
70	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
71	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	5	5	5
72	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3
73	3	3	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
74	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4
75	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3
76	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
77	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3
78	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3
79	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5
80	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3
81	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5
82	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4
83	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3
84	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	2	2	2
85	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3
86	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	4	3
87	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3
88	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	5	5	3	3	5	4	3
89	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	4	3	5	4	4	5	1	1	1	1	1
90	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	5	4	5	5
91	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4
92	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3

Variable Y: Calidad de servicio

Nº	Equidad					Relevancia					Pertinencia					Eficacia					Eficiencia										
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	
4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	
5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	
6	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	
7	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	
8	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	
9	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	
10	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	
11	5	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	3	4	5	5	
12	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	
13	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	
14	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	
15	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	
16	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	
17	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	
18	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	5	
19	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	
20	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
23	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	
24	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	
25	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	
26	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	
27	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	
28	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	4	5	4	2	4	2	1	4	5	5	
29	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	
30	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	4	2	
31	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
32	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
33	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	
35	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	
36	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	
37	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	
38	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	
39	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	
40	5	5	5	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	3	5	
41	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	
42	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	
43	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	
44	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	5	
45	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	
46	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
49	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	
50	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	
51	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	
52	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	
53	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	
54	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	4	5	4	2	4	2	1	4	5	5	
55	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	
56	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
58	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
59	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	

60	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	
61	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	
62	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	
63	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	
64	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	
65	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	
66	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	
67	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	
68	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	
69	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	
70	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	
71	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	
72	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	
73	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
74	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	
75	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
76	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
77	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	
78	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	
79	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
80	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	
81	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	
82	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	
83	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	
84	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	
85	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	
86	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	
87	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5
88	5	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	5	4	5	5	
89	4	1	1	1	2	3	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1	2	3	5	4	1	1	
90	4	3	4	3	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	
91	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	
92	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	