

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA



**LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
EN LOS COLEGIOS DEL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA, TACNA - 2024**

TESIS

Presentada por:

Bach. Georgina Elis Gomez Jamachi

ORCID: 0000-0003-4330-3194

Asesor:

Dr. Kevin Mario Laura de la Cruz

ORCID: 0000-0002-7083-1825

Para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA



**LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
EN LOS COLEGIOS DEL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA, TACNA - 2024**

TESIS

Presentada por:

Bach. Georgina Elis Gomez Jamachi

ORCID: 0000-0003-4330-3194

Asesor:

Dr. Kevin Mario Laura de la Cruz

ORCID: 0000-0002-7083-1825

Para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

Tesis

**“LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
EN COLEGIOS DEL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA, TACNA – 2024”**

Presentada por:

Bach. Georgina Elis Gomez Jamachi

Tesis sustentada y aprobada por unanimidad el 25 de noviembre de 2025; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Dra. Mabel Cárdenas Herrera

SECRETARIO: Mag. Giovana Rosario Barreda Quispe

VOCAL: Dra. Silvia Milagritos Bazán Velázquez

ASESOR: Dr. Kevin Mario Laura de la Cruz

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Georgina Elis Gomez Jamachi, en calidad de: maestrante de la Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 71485775. Soy autor (a) de la tesis titulada: La gestión educativa y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva, con asesor Dr. Kevin Mario Laura de la Cruz.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software *Turnitin* se declara 02% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas

pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 25 de noviembre del 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Georgina Elis Gomez Jamachi', written over a horizontal line.

Georgina Elis Gomez Jamachi

714857775

DEDICATORIA

A mis padres Fidel Gomez y Graciela Jamachi por acompañarme con sus buenos deseos y motivarme a continuar con mi desarrollo profesional y personal.

A Raúl Mamani, por sus altas expectativas depositadas en mi persona, por no dudar en ningún momento que lograría poder terminar exitosamente mis estudios de maestría.

A mis maestros del postgrado, por el acompañamiento tenido durante el proceso de formación de la maestría, que hoy brinda solo satisfacción para mí y todos mis seres queridos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en gran manera a Dios, por guiarme e iluminar mi camino, ayudándome a tomar decisiones sabias en esta investigación.

A mi asesor Dr. Kevin Laura de la Cruz por su confianza, amabilidad y apoyo, quien me ha orientado en la realización y culminación del presente trabajo.

A Raúl Mamani por su apoyo incondicional en cada una de las etapas de esta investigación.

A mi amiga y hermana espiritual Norma Condori, por las largas tardes en las que compartíamos experiencias, consejos y por resolver cada una de mis interrogantes.

Y a todas aquellas personas que han hecho realidad esta investigación, a todos ustedes mi profundo y sincero agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INDICE DE APÉNDICES	xvi
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.2.1. Interrogante principal	23
1.2.2. Interrogantes secundarias	23
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.4.1. Objetivos General	25
1.4.2. Objetivos Específicos	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	27
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.2. BASES TEÓRICAS	38
2.2.1. Gestión Educativa	38
2.2.2. Calidad del Servicio Educativo	46
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	58
3.1. HIPÓTESIS	58
3.1.1. Hipótesis general	58
3.1.2. Hipótesis específicas	58
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	58
3.2.1. Identificación de la variable independiente	58
3.2.2. Identificación de la variable dependiente	60
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	62

3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	63
3.5.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	63
3.6.	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	64
3.8.	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	66
3.8.1.	Procedimiento	66
3.8.2.	Técnicas	66
3.8.3.	Instrumentos	67
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		71
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	71
4.2.	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	71
4.3.	RESULTADOS	72
4.3.1.	Descripción de resultados de la variable Gestión Educativa	72
4.3.2.	Descripción de resultados de la variable Gestión Educativa, según dimensiones	73
4.3.3.	Descripción de resultados de las dimensiones de la variable gestión Educativa, según las Instituciones Educativas	77
4.3.4.	Descripción de resultados de la variable Calidad de Servicio Educativo 78	
4.3.5.	Descripción de resultados de la variable Calidad de servicio educativo, según dimensiones	79
4.3.6.	Descripción de resultados de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo, según las Instituciones Educativas	83
4.3.7.	Incidencia de la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo .84	
4.3.8.	Incidencia de las dimensiones de la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo	85
4.4.	PRUEBA ESTADÍSTICA	86
4.4.1.	Verificación de normalidad de datos	86
4.5.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	87
4.5.1.	Verificación de la hipótesis general de investigación	87
4.5.2.	Verificación de las hipótesis específicas de investigación	90
4.6.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
CONCLUSIONES		101
RECOMENDACIONES		103
REFERENCIAS		105
APÉNDICES		112
Apéndice 1: Matriz de consistencia del informe final de tesis.....		113

Apéndice 2: Instrumentos	116
Apéndice 3: Consentimiento informado.....	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	61
Tabla 2: Población de directivos y docentes del nivel secundario de las instituciones educativas estatales del distrito de Ciudad Nueva, en el año 2024.....	64
Tabla 3: Dimensiones de la variable Gestión educativa	68
Tabla 4: Dimensiones de la variable Calidad del Servicio Educativo	68
Tabla 5: Confiabilidad y baremos de los instrumentos	70
Tabla 6: Distribución de niveles de frecuencias de la variable Gestión Educativa ..	72
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Institucional.....	73
Tabla 8: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Administrativa	74
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Pedagógica.....	75
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Comunitaria	76
Tabla 11: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según las dimensiones y las Instituciones Educativas	77
Tabla 12: Distribución de niveles de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo.....	78
Tabla 13: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad estructural	79
Tabla 14: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad Didáctica Pedagógico	80
Tabla 15: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad de Servicio	81

Tabla 16: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo, según la dimensión Calidad de Gestión.....	82
Tabla 17: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según las dimensiones y las Instituciones Educativas	83
Tabla 18: Descripción de la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo	84
Tabla 19: Descripción de la relación entre las dimensiones de la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo.....	85
Tabla 20: Medidas estadísticas de la prueba de normalidad	86
Tabla 21: Prueba rho de Spearman. Variables gestión educativa y la calidad de servicio educativo.....	87
Tabla 22: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	89
Tabla 23: Prueba rho de Spearman. Dimensión gestión institucional y la variable calidad de servicio educativo.....	90
Tabla 24: Prueba rho de Spearman. Dimensión gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo.....	92
Tabla 25: Prueba rho de Spearman. Dimensión gestión pedagógica y la variable calidad de servicio educativo.....	93
Tabla 26: Prueba rho de Spearman. Dimensión: gestión comunitaria y la variable: calidad de servicio educativo.....	95
Tabla 27: Escala de Alfa de Cronbach	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Distribución de frecuencia porcentual de niveles de la Gestión Educativa</i>	72
Figura 2: <i>Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Institucional</i>	73
Figura 3: <i>Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Administrativa</i>	74
Figura 4: <i>Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Pedagógica</i>	75
Figura 5: <i>Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Comunitaria</i>	76
Figura 6: <i>Distribución de frecuencia porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo</i>	78
Figura 7: <i>Distribución porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad Estructural</i>	79
Figura 8: <i>Distribución porcentual de niveles de la Calidad del Servicio Educativo según la dimensión Calidad Didáctica Pedagógico</i>	80
Figura 9: <i>Distribución porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad de Servicio</i>	81
Figura 10: <i>Distribución porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad de Gestión</i>	82
Figura 10: <i>Distribución de frecuencias de la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo</i>	84
Figura 14: <i>Diagrama de dispersión de la correlación entre gestión educativa y la calidad de servicio educativo</i>	88
Figura 15: <i>Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión institucional y la calidad de servicio educativo</i>	91

- Figura 16:** *Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión institucional y la calidad de servicio educativo* 92
- Figura 17:** *Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión institucional y la calidad de servicio educativo* 94
- Figura 18:** *Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo* 95

ÍNDICE DE APÉNDICES

<i>Apéndice 1: Matriz de consistencia del informe final de tesis</i>	<i>113</i>
<i>Apéndice 2: Instrumentos</i>	<i>116</i>
<i>Apéndice 3: Consentimiento informado</i>	<i>121</i>
<i>Apéndice 4: Matriz de datos</i>	<i>122</i>
<i>Apéndice 5: Prueba piloto</i>	<i>124</i>

RESUMEN

El presente estudio se propuso determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024, para lo cual se realizó una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental – correlacional. Se contó con la participación de 06 directivos y 98 docentes de los colegios del distrito de Ciudad Nueva; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y para medir las variables se utilizó el instrumento del cuestionario. El primer cuestionario destinado a la variable independiente Gestión Educativa, la cual estuvo conformada por 50 preguntas y el siguiente a la variable dependiente Calidad de Servicio Educativo con 32 preguntas.

La relación fue establecida por el coeficiente de correlación Rho de *Spearman*, el cual permitió responder a las hipótesis planteadas, obteniendo $Rho = 0,715$ y el valor de $p < 0.05$. Por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Es así que se concluye que, si existe relación positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

Palabras clave: Calidad, calidad de servicio educativo, gestión, gestión educativa.

ABSTRACT

The present study aimed to determine how educational management is related to the quality of educational service in schools in the district of Ciudad Nueva - Tacna, 2024, this basic research was carried out with a non-experimental - correlational design. There was the participation of 6 principals and 98 teachers from schools in the Ciudad Nueva district; The survey technique was used to collect data and the questionnaire instrument was used to measure the variables. The first questionnaire aimed at the independent variable Educational Management, which was made up of 50 questions and the next one for the dependent variable Quality of Educational Service with 32 questions.

The relationship was established by Spearman's Rho compensation coefficient, which allowed us to respond to the proposed hypotheses, obtaining $Rho = 0.715$ and the p value < 0.05 . Therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. Thus, it is concluded that there is a positive and significant relationship between educational management and the quality of the educational service in the schools in the district of Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

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

INTRODUCCIÓN

La gestión educativa se enfrenta a los desafíos contemporáneos con el objetivo de promover un desarrollo integral que beneficie tanto a las personas como a la sociedad en su conjunto. Para lograrlo, es necesario formar competencias que no solo mejoren la calidad de vida, sino que también generen un desarrollo económico y amplíen las oportunidades de aprendizaje. Esto implica una constante actualización de los currículos, una mayor relación con el sector productivo y el fortalecimiento del rol de los docentes y líderes educativos.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, nuestro país aún enfrenta serios desafíos en términos de calidad educativa. Es por ello que la presente investigación se enfoca en los colegios del distrito de Ciudad Nueva, en Tacna, en el que se observó una clara transformación en la gestión educativa tras la pandemia. Previo a este periodo, las instituciones mostraban una gestión organizada, con una comunidad educativa satisfecha con el servicio brindado. No obstante, tras la "normalización" de la situación, emergen problemas que afectan la calidad educativa, destacándose la falta de participación democrática en la planificación institucional y la insuficiencia de compromiso por parte de los entes educativos.

Este contexto evidencia la necesidad urgente de fortalecer la gestión educativa mediante la colaboración y el compromiso de todos los involucrados, con el fin de mejorar los resultados y garantizar una educación de calidad para todos.

A continuación, se presenta las cuatro secciones que componen este estudio.

El primer capítulo está dedicado a exponer el problema de investigación, los objetivos planteados y la justificación del estudio.

El segundo capítulo está orientado al desarrollo del marco teórico, el cual abarca antecedentes nacionales e internacionales, así como los fundamentos conceptuales vinculados a las variables del estudio

En capítulo tres se describe en detalle el enfoque metodológico del estudio, incluyendo las hipótesis planteadas, las variables consideradas, el tipo y diseño de

investigación, así como las características de la población y muestra, junto con las técnicas, instrumentos y procedimientos aplicados.

En esta sección final se exponen los resultados alcanzados, se realiza la validación estadística de las hipótesis y se discuten los hallazgos, para finalmente formular las conclusiones y sugerencias basadas en el análisis.

Por último, se incorpora la bibliografía consultada, junto con los anexos que reúnen la matriz de consistencia, la base de datos utilizada y los instrumentos aplicados durante la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión educativa se adapta a los desafíos contemporáneos para promover de manera integral el desarrollo de las personas y el medio que los rodea. Esto implica formar competencias para mejorar la calidad vida y generar el desarrollo económico, así como expandir las oportunidades de aprendizaje en diversos campos. Además, se enfoca en la actualización permanente de los currículos, la vinculación con el sector productivo, el fortalecimiento del rol del maestro, el desarrollo del liderazgo directivo, la promoción del desarrollo integral a través de diversas actividades, como las artísticas, culturales y deportivas.

Luna (2016) enfatiza que solo la educación de alta calidad puede preparar efectivamente a los estudiantes para enfrentar las demandas del entorno productivo en constante transformación y desarrollar plenamente sus potencialidades humanas en un mundo globalizado. Del mismo modo, propone que la educación se convierta en un verdadero centro de educación permanente, asumiendo el desafío de realizar cambios en su estructura y formas de operar, funcionando como un verdadero lugar de enseñanza y mejora constante de conocimientos, destrezas, principios y convivencia, siguiendo los postulados de la UNESCO y poniendo la persona en el centro de sus intereses y razón de ser.

Es conocido que, muchos padres de familia cuando se dirigen a una institución educativa a matricular a sus hijos, lo primero que toman en cuenta es saber si el servicio educativo es de calidad o no, es decir, si durante toda la etapa escolar sus hijos recibirán adecuadamente los conocimientos, habilidades y valores necesarios para su educación. Según MINEDU (2016), todos los menores de edad tienen derecho a recibir una enseñanza de calidad, la cual abarca aspectos fundamentales como el crecimiento personal, la participación cívica, la preparación laboral para estar prestos a los cambios de la sociedad y el conocimiento, tal como se establece en la normativa educativa vigente.

Existe una preocupación por mejorar la calidad en los diferentes establecimientos educativos, lo que ha generado que en los últimos años surja SUNEDU, el cual empezó un trabajo arduo en las universidades tanto públicas como privadas, garantizando en ellas los requisitos mínimos de calidad que permitan a los jóvenes tener un garante al desarrollar sus estudios universitarios. Por su lado SINEACE como ente regulador de la calidad en el Perú, viene impulsando la acreditación en universidades, institutos e instituciones educativas, para poder llegar a los objetivos esperados; repercutiendo directamente en la formación de ciudadanos responsables y comprometidos con su sociedad.

A pesar que nuestro departamento de Tacna ocupa el primer puesto en todo el país respecto al Examen Censal a Estudiantes (ECE) desarrollado en el año 2019, aún prevalece un camino arduo ya que los últimos resultados del examen internacional PISA arrojaron que nuestro país se encuentra en los últimos lugares, específicamente en el puesto 64 de 77 países participantes. Esta realidad es de motivación para que la gestión educativa tome cartas en el asunto y realice un buen desarrollo de sus funciones.

Abad (2018), entiende a la gestión educativa como “las cabidas que tienen los establecimientos para constituir y direccionar sus recursos, procesos, y decisiones tomadas, carecen de mejoras en los procesos de enseñanza aprendizaje y lograr la formación global de la totalidad de alumnado que brindan el servicio educativo” (p.37). Por ello, todas las instituciones educativas deben contar con una gestión adecuada que les permita prevenir y anticiparse a posibles situaciones que puedan afectar su correcto desarrollo, considerando el carácter formativo, operativo, constructivo y transformador de los mismos. Aunado a esto, se reconoce la efectividad de los líderes educativos al tomar decisiones estratégicas, las cuales son esenciales; a su vez es necesario que dispongan de herramientas que faciliten su desempeño.

Es así que, teniendo una mirada más específica se ha considerado a los colegios del distrito de Ciudad Nueva, de la provincia de Tacna. En estos colegios se puede evidenciar un antes y después, ya que antes (de la pandemia) se tenía una

gestión organizada y reconocida por la comunidad educativa y el entorno que la rodea; donde estudiantes, docentes y padres de familia se mostraban contentos y satisfechos con el servicio educativo brindado, al punto de recomendar la institución a estudiantes de distritos vecinos. Sin embargo, ahora que “todo ha regresado a la normalidad”, se identifican problemáticas significativas relacionadas con la gestión educativa, particularmente en lo concerniente a la garantía de una educación de calidad.

Es preciso mencionar que, la investigación enfatiza la carencia de participación democrática en la planificación institucional, así como del compromiso por parte los actores educativos en tomar responsabilidades en la planificación y ejecución de acciones. Es por ello que el estudio tiene como objetivo medir la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

IP: ¿Cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024?

1.2.2. Interrogantes secundarias

IS 1: ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024?

IS 2: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024?

IS 3: ¿De qué manera se relaciona la gestión pedagógica con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024?

IS 4: ¿De qué manera se relaciona la gestión comunitaria con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

a) Justificación Teórica

Este estudio se cimienta en teorías de gestión, especialmente en el campo educativo, así como la teoría de la calidad en educación las cuales dan sustento y direccionamiento teórico para abordar esta investigación. Alponete y Paredes (2022) afirman que se debe garantizar la calidad en la gestión educativa e impulsar la mejora en todos los ámbitos de la gestión y crear una cultura de la evaluación. Es necesario tener conocimiento acerca de la relevancia de la gestión frente a los beneficiarios últimos. Es por ello que este trabajo genera reflexión académica, contribución en los fundamentos teóricos - científicos sobre el cual se desarrollan las variables, así como llenará ciertos vacíos teóricos existentes.

b) Justificación Práctica

El resultado obtenido de la presente investigación sirve de guía y análisis, puesto que los datos presentados muestran la realidad estadística de lo hallado entre las variables. Del mismo modo, este análisis exhaustivo permite que las autoridades de las diferentes Instituciones Educativas y comunidad educativa lleguen a consolidar decisiones, con el fin no solo de que las condiciones del servicio educativo mejoren, sino que también de la gestión. Avalos (2022) afirma que debe entenderse como un compromiso y responsabilidad de mutuo acuerdo y cooperación por todos y de manera individual, de tal manera que se puedan establecer mejoras.

c) Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo es fundamental, ya que fortalece la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados en la investigación. En este caso, se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables, los cuales podrán ser utilizados en distintos contextos y con diversas muestras.

d) Justificación Social

La investigación tiene justificación social, dado que aporta evidencia sobre la importancia y trascendencia de las variables de estudio y su relación. Martínez (2018) afirma que se podrá fomentar una cultura de exigencia a través de la prestación de servicios educativos, logrando que las instituciones tengan mayor orientación acerca del cumplimiento de estándares de calidad y desarrollo de planes de mejora como herramientas de gestión que optimicen la labor educativa.

Sin duda, será de impacto para aquellas instituciones comprometidas, de los diferentes niveles educativos, que pretendan fortalecer su gestión y el servicio que ofrecen a sus estudiantes.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivos General

Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Establecer de qué manera se relaciona la gestión institucional con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.
- b) Definir de qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.
- c) Establecer de qué manera se relaciona la gestión pedagógica con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

- d) Definir de qué manera se relaciona la gestión comunitaria con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de los antecedentes hemos realizado una búsqueda de bibliografía en diversas bases de datos, tanto nacional como internacional; considerando el término “gestión educativa” y “calidad de servicio educativo”.

Antecedentes Internacionales

Salas (2021) desarrolló una investigación doctoral titulada “*Gestión Educativa y su influencia en la inclusión de los estudiantes extranjeros de educación básica de la ciudad de Arica - Chile. Año 2021*”, cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión educativa y la inclusión de estudiantes extranjeros en instituciones de educación básica pertenecientes al Servicio Local de Educación Pública Chinchorro, en la Región de Arica, Chile. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional.

Los resultados evidenciaron una relación significativa entre ambas variables, obteniéndose un coeficiente de correlación de $r = 0.835$, con un nivel de confianza del 95 %. Esta correlación indica que una gestión educativa adecuada por parte de los directivos incide positivamente en la inclusión de estudiantes extranjeros, resaltando la importancia de una administración escolar que promueva la equidad, la integración y el respeto por la diversidad en contextos educativos multiculturales.

Vélez (2019) llevó a cabo la investigación titulada “*Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa ‘San Pablo’, provincia de Santa Elena, Ecuador*”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa dentro de dicha institución. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel correlacional, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa dentro de dicha institución.

El análisis estadístico con el coeficiente *Rho* de *Spearman* evidenció una correlación significativa y positiva ($r= 0.968$, $p= 0.000$) entre la gestión administrativa y la calidad educativa. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer los procesos administrativos para mejorar la calidad educativa en las instituciones escolares.

León (2019) realizó su investigación titulada “*Gestión educativa e inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales en la Unidad Educativa “Diez de Agosto”, cantón Vinces, provincia de Los Ríos – Ecuador*”, analizó la relación entre la gestión educativa y la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales. El estudio surgió ante la presencia de estudiantes con diferentes tipos y grados de discapacidad dentro de la institución, lo que evidenció la necesidad de implementar prácticas de gestión inclusivas que respondan a sus requerimientos específicos.

El enfoque metodológico fue cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional. Se trabajó con una muestra de 30 docentes, y los datos fueron analizados mediante las pruebas estadísticas *r* de *Pearson* y *t* de *Student*. Los resultados reflejaron un predominio de un nivel poco adecuado en la gestión educativa y un nivel regular en la inclusión educativa, con un 53 % de prevalencia.

Se concluyó que, existe una relación significativa entre la gestión educativa y la inclusión educativa, identificando como principal limitación la falta de planificación adecuada para atender de manera efectiva a los estudiantes con necesidades educativas especiales. Este estudio destaca la importancia de fortalecer los procesos de gestión institucional para garantizar una educación verdaderamente inclusión.

Romero (2018) en su artículo científico titulado “*Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje*”, desarrollado en Colombia. Su objetivo fue perfeccionar y generar nuevas formas de conocimiento que respondan a los retos actuales, como la globalización y la incorporación de tecnologías en la educación.

La investigación adopta un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo e interpretativo, con elementos de investigación acción participativa, al centrarse en la comprensión de los procesos de innovación en la gestión educativa y del conocimiento desde una perspectiva constructivista. Utilizó técnicas como entrevistas, grupos focales y análisis documental.

Romero concluye que la innovación educativa no puede separarse del contexto social donde se desarrolla. La innovación debe ser capaz de imaginar y construir transformaciones que reconfiguren lo existente, impulsando el cambio desde dentro del sistema educativo. Por ello, es fundamental crear marcos normativos, prácticos y conceptuales que permitan superar paradigmas tradicionales y avanzar hacia procesos educativos más efectivos y adaptados a cada realidad.

Además, la autora enfatiza que la gestión educativa, la innovación, la gestión del conocimiento y los ambientes de aprendizaje deben integrarse de manera coherente y eficiente, siempre adaptándose a las necesidades específicas de cada institución. Solo así será posible alcanzar el objetivo esencial de toda comunidad educativa: ofrecer una educación de calidad, transformadora y socialmente relevante.

Rico (2016) publicó el artículo titulado “*La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia*”. El estudio tuvo como objetivo principal analizar la gestión educativa como un componente esencial en el ámbito académico, enfocándose especialmente en su influencia sobre los procesos de formación docente en las universidades.

Este artículo de reflexión parte del reconocimiento de que una gestión educativa eficaz permite optimizar los procesos institucionales y, en consecuencia, elevar la calidad de la educación superior. Para abordar el tema, el autor estructura el análisis desde una perspectiva general a una más específica: comienza por definir el concepto de gestión, luego profundiza en el significado de gestión educativa, y finalmente examina su aplicación dentro del contexto universitario.

Como conclusión, el autor señala que debe existir una relación significativa entre la gestión institucional y la formación docente, ya que una gestión bien articulada fortalece las capacidades del profesorado y contribuye directamente a mejorar la calidad educativa en el nivel universitario

Este planteamiento guarda estrecha relación con los objetivos de la presente investigación, ya que evidencia cómo la gestión educativa influye de manera directa en los procesos institucionales que garantizan y fortalecen la calidad del servicio educativo. En este sentido, una gestión eficaz no solo organiza y optimiza los recursos, sino que también orienta la toma de decisiones pedagógicas, administrativas y tecnológicas, generando condiciones propicias para la innovación, la mejora continua y la transformación del entorno escolar.

Álvarez, Ibarra y Miranda (2013) publicaron el artículo titulado “*La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural*”, abordan con preocupación el estado de la gestión educativa en las instituciones de educación superior, enfocándose especialmente en la Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM). El estudio analiza los esfuerzos de esta universidad por cumplir con los estándares de calidad exigidos por la Subsecretaría de Educación Superior.

La investigación, de enfoque descriptivo, se centró en examinar los aspectos más relevantes de la gestión institucional. Para ello, se aplicó un cuestionario a 25 trabajadores de la UAIM. Los resultados revelaron que el 75 % de los encuestados perciben beneficios concretos de una gestión educativa bien desarrollada, especialmente en el cumplimiento de las actividades cotidianas y el mejor desempeño general de la institución.

Asimismo, los participantes manifestaron tener un conocimiento sólido sobre la gestión educativa y destacaron mejoras importantes como el aumento en la producción investigativa y la reactivación de actividades de extensión. No obstante, el 25 % de los encuestados consideró que la universidad aún debe fortalecer su compromiso institucional, sobre todo en lo que respecta a la toma de decisiones que afectan su desarrollo.

Los autores concluyen que la gestión educativa constituye uno de los principales desafíos para la UAIM en su camino hacia la mejora continua y el logro de una educación de calidad. En ese marco, proponen una reflexión en torno a las cuatro dimensiones de la gestión pedagógica, organizacional, comunitaria y administrativa y subrayan la importancia de su articulación para fortalecer el funcionamiento integral de la universidad.

Antecedentes Nacionales

Carazas (2024) en su investigación titulada “*Gestión educativa y calidad educativa en una Institución Educativa pública de Alto Selva Alegre, Arequipa - 2023*”, se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión educativa y la calidad educativa en una institución pública del mencionado distrito. El estudio partió de la hipótesis de que existe una relación significativa entre ambas variables.

El enfoque metodológico fue cuantitativo, con un nivel aplicado, de tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 1220 personas, de las cuales se tomó una muestra no probabilística e intencional de 120 participantes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado para ambas variables: gestión educativa y calidad educativa. La información recogida fue procesada estadísticamente mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva moderada entre la gestión educativa y la calidad educativa, con un valor de $Rho = 0.623$ y un nivel de significancia $p = 0.000$. Esta evidencia empírica permitió concluir que una gestión educativa adecuada contribuye de manera significativa a la mejora de la calidad del servicio educativo.

La presente investigación aborda el mismo vínculo entre gestión y calidad educativa en un contexto educativo público similar, aportando evidencia concreta sobre cómo una buena gestión puede incidir directamente en la mejora del servicio educativo.

Lule, Serrano, y Montenegro (2023) desarrollaron el artículo científico “*La gestión educativa: factor clave en la calidad educacional*”, perteneciente a la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima. Esta investigación tuvo como propósito aproximarse a la comprensión de la gestión educativa como un eje fundamental para alcanzar la calidad en los procesos educacionales. Para ello, se desarrolló un estudio de tipo revisión documental, sustentado en el análisis de contenido como estrategia metodológica para la construcción del conocimiento. Los documentos analizados fueron seleccionados mediante un muestreo basado en criterios específicos, abarcando un total de treinta ($n = 30$) artículos científicos recuperados de bases de datos reconocidas como *Scopus*, *Scielo* y *Google Académico*.

El tratamiento de la información se llevó a cabo mediante técnicas de análisis cualitativo artesanal, permitiendo la identificación de tres categorías de análisis esenciales: a) la gestión educativa como clave para ofrecer un servicio de calidad a la comunidad, b) la gestión educativa como elemento primordial para atender oportunamente las necesidades de la población, y c) la gestión educativa como una amalgama entre el liderazgo institucional, la práctica docente y el aprendizaje.

Como conclusiones los autores sostienen que la gestión educativa constituye un factor fundamental para lograr la calidad educativa, destacando su papel en la provisión de un servicio de excelencia a la comunidad. Esto se logra al atender de manera adecuada las necesidades de la población y al fomentar una relación efectiva entre el liderazgo institucional, la labor docente y el proceso de aprendizaje. Asimismo, el rol del directivo como un ente que permita espacios en los que se construya, socialice e interactúe con los demás miembros de la comunidad, propiciando un mejor ambiente que favorezca las capacidades de los docentes en su quehacer educativo.

Apaza y Rivera (2022) publicaron el artículo científico titulado “*La gestión educativa como factor de calidad en las instituciones educativas públicas*”. La investigación fue de tipo descriptivo y tuvo como objetivo analizar el desarrollo de

la gestión del director en la Institución Educativa “*Gustavo Mohme Llona*”, ubicada en el distrito de Puente Piedra, durante el año 2016. El estudio buscó comprender la influencia que ejerce la gestión directiva en la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución.

Los resultados del estudio evidenciaron que la gestión del director se consideraba poco eficiente, lo cual pone de manifiesto la necesidad de fortalecer sus competencias en diversas dimensiones: administrativa, pedagógica e institucional. El nivel alcanzado fue calificado como “regular”, tanto en la dimensión directiva como en las dimensiones organizacional, pedagógica y comunitaria. Los autores señalaron, entre las principales causas de este resultado, la falta de trabajo en equipo, un factor que debilita significativamente la posibilidad de alcanzar los objetivos institucionales de manera integral.

Asimismo, se identificó una carencia en la aplicación de estrategias por parte del directivo que aseguren el desarrollo efectivo de las actividades planteadas en los documentos de gestión. Otro aspecto relevante fue el limitado involucramiento de la comunidad educativa, cuya participación activa es esencial para enfrentar problemáticas internas y contribuir con soluciones que fortalezcan la calidad del servicio educativo que brinda la institución.

Sánchez (2018) en su tesis titulada “*La gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa ‘La Merced Galois’, UGEL Ventanilla – 2017*”, tuvo como objetivo principal conocer qué relación existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio que se brinda en esta institución. La investigación surgió a partir del interés por entender cómo el trabajo de los directivos influye en el bienestar de la comunidad educativa y en los logros de aprendizaje.

Se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental. La investigación se llevó a cabo con los 80 docentes de la institución, quienes también conformaron la muestra, al aplicarse un muestreo censal. Para recolectar la información, se utilizaron dos encuestas, una para cada variable de estudio. Ambos instrumentos mostraron altos niveles de

confiabilidad (0.995 para gestión educativa y 0.955 para calidad del servicio), y fueron validados mediante juicio de expertos de la Universidad César Vallejo.

Los resultados del análisis estadístico, realizado a través del coeficiente rho de *Spearman*, indicaron una relación positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio ($r_s = 0.941$, $p = .000$). Se comprobó que una buena gestión directiva tiene un impacto directo en la mejora del servicio educativo, resaltando la importancia del rol del director y del equipo de gestión en el funcionamiento de la escuela.

Inquilla, Calsina y Velazco (2017) desarrollaron el artículo científico titulado “*La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno - Perú 2017*”, publicado en la Revista Comunic@ción. Los investigadores aplicaron el modelo *Servqual*, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios académicos y administrativos e identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios.

El estudio, de diseño transversal correlacional y con muestra conformada por estudiantes, docentes y administrativos, utilizó como instrumento el cuestionario *Servqual* adaptado a escala *Likert*. Los resultados evidenciaron un alfa de *Cronbach* de 0.709, lo que demuestra la fiabilidad y consistencia del instrumento en la medición de la calidad del servicio.

Asimismo, se halló que el nivel de calidad percibida se encontraba por debajo de las expectativas de los usuarios, presentando valores negativos en todas las dimensiones, lo que refleja insatisfacción en los servicios recibidos. Este antecedente permite afirmar que el modelo *Servqual* es válido para diagnosticar fortalezas y debilidades en la gestión académica y administrativa universitaria, aportando información clave para la toma de decisiones de mejora continua.

Antecedentes Regionales

Serrano (2022) en su tesis titulada “*Relación entre la gestión educativa y el ambiente laboral de los docentes de la I.E. 42223 Manuel de Mendiburu, distrito Alto de la Alianza, Tacna – 2022*”, cuyo objetivo principal fue determinar la

relación entre la gestión educativa y el ambiente laboral de los docentes. El estudio utilizó un diseño no experimental, con un enfoque descriptivo-correlacional y de corte transversal. Para la recolección de datos, se aplicaron instrumentos validados estadísticamente mediante el coeficiente *Alfa* de *Cronbach*, obteniendo valores de 0.923 y 0.943, lo cual evidencia una alta confiabilidad.

Los resultados arrojaron una correlación positiva considerable entre las dimensiones de la gestión educativa (institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria) y el ambiente laboral, siendo el coeficiente de correlación global de $r = 0.894$ con un nivel de significancia del 0.000 ($p < 0.01$), lo cual confirma una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Este estudio evidencia que una adecuada gestión educativa incide positivamente en el clima laboral docente, resaltando la importancia de fortalecer los procesos institucionales para mejorar el entorno laboral en el ámbito educativo.

Silva (2018) desarrolló su investigación titulada “*La gestión institucional y su incidencia en la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa de nivel secundaria “Nuestros Héroses de la Guerra del Pacífico” – Tacna*”, con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión institucional en la calidad de los servicios educativos. Este estudio, de tipo básico y enfoque cuantitativo, se enmarcó en el paradigma positivista, empleando un diseño no experimental y transeccional. La muestra estuvo conformada por 30 docentes, a quienes se aplicaron dos cuestionarios para evaluar las variables de gestión institucional y calidad educativa.

Los resultados revelaron que tanto la gestión institucional como la calidad de los servicios educativos fueron valoradas predominantemente como regulares, en un 50 % y 46,7 % respectivamente. No obstante, el análisis estadístico mediante el coeficiente *Rho* de *Spearman* (0.819; $p < 0.001$) evidenció una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables. Esto indica que una gestión educativa eficiente, entendida desde su dimensión institucional, tiene una influencia directa y relevante en la mejora de la calidad del servicio educativo, subrayando la necesidad de fortalecer los procesos de liderazgo, planificación y organización dentro del sistema escolar.

Hinojosa (2019) desarrolló la investigación titulada “*Gestión institucional y calidad educativa, según percepción de docentes y administrativos de las instituciones educativas emblemáticas públicas de Tacna*”. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión institucional en la calidad educativa, desde la perspectiva del personal docente y administrativo de dichas instituciones.

Respecto a la metodología, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo y se enmarca dentro de una investigación de tipo básico o fundamental, orientada a la generación de conocimientos teóricos. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a ambas variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 122 docentes.

La hipótesis planteada en la investigación fue que el nivel de gestión institucional influye directa y significativamente en la calidad educativa. Para ello, se trabajó con dos variables fundamentales: la gestión institucional como variable independiente y la calidad educativa como variable dependiente. Los resultados obtenidos a través del análisis estadístico y la prueba de hipótesis confirmaron que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Este estudio resalta la importancia de una gestión institucional eficiente como factor determinante en la mejora de la calidad educativa, evidenciando que las percepciones del personal docente y administrativo son clave para comprender el funcionamiento interno de las instituciones educativas. Asimismo, se recomienda considerar estos hallazgos para fortalecer las prácticas de gestión en contextos similares.

López (2018) desarrolló la tesis titulada “*Liderazgo sostenible y su influencia en la gestión educativa de la I.E. Fortunato Zora Carbajal, nivel secundaria – Tacna. 2018*”, con el propósito de analizar cómo influye el liderazgo sostenible en la gestión educativa. El estudio, de tipo básico y diseño no experimental de corte transeccional, contó con una muestra censal conformada por

51 docentes. La recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a través de cuestionarios estructurados.

Los resultados evidenciaron que el liderazgo sostenible fue percibido en un nivel regular por el 78,4 % de los docentes, mientras que la gestión educativa también fue considerada en un nivel regular por el 80,4 %. Sin embargo, el análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de *Pearson* ($r = 0.951$) demostró una correlación positiva muy alta y significativa entre ambas variables, lo que indica que el liderazgo sostenible tiene una fuerte influencia en la calidad de la gestión educativa. Esta investigación reafirma la importancia del liderazgo en la mejora continua de la gestión institucional y en el fortalecimiento de los procesos pedagógicos y administrativos en el ámbito escolar.

Paz (2016) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y su relación con el servicio educativo de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015 En el año 2015*”, la cual tuvo como objetivo fue analizar la relación entre la gestión de calidad y el servicio educativo ofrecido. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, además contó con la participación de 232 estudiantes de tres instituciones emblemáticas: Jorge Chávez, Micaela Bastidas y Cáceres Vernal.

Los resultados mostraron que la gestión de calidad en estos centros es óptima y que, a nivel estudiantil, la percepción sobre el servicio educativo es mayormente positiva, con un 96.6 % que lo calificó como alto y un 93.1 % como moderado. De manera importante, se confirmó que existe una relación directa y positiva entre una buena gestión de calidad y un mejor servicio educativo, lo que resalta la importancia de mantener una gestión institucional enfocada en las necesidades formativas y la inserción laboral.

Asimismo, este estudio evidencia cómo una gestión educativa eficiente puede influir significativamente en la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes, ofreciendo una base sólida para analizar y mejorar los procesos educativos en contextos similares.

Es por ello que, para nuestra propuesta de investigación son de gran impacto y aporte, puesto que dialogan con el contexto en el que nos hemos planteado. No obstante, no se centran en profundizar la relación entre ambas, cada investigación parte de forma autónoma, aspecto que nuestra investigación se propone aportar.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión Educativa

2.2.1.1 Definición de gestión

La gestión se ha vuelto predominante debido a su uso en una variedad de contextos, ya sea empresarial, administrativo, institucional u organizacional. Por lo tanto, resulta beneficioso aclarar el concepto de gestión y su alcance dentro de entidades públicas u organizaciones.

En términos generales, la gestión es definida como aquel proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y efectiva. En la actualidad, la gestión se ha transformado significativamente con el avance de la tecnología y los cambios en el entorno empresarial. Sin embargo, esta definición ha evolucionado para incorporar nuevos enfoques y herramientas que permiten a las organizaciones adaptarse a un entorno dinámico y globalizado.

Es así que, gestionar se concibe como un trabajo colectivo que surge de las identidades, habilidades y experiencias de los participantes involucrados. Según Pacheco (2015) la define como "el conjunto de acciones integradas para alcanzar un objetivo en un periodo de tiempo determinado; constituye la actividad central de la administración y actúa como el vínculo entre la planificación y los objetivos concretos que se buscan lograr" (p. 57). Esta visión resalta la necesidad de una gestión proactiva y organizada que guíe las acciones hacia el logro de los objetivos planteados, enfatizando la relevancia de una planificación adecuada y una ejecución eficiente para alcanzar el éxito en cualquier empresa o proyecto.

Sin embargo, gestionar no debe enfocarse en la supresión de diferencias o en la negación de conflictos; por el contrario, estos elementos deben ser articulados para fomentar la construcción de procesos colectivos. Por ende, la gestión no sólo se trata de dirección o conducción, aunque estas funciones sean necesarias, ya que dicho proceso abarca las relaciones internas, la coordinación los métodos para establecer vínculos laborales y comunidades de trabajo, así como en las decisiones tomadas al interactuar con otras entidades.

Del mismo modo, sale a flote la gestión de equipos y el liderazgo los cuales también han evolucionado hacia un enfoque más colaborativo y centrado en el bienestar de los empleados. Las organizaciones actuales valoran la importancia de la cultura empresarial y el compromiso de los empleados. Un buen ejemplo de esto es el modelo de gestión participativa, donde los líderes fomentan la inclusión y el aporte de ideas de todos los miembros del equipo.

2.2.1.2 Gestión Educativa

Según el MINEDU (2011), la gestión educativa se define como "la capacidad de articular de forma óptima los recursos del sector educativo disponibles, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos" (p. 12). Esta definición guarda similitud con el concepto presentado por Romero (2018), quien entiende la gestión educativa como una disciplina dentro de las ciencias de la educación encargada de mejorar la calidad educativa mediante el liderazgo pedagógico ejercido por los directivos.

Ambas citas están direccionadas cómo la parte directiva de la institución tiene funciones fijadas que permiten el cumplimiento de metas, así como la mejora continua respecto al desenvolvimiento de los docentes, la cual repercutirá directamente en el aprendizaje.

Un aspecto fundamental de la gestión educativa es la planificación estratégica, la cual implica la elaboración de planes a corto, mediano y largo plazo que orienten las acciones de la institución educativa para alcanzar sus objetivos. Por ejemplo, en una escuela primaria, dicha planificación podría incluir la

implementación de un programa de capacitación docente enfocado en la incorporación de metodologías pedagógicas innovadoras, como el aprendizaje basado en proyectos. Una planificación adecuada permite anticipar y atender las necesidades educativas, contribuyendo así a la mejora de la calidad del aprendizaje de los estudiantes.

Frecuentemente, la gestión educativa y la administración educativa han sido confundidas en cuanto a sus definiciones y funciones; sin embargo, es importante aclarar que, aunque están relacionadas, no son lo mismo. La gestión educativa abarca un ámbito más amplio, ya que la administración educativa constituye un subconjunto dentro de ella. Mientras que la gestión educativa se ocupa del manejo y la utilización eficiente de los recursos educativos en general, la administración educativa se centra específicamente en la optimización de los procesos administrativos dentro de las instituciones educativas.

Sin duda, la gestión educativa es esencial en el funcionamiento de cualquier IE, independientemente de su ámbito, ya que busca mejorar el rendimiento académico mediante el uso de técnicas, herramientas y conocimientos para asegurar el adecuado desarrollo educativo de los estudiantes. Se enfatiza que la gestión educativa implica la habilidad para establecer una conexión entre la estrategia, liderazgo, sistemas y estructura en el contexto educativo.

Asimismo, se identifican una serie de procesos interrelacionados que incluyen la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades educativas. Estos procesos tienen como objetivo garantizar la calidad educativa y el uso eficiente de los recursos, promoviendo un entorno de aprendizaje que responda a las necesidades de los estudiantes y que esté en constante mejora. A través de una gestión eficiente, las instituciones educativas pueden ofrecer una educación de excelencia y responder de manera efectiva a los desafíos y transformaciones del contexto educativo.

Según Rico (2016), la gestión educativa es el "centro de operaciones de la institución, es por donde se abre paso a la transformación y la implementación de

proyectos con miras al desarrollo institucional, investigativo y social" (p. 63). La atención adecuada a los procesos de gestión por parte de la institución resulta fundamental, dado que el éxito o fracaso de la misma, así como la percepción positiva o negativa que tenga la sociedad, dependen en gran medida de dichos procesos.

2.2.1.3 Objetivos de la gestión educativa

Se plantea aplicar los principios fundamentales de la gestión dentro del contexto educativo; sin embargo, se distingue por ser una disciplina que se practica más de lo que se estudia teóricamente. Por consiguiente, es un campo en el cual convergen aspectos teóricos, políticos y prácticos (Casassus, 2002).

La gestión educativa tiene como objetivo principal garantizar que las entidades educativas funcionen de manera eficaz y eficiente, con el fin de ofrecer una educación de calidad. A continuación, se presentan algunos de los objetivos clave de la gestión educativa:

- Garantizar que cada estudiante acceda a una educación de excelencia. Esto implica desarrollar y aplicar currículos efectivos, implementar metodologías pedagógicas innovadoras, y proporcionar formación continua a los docentes. La gestión educativa busca garantizar que los estudiantes adquieran conocimientos y habilidades que les permitan alcanzar su máximo potencial. Por ejemplo, una institución educativa puede implementar un programa de capacitación para docentes en técnicas de enseñanza diferenciada para abordar las necesidades particulares de cada estudiante.
- Impulsar a la Institución Educativa transformándola a una comunidad de aprendizaje comprometida con el logro de altos estándares educativos, y fortalecer la autonomía de las entidades educativas para mejorar su capacidad de tomar decisiones en el ámbito pedagógico y administrativo.
- Colaborar en la coordinación de los diferentes sectores involucrados para garantizar que los procesos de gestión se desarrollen dentro de una estrategia

integral de desarrollo nacional, promoviendo además la participación activa de la comunidad educativa.

- Utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, tanto humanos, financieros como materiales. Esto incluye la asignación adecuada del presupuesto, la organización del cuerpo docente y del personal administrativo, así como la adquisición y mantenimiento de los materiales didácticos. Por ejemplo, una institución educativa puede implementar un sistema de gestión financiera que permita un control riguroso del gasto en recursos educativos, asegurando que la inversión se dirija de manera efectiva a áreas prioritarias como la tecnología educativa y las bibliotecas.
- Promover la colaboración entre las entidades educativas con el propósito de fomentar la cooperación y la solidaridad institucional, así como fortalecer la integridad ética en la gestión administrativa. Esto incluye el impulso de prácticas transparentes y la garantía de acceso abierto a la información, como parte de una cultura de rendición de cuentas y responsabilidad pública.
- Promover la igualdad de oportunidades para todos los estudiantes, independientemente de su origen socioeconómico, género o habilidades. Esto implica la adopción de políticas y prácticas orientadas a la inclusión y la equidad educativa. Por ejemplo, pueden establecerse programas de apoyo dirigidos a estudiantes con discapacidades o necesidades educativas especiales, garantizando que cuenten con los recursos y acompañamiento necesarios para participar plenamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Fortalecer las capacidades y competencias institucionales mediante el mejoramiento de las estructuras organizativas, el desarrollo de liderazgos efectivos y la participación activa de toda la comunidad educativa en la toma de decisiones. Un ejemplo de esta estrategia es la implementación de sistemas de gestión de calidad y la conformación de comités de mejora continua, que permiten a las instituciones enfrentar de manera eficaz los

desafíos del entorno y adaptarse a los cambios con resiliencia y proactividad.

Es esencial asumir la responsabilidad en la gestión educativa para alcanzar resultados exitosos e innovadores que permitan adquirir las habilidades pertinentes al contexto actual.

2.2.1.4 Dimensiones

Como se mencionó previamente, el propósito de la gestión educativa es mejorar los procedimientos pedagógicos, institucionales, administrativos y comunitarios que operan en las IIEE.

A continuación, se detalla cada dimensión correspondiente.

a) Gestión Institucional

La gestión educativa representa la forma en que una institución educativa se orienta y dirige. Esta dimensión comprende aspectos clave como la estrategia, la administración, la organización y el gobierno institucional, los cuales contribuyen a estructurar, desarrollar y otorgar un valor integral a la institución. Asimismo, permite comprender cómo los miembros de la comunidad educativa se articulan para garantizar el adecuado funcionamiento de la organización.

Si bien cada escuela cuenta con su propia estructura y modo de operar, el objetivo común es promover el desarrollo de habilidades y capacidades tanto individuales como colectivas. En este sentido, Álvarez et al. (2013) destacan que la comunidad educativa —incluidos los padres de familia— desempeña de manera conjunta sus roles educativos, cumpliendo con las normativas y exigencias establecidas.

b) Gestión Pedagógica

La gestión pedagógica es crucial ya que brinda dirección y propósito a la operatividad de una institución educativa. Se refiere a las directrices y prácticas pedagógicas fundamentales para alcanzar los objetivos institucionales y satisfacer las demandas de la sociedad. Implementar la

Gestión Curricular - Pedagogía implica enfocarse en las responsabilidades escolares, proporcionar una educación eficaz a los estudiantes, diseñar programas adaptados a sus necesidades y asegurar una calidad académica equitativa en la comunidad educativa.

La UNESCO (2011) señala que esta dimensión está estrechamente relacionada con las actividades de planificación y ejecución pedagógica, dentro de las cuales se incluye la revisión y aprobación de la propuesta pedagógica institucional. Este proceso contempla los enfoques metodológicos adoptados, así como la Planificación Curricular Institucional (PCI), que establece los lineamientos para la programación curricular y metodológica en cada área y nivel educativo. Además, se definen los criterios de evaluación, los cuales deben estar alineados con los enfoques establecidos para las distintas áreas curriculares.

c) Gestión Administrativa

La dimensión administrativa es esencial para la gestión educativa, ya que un funcionamiento eficiente en esta área evita contratiempos y dificultades en otras dimensiones. Según Flora (2021), esta dimensión lleva a cabo actividades gubernamentales que involucran la gestión de recursos humanos, financieros, espacios y materiales, así como la administración de datos que facilitan el proceso de toma de decisiones.

Este ámbito se enfoca en aspectos administrativos y técnicos, siendo uno de los más operativos, a veces susceptibles de automatización. Su principal objetivo es conciliar los intereses individuales con los institucionales para tomar decisiones en favor de los objetivos institucionales.

Esta gestión se encarga de actividades como la gestión de cobros, salarios del personal y la provisión de servicios para mantener las instalaciones en buen estado. Además, implica una coordinación central de recursos financieros, humanos y materiales, así como estrategias para

gestionar estos recursos de manera eficiente. También aborda la supervisión de procesos técnicos, seguridad, higiene, control de la información y el cumplimiento normativo para facilitar los procesos educativos en la institución.

d) Gestión Comunitaria

Taboada (2018) asocia la gestión comunitaria con una forma de educación impulsada por el Sistema Educativo Nacional, que se lleva a cabo a través de las organizaciones de la sociedad. Esta dimensión busca mejorar las capacidades y habilidades de personas de diferentes edades y contextos socioculturales, sin importar su nivel educativo.

Es importante destacar que la escuela no se limita únicamente al desarrollo intelectual y cognitivo de los estudiantes, sino que también promueve aprendizajes relacionados con la resolución de problemas, la gestión de conflictos y el fortalecimiento de habilidades interpersonales e intrapersonales. En este marco, la dimensión comunitaria adquiere relevancia, ya que implica la ejecución de proyectos y acciones en colaboración con la comunidad educativa, comenzando por la participación activa de los padres de familia. Esta integración permite comprender la relación de la institución educativa con su entorno social, incluyendo su vinculación con entidades como la municipalidad, las iglesias y diversas organizaciones civiles.

En esta dimensión se pueden mencionar los siguientes indicadores:

- Familia
- Organizaciones locales
- Respuesta a necesidades comunitarias
- Relación escuela – entorno social
- Redes de apoyo

2.2.2. Calidad del Servicio Educativo

2.2.2.1 Definición de Calidad

Escudero (2019) define la calidad como el conjunto de características propias de algo que permiten valorar su mérito. En el ámbito educativo, si dichas características son positivas, se entiende por calidad educativa aquella que se relaciona estrechamente con los procesos de enseñanza y aprendizaje orientados a la formación integral de la persona.

Por su parte, Quiñones y Aldana de Vega (2014) conciben la calidad de la educación como un proceso continuo de búsqueda de la excelencia y del compromiso sostenido, que parte de esfuerzos individuales y se articula colectivamente en función de las necesidades expresadas por la comunidad educativa. Según los autores, la calidad se sustenta en la implementación progresiva de diversas acciones que conducen a resultados exitosos cuando se los compara con otros referentes. Asimismo, enfatizan la importancia de responder a las demandas actuales de la sociedad, con el fin de satisfacer las expectativas de los estudiantes dentro del contexto educativo.

2.2.2.2 Calidad del Servicio Educativo

La calidad del servicio educativo se enfoca en los procesos formativos a todos los niveles, y se logra cuando se cumplen los perfiles establecidos por la Ley 28044 y el Currículo Nacional. Según Vásquez (2013), la calidad del servicio implica el compromiso de realizar las tareas de manera eficaz, lograr resultados satisfactorios y buscar constantemente mejoras. Se considera un camino hacia la excelencia, donde el propósito es brindar beneficios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

En síntesis, la calidad del servicio educativo se consigue al cumplir con los perfiles establecidos por la ley y el currículo nacional, y al esforzarse continuamente por mejorar y satisfacer las necesidades de los beneficiarios; generando un impacto significativo en el aprendizaje de los estudiantes. Del mismo modo, las prácticas y

estrategias educativas deben ser basadas en evidencia y enfocadas en mejorar los resultados de aprendizaje.

Se concluye que, la calidad educativa se refiere al desarrollo en competencias de aprendizaje, personales y sociales, permitiendo a los estudiantes participar de manera pacífica democrática e inclusiva con su entorno social.

2.2.2.3 Características del Servicio educativo

Según Tafur (2014), existen características específicas que distinguen a los servicios de los productos. Estas son:

Intangibilidad

La intangibilidad es una característica fundamental de los servicios, ya que estos no pueden ser vistos, probados, tocados, escuchados ni olidos antes de ser adquiridos. Esta particularidad dificulta diversas acciones, tales como su inventario, patentamiento, explicación o representación precisa, así como la medición anticipada de su calidad antes de ser prestados.

Esta característica enfatiza que los servicios educativos no pueden ser tocados, vistos, ni poseídos físicamente. Esta propiedad fundamental de los servicios implica que la calidad y el valor de lo que se ofrece en términos educativos no pueden ser evaluados de manera directa antes de la entrega, y solo se experimentan a través de la participación y el impacto en el aprendizaje.

Se concluye que la intangibilidad del servicio educativo destaca la importancia de las experiencias vividas, la calidad de la interacción entre los actores educativos y los resultados del aprendizaje alcanzados. Para las instituciones educativas, esto implica la necesidad de centrarse en ofrecer experiencias de aprendizaje significativas, efectivas y adaptadas a las necesidades de los estudiantes. Asimismo, deben comunicar de forma clara el valor y los beneficios del servicio educativo, apoyándose en evidencias tangibles, como los logros académicos, y en testimonios que respalden la calidad del proceso formativo. De igual manera, la intangibilidad facilita una personalización significativa y un

enfoque en los impactos a largo plazo, adaptando el servicio para satisfacer las expectativas y necesidades individuales de los estudiantes.

Heterogeneidad

Dos servicios similares nunca serán exactamente iguales, ya que cada entrega del mismo servicio es realizada por personas para personas, en contextos distintos. Incluso un ligero cambio en cualquiera de estos factores puede alterar la experiencia del servicio, incluyendo el estado de ánimo tanto del proveedor como del receptor del servicio. Por lo tanto, resulta fundamental prestar atención a las personas que brindan los servicios en representación de la institución, ya que su desempeño, actitud y nivel de compromiso influyen directamente en la percepción de calidad por parte de los usuarios.

La heterogeneidad en el servicio educativo se refiere específicamente a la diversidad y variabilidad presente dentro de un grupo de estudiantes, así como en los métodos de enseñanza y en el entorno educativo. Esta heterogeneidad puede manifestarse en múltiples formas, cada una de las cuales tiene implicaciones importantes para la práctica educativa. Destacando la diversidad en las experiencias y necesidades de los estudiantes, así como en los métodos y recursos utilizados para la enseñanza.

Abordar la heterogeneidad implica una planificación minuciosa, la implementación de estrategias pedagógicas adaptativas y un enfoque centrado en el estudiante, con el fin de garantizar que todos los alumnos tengan la oportunidad de aprender y desarrollar su máximo potencial. Por ello, las instituciones educativas deben mantener una actitud flexible y estar preparadas para ajustar sus métodos y recursos, a fin de gestionar de manera efectiva la diversidad presente en el aula.

Percibibilidad

La simultaneidad entre producir y consumir en los servicios impide que estos puedan almacenarse. Esta característica resalta la importancia de la prestación oportuna de los servicios, quiere decir, servicio que no se presta es un servicio que no puede ser realizado en otro momento.

La perecibilidad en el contexto de la calidad del servicio educativo se refiere a la característica de que los servicios educativos no pueden ser almacenados o guardados para su uso futuro una vez que el momento de prestación ha pasado. En otras palabras, el tiempo en el que se ofrece el servicio educativo es crucial, y no se puede recuperar una vez que ha transcurrido. Esta característica conlleva diversas implicaciones para la gestión y la calidad del servicio educativo.

Asimismo, la perecibilidad en el servicio educativo resalta la importancia del tiempo en la prestación del mismo. Por ello, las instituciones educativas deben gestionar de manera rigurosa la planificación y programación de sus actividades, con el fin de maximizar el aprovechamiento del tiempo disponible y minimizar la pérdida de oportunidades educativas. Estrategias como la flexibilidad en los horarios, la integración de tecnologías para el aprendizaje a distancia y la provisión de recursos de recuperación son fundamentales para enfrentar los desafíos relacionados con la perecibilidad y garantizar que todos los estudiantes accedan a una educación de calidad.

Ausencia de Propiedad

Los consumidores de servicios tienen el derecho a recibir, utilizar, acceder o arrendar un bien o servicio, pero no adquieren la propiedad sobre éste. Una vez finalizada la prestación, los servicios se transforman en experiencias vividas, las cuales constituyen el valor intangible que permanece en la percepción del usuario.

Esta característica señala que los servicios educativos no pueden ser poseídos, almacenados ni transferidos como bienes físicos. En otras palabras, el servicio educativo es intangible y no puede ser adquirido o guardado como un objeto material, lo cual conlleva diversas implicaciones para su gestión y para la experiencia del usuario.

La ausencia de propiedad en el servicio educativo pone de manifiesto la naturaleza intangible del aprendizaje y la enseñanza. Por ello, la gestión de la calidad en el servicio educativo debe centrarse en generar experiencias significativas y valiosas para los estudiantes, enfatizando los resultados y

promoviendo la mejora continua. Las instituciones educativas deben enfrentar esta característica mediante estrategias efectivas de comunicación, evaluación y personalización, garantizando así que el servicio ofrecido responda a las expectativas y necesidades de los estudiantes.

2.2.2.4 Dimensiones

a) Calidad Estructural

Según Senlle y Gutiérrez, menciona que la calidad estructural se relaciona con la capacidad de las instalaciones para apoyar un entorno de aprendizaje eficaz. Esto incluye aspectos como la disposición del espacio, la adecuación de las instalaciones para el tipo de actividades educativas realizadas, y la integración de tecnología.

La calidad estructural en una institución educativa abarca varios aspectos fundamentales que contribuyen al buen funcionamiento y al logro de objetivos educativos. Estos aspectos incluyen:

- ✓ **Infraestructura física:** Se refiere a las instalaciones y el equipamiento del centro educativo. Incluye la calidad de las aulas, laboratorios, bibliotecas, oficinas, y áreas recreativas. Un entorno bien mantenido y adecuadamente equipado es crucial para proporcionar una educación efectiva y segura.
- ✓ **Diseño y distribución del espacio:** La organización y distribución del espacio en la institución deben facilitar la enseñanza y el aprendizaje. Las aulas deben ser adecuadas en tamaño y disponer de mobiliario que permita un ambiente de aprendizaje cómodo y funcional. La distribución debe permitir la accesibilidad y la fluidez en la circulación dentro del edificio.
- ✓ **Tecnología e infraestructura digital:** La accesibilidad y la calidad de los recursos tecnológicos, tales como computadoras, proyectores y redes de internet, resultan fundamentales para respaldar los métodos de enseñanza modernos y facilitar el acceso a recursos educativos

digitales. Estos elementos tecnológicos no solo enriquecen el proceso de aprendizaje, sino que también permiten la implementación de estrategias pedagógicas innovadoras, favoreciendo una educación más inclusiva y adaptada a las necesidades actuales.

- ✓ Mantenimiento y seguridad: La calidad estructural también implica un mantenimiento adecuado y regular de las instalaciones para garantizar que estén en buen estado y sean seguras para estudiantes y personal. Esto incluye la gestión de riesgos y la implementación de medidas de seguridad para prevenir accidentes.
- ✓ Cumplimiento normativo: Las instalaciones deben cumplir con las normativas y regulaciones locales y nacionales, como las normas de accesibilidad para personas con discapacidad, y las normas de seguridad y salud ocupacional.
- ✓ Sostenibilidad: Considerar prácticas sostenibles en la construcción y mantenimiento de las instalaciones, como la eficiencia energética y la gestión de residuos, también forma parte de una estructura educativa de calidad.

Diversos investigadores coinciden en que la calidad estructural de una institución educativa es fundamental para crear un entorno propicio para el aprendizaje. Esto implica disponer de una infraestructura adecuada y bien mantenida, que satisfaga tanto las necesidades físicas como tecnológicas de estudiantes y personal, y que esté alineada con los objetivos pedagógicos y educativos de la institución.

Para los investigadores Senlle y Gutiérrez, la calidad estructural se divide en dos grandes factores: físicos y técnicos. Los factores físicos comprenden elementos como instalaciones adecuadas, bien iluminadas y ventiladas, aulas con capacidad apropiada, mobiliario ergonómico, así como medidas de seguridad y accesibilidad para estudiantes con discapacidad. Por otro lado, los factores técnicos incluyen un currículo adaptado a las necesidades de los estudiantes, docentes cualificados, material educativo y didáctico, biblioteca, tecnología educativa y otros

recursos esenciales para apoyar el desarrollo integral del alumnado. Además, resulta fundamental contar con material concreto y didáctico que fomente la creatividad e imaginación de los estudiantes en las diferentes áreas curriculares.

b) Calidad Didáctico - pedagógico

La calidad didáctico-pedagógica se refiere al grado en que las prácticas y estrategias educativas cumplen con los estándares y objetivos que fomentan un aprendizaje efectivo y significativo. Es un concepto integral que abarca todos los aspectos de la enseñanza y el aprendizaje, desde la planificación y ejecución hasta la evaluación y el apoyo continuo. Esta dimensión es fundamental para asegurar que los estudiantes adquieran conocimientos y habilidades de manera eficiente, desarrollando un aprendizaje profundo y duradero.

Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que esta dimensión se centra en la relación entre la calidad del servicio educativo y las estrategias, dinámicas y métodos empleados por los docentes, los cuales facilitan directamente el proceso de aprendizaje. Asimismo, resaltan la importancia de que este proceso contemple la formación integral de los estudiantes, incluyendo aspectos académicos, sociales y de convivencia con su entorno, de manera interdisciplinaria.

Los autores resaltan la importancia de la capacitación de los docentes en nuevas técnicas y metodologías de enseñanza, así como en su estilo y técnica pedagógica, ya que esto es fundamental para lograr una educación de calidad. Aunque una IE tenga todo lo requerido, si carece de buenos educadores, no puede hablarse de una calidad educativa integral.

Asimismo, se resalta la importancia de la evaluación docente como un mecanismo para verificar y mejorar el desempeño en el aula. En este sentido, el Ministerio de Educación ha implementado un sistema de evaluación basado en rúbricas, que facilita una valoración objetiva y estructurada. Este enfoque permite a los docentes identificar áreas de mejora y promover un desarrollo profesional continuo, contribuyendo así al fortalecimiento de la calidad del servicio educativo.

Se concluye que la calidad didáctico-pedagógica es esencial para asegurar una experiencia de aprendizaje efectiva y enriquecedora. Esto implica una planificación cuidadosa, el uso diverso de métodos y recursos, una interacción positiva entre docentes y estudiantes, y un compromiso con la mejora continua. Al enfocarse en estos aspectos, las instituciones educativas pueden ofrecer un servicio educativo de alta calidad que responda a las necesidades de todos los estudiantes y favorezca su éxito académico y personal.

c) Calidad de servicio

Calidad en el servicio interno

En el ámbito educativo, la calidad del servicio interno se refiere a la gestión y optimización de los recursos y servicios dirigidos al personal de la institución, incluyendo docentes, administrativos y demás integrantes del equipo. Esta calidad abarca la eficacia en la provisión de materiales didácticos, el apoyo al desarrollo profesional, la calidad de la comunicación interna y la eficiencia en la administración de procesos. Un enfoque adecuado en la calidad del servicio interno garantiza que estos recursos y servicios respondan efectivamente a las necesidades del personal, facilitando que desempeñen sus funciones con mayor eficiencia y efectividad.

Cuando una institución educativa prioriza la calidad en su servicio interno, se genera un ambiente de trabajo más armonioso y productivo, lo que, a su vez, influye positivamente en el rendimiento académico y el bienestar de los estudiantes. Por ejemplo, un servicio interno eficiente puede implicar la pronta resolución de problemas administrativos, un acceso oportuno a recursos educativos y oportunidades constantes de desarrollo profesional para los docentes. Este enfoque integral no solo mejora la satisfacción del personal, sino que también contribuye a un ambiente educativo más positivo y estimulante, beneficiando así a toda la comunidad escolar.

Calidad en el servicio externo

La calidad en el servicio externo se focaliza en la capacidad de la institución educativa para satisfacer las expectativas y necesidades de los estudiantes, los padres de familia y la comunidad en general. Esto comprende aspectos como la calidad de la enseñanza, la atención personalizada a los estudiantes, la comunicación efectiva con los padres, y el cumplimiento de los compromisos y expectativas que la institución establece. Asimismo, la calidad del servicio externo se refleja en la eficacia con la que la institución ofrece una educación pertinente y de alta calidad, apoya el desarrollo académico y personal de los estudiantes, y responde oportunamente a las inquietudes y requerimientos de los padres y demás actores externos.

Al enfocarse en la calidad del servicio externo, la institución educativa busca ofrecer una experiencia educativa enriquecedora y satisfactoria que responda a las expectativas de los estudiantes y sus familias. Esto implica la implementación de prácticas pedagógicas efectivas, la creación de un ambiente seguro y acogedor, la transparencia en la comunicación sobre el progreso académico y desempeño, así como el establecimiento de canales accesibles para la retroalimentación y la resolución de inquietudes. La mejora continua de la calidad en el servicio externo no solo incrementa la satisfacción y el éxito estudiantil, sino que también fortalece la reputación institucional y la confianza de la comunidad en la capacidad de la institución para brindar una educación de excelencia.

Los dos aspectos mencionando anteriormente son fundamentales para asegurar la calidad en el servicio educativo.

d) Calidad de gestión

Según Senlle y Gutiérrez (2005), el éxito en la gestión de una institución educativa depende en gran medida de las competencias del director, quien juega un papel fundamental en el desempeño de la

institución. Es imprescindible que el director brinde apoyo continuo al personal docente para ayudarles a superar sus debilidades, dado que ellos son responsables de guiar el aprendizaje de los estudiantes. Asimismo, el director debe actuar como un ejemplo inspirador, incentivando a toda la comunidad educativa a esforzarse y alcanzar su máximo potencial.

Para lograr una gestión efectiva, el director debe contar también con habilidades sociales sólidas que promuevan un ambiente institucional positivo. Un buen clima laboral es crucial para el desempeño eficiente de las funciones educativas. En este contexto, la empatía, la capacidad de escuchar y comprender las necesidades del personal docente son cualidades clave que el director debe fomentar.

Es importante destacar que una gestión educativa eficiente no solo optimiza el funcionamiento interno de la institución, sino que también influye directamente en los resultados académicos y en la satisfacción tanto de los estudiantes como de sus familias. Este proceso es dinámico y constante, requiriendo dedicación y adaptabilidad para superar los retos y aprovechar las oportunidades que surgen en el contexto educativo.

2.3 Definición de conceptos

a) Gestión

Pacheco (2015) define la gestión como el conjunto de actividades organizadas y coordinadas que se llevan a cabo para cumplir una meta en un tiempo establecido; representa la actividad principal de la administración y actúa como el enlace entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar (p. 57).

b) Gestión Educativa

Rico (2016) describe la gestión educativa como el núcleo operativo de la institución, desde donde se promueven cambios y se llevan a cabo proyectos enfocados en el avance institucional, la investigación y el compromiso social (p. 63).

c) Calidad

La calidad se refiere a las cualidades propias de un objeto o proceso que permiten evaluar su valor. En el ámbito educativo, cuando dichas cualidades son positivas, se habla de buena calidad educativa, la cual está vinculada con los procesos de enseñanza y aprendizaje que facilitan la formación integral de una persona (Escudero, 2019, p. 67).

d) Servicio Educativo

El servicio educativo comprende una serie de acciones dirigidas a promover el aprendizaje y el desarrollo integral de los alumnos, garantizando la pertinencia y calidad tanto de los contenidos como de las estrategias pedagógicas, además de brindar un acompañamiento continuo que atienda las demandas y expectativas de los estudiantes y sus familias (Lema, 2016).

e) Calidad de Servicio Educativo

La calidad del servicio puede entenderse desde diferentes enfoques teóricos, aunque en todos ellos se coincide en que está determinada por la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio recibido. Por lo tanto, la calidad del servicio se define en función de la experiencia y opinión del cliente (Camisón, Cruz y González, 2006).

f) Calidad estructural

Según Senlle & Gutiérrez, menciona que la calidad estructural se relaciona con la capacidad de las instalaciones para apoyar un entorno de aprendizaje eficaz. Esto incluye aspectos como la disposición del espacio, la adecuación de las instalaciones para el tipo de actividades educativas realizadas, y la integración de tecnología.

g) Calidad didáctico - pedagógico

La calidad didáctico-pedagógica se centra en la capacidad de los docentes para aplicar métodos de enseñanza innovadores y pertinentes, basados en un conocimiento sólido de los contenidos, las particularidades de los estudiantes y las exigencias del currículo. Su propósito es generar un

ambiente de aprendizaje activo y enriquecedor que promueva tanto el crecimiento académico como el desarrollo integral de los alumnos (Guzmán, 2017).

h) Calidad de gestión

Rodríguez (2018) sostiene que la calidad en la gestión se refiere a la aplicación de sistemas y estrategias que permitan planificar, ejecutar y evaluar eficazmente las actividades, asegurando el logro de los objetivos con un alto grado de satisfacción y una continua adaptación a las cambiantes exigencias del entorno.

i) Calidad de servicio

La calidad de servicio implica evaluar y asegurar que cada interacción con el usuario, desde la prestación hasta el soporte post-servicio, cumpla con estándares predefinidos y responda de manera efectiva a las demandas del cliente, garantizando así una experiencia satisfactoria y un valor agregado percibido (Delgado, 2018).

j) Calidad Educativa

Para el investigador Rivas (2018), la calidad educativa se define como el nivel en el que el sistema educativo cumple con los estándares establecidos para asegurar un aprendizaje significativo y relevante para los estudiantes, considerando tanto los resultados académicos como el desarrollo integral de los individuos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

La gestión educativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1: La gestión institucional se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

HE 2: La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

HE 3: La gestión pedagógica se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

HE 4: La gestión comunitaria se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Identificación de la variable independiente

Gestión Educativa

3.2.1.1 Dimensiones

- ✓ G. Institucional
- ✓ G. Administrativa

- ✓ G. Pedagógica
- ✓ G. Comunitaria

3.2.1.2 Indicadores

Gestión Institucional

- Liderazgo y dirección escolar
- Cultura organizacional y ambiente laboral

Gestión Administrativa

- Gestión financiera y presupuestos
- Organización y eficacia de departamentos internos

Gestión Pedagógica

- Evaluación y seguimiento del desempeño académico de los estudiantes
- Innovación pedagógica y uso de tecnologías educativas
- Calidad del currículo y programas educativos

G. Comunitaria

- Participación de la comunidad en la toma de decisiones educativas
- Involucramiento de la comunidad en actividades extracurriculares y eventos escolares
- Colaboración con organismos públicos y privados locales.

3.2.1.3 Escala para la medición de la variable dependiente

La escala utilizada fue ordinal, ya que permitió identificar de manera precisa el grado de desempeño de cada dimensión.

3.2.2. Identificación de la variable dependiente

Calidad de Servicio Educativo

3.2.2.1 Dimensiones

- ✓ C. Estructural
- ✓ C. Didáctico - pedagógico
- ✓ C. de Servicio
- ✓ C. de Gestión

3.2.2.2 Indicadores

Calidad Estructural

- Infraestructura física adecuada y segura.
- Equipamiento tecnológico y recursos didácticos disponibles
- Mantenimiento y limpieza de las instalaciones.

Calidad didáctico - pedagógico

- Uso de metodologías innovadoras y participativas.
- Formación continua del personal docente.
- Relación entre contenidos curriculares y necesidades del estudiante.
- Evaluación formativa y retroalimentación constante.

Calidad de Servicio

- Comunicación efectiva con padres, madres y/o tutores.
- Disponibilidad de servicios complementarios (orientación, psicopedagogía, etc.).
- Tiempo de respuesta a consultas y solicitudes.
- Ambiente escolar seguro, inclusivo y respetuoso.

Calidad de Gestión

- Establecimiento de metas claras y medibles.

- Evaluación periódica del desempeño institucional.
- Participación de la comunidad educativa.

3.2.2.3 Escala para la medición de la variable dependiente

La escala utilizada fue ordinal, ya que permitió identificar de manera precisa el grado de desempeño de cada dimensión.

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador
VI: Gestión Educativa	La gestión educativa se entiende como un conjunto de procesos teóricos y prácticos que están integrados tanto horizontal como verticalmente dentro del sistema educativo, con el objetivo de cumplir con los mandatos sociales (Torres, 2014)	La gestión educativa se basa en una visión integral y participativa que asegura la alineación de todos los actores educativos hacia objetivos comunes y mejora continua (Fernández, 2018).	G. Institucional G. Administrativa G. Pedagógica G. Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo y dirección escolar ✓ Cultura organizacional y ambiente laboral ✓ Gestión financiera y presupuestos ✓ Organización y eficacia de departamentos internos ✓ Evaluación y seguimiento del desempeño académico de los estudiantes ✓ Innovación pedagógica y uso de tecnologías educativas ✓ Calidad del currículo y programas educativos. ✓ Participación de la comunidad en la toma de decisiones educativas ✓ Involucramiento de la comunidad en actividades extracurriculares y eventos escolares ✓ Colaboración con organismos públicos y privados locales

VD: Calidad del servicio educativo	La calidad del servicio se entiende como la percepción que tiene el cliente sobre el mismo. Por lo tanto, esta calidad se evalúa a través del grado de satisfacción del cliente, el cual se logra cuando sus expectativas, deseos o percepciones son cumplidas o superadas (Astete, 2018).	Según Montalvo (2019), la calidad se manifiesta en la habilidad de la institución para alcanzar los estándares educativos definidos y atender de manera efectiva las expectativas y necesidades de sus usuarios, a través de la aplicación de procesos de evaluación y mejora continua.	C. Estructural C. Didáctico pedagógico C. de Servicio C. de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura física adecuada y segura. ✓ Equipamiento tecnológico y recursos didácticos disponibles ✓ Mantenimiento y limpieza de las instalaciones. ✓ Uso de metodologías innovadoras y participativas. ✓ Formación continua del personal docente. ✓ Relación entre contenidos curriculares y necesidades del estudiante. ✓ Evaluación formativa y retroalimentación constante. ✓ Comunicación efectiva con padres, madres y/o tutores. ✓ Disponibilidad de servicios complementarios ✓ Tiempo de respuesta a consultas y solicitudes. ✓ Ambiente escolar seguro, inclusivo y respetuoso. ✓ Establecimiento de metas claras y medibles. ✓ Evaluación periódica del desempeño institucional. ✓ Participación de la comunidad educativa.
---------------------------------------	--	---	--	---

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se clasificó como básica, dado que su propósito es ampliar y profundizar el conocimiento existente sobre las variables estudiadas (Carrasco, 2006, p. 43). Los hallazgos obtenidos servirán como fundamento para futuras investigaciones de tipo aplicado.

Según el tipo de datos utilizados, es cuantitativa ya que se basó en la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de examinar la relación entre las variables planteadas.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

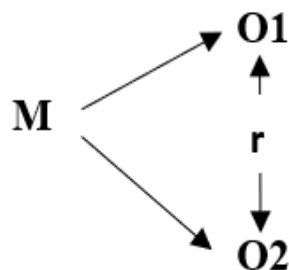
Hernández et. al (2010) hace alusión a la meticulosidad con la que se realiza una investigación, la cual se enfoca en establecer la interrelación entre variables en lugar de simplemente describir sus peculiaridades. Desde esta perspectiva, se resalta que el estudio se enmarca en un nivel correlacional, ya que examina con mayor profundidad la relación entre los distintos elementos vinculados al objeto de investigación.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación mencionado tuvo un diseño no experimental, dado que no se manipularon las variables de estudio, sino que se observaron y analizaron en su estado natural.

Asimismo, sigue un corte transversal puesto que la recolección de datos se dio en un solo periodo de tiempo.

Esquema del diseño de la investigación:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1 (Gestión Educativa)

O2 = Observación de la variable 2 (Calidad del Servicio Educativo)

r = Correlación entre dichas variables.

3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se enfoca en los directivos y docentes del nivel secundario de los colegios del distrito de Ciudad Nueva, de la provincia de Tacna, durante el año 2024.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

Ñaupas et al. (2018) definen la población como el conjunto total de unidades de estudio que poseen las características necesarias para ser incluidas en una investigación (p. 334). Es fundamental que los integrantes de este grupo compartan al menos un rasgo común pertinente al estudio. En este contexto, la población considerada estará conformada por 104 personas, incluyendo al personal directivo y docente del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Ciudad Nueva durante el año 2024.

Tabla 2: Población de directivos y docentes del nivel secundario de las instituciones educativas estatales del distrito de Ciudad Nueva, en el año 2024.

Institución Educativa	Miembros de la IE	Cantidad
Mariscal Cáceres	Directivos	2
	Docentes	30
Manuel A. Odría	Directivos	2
	Docentes	19
Simón Bolívar	Directivos	1
	Docentes	12
Cohaila Tamayo	Directivos	1
	Docentes	37
	Total	104

Nota: Información obtenida por la secretaria de las instituciones educativas.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), menciona que una muestra es un subgrupo de elementos que pertenecen a un grupo mayor, el cual se define por sus características, al que se denomina población.

La muestra fue censal, ya que se trabajó con la población total, la cual estuvo conformada por 6 directivos y 98 docentes del nivel secundario de las instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva, considerando los criterios establecidos a continuación.

Criterios de inclusión

- Ser docente o directivo en una institución educativa de nivel secundario ubicada en el distrito de Ciudad Nueva, provincia de Tacna.
- Estar en funciones durante el periodo de aplicación de la investigación (año 2024).
- Contar con al menos un año de experiencia laboral en la institución donde labora.
- Aceptar participar voluntariamente en el estudio y firmar el consentimiento informado.
- Haber completado de forma adecuada el cuestionario aplicado.

Criterios de exclusión

- Personal docente o directivo que se encuentre con licencia, permiso prolongado o fuera de funciones durante la aplicación del instrumento.
- Participantes que no laboren en el nivel secundario o que pertenezcan a instituciones fuera del distrito de Ciudad Nueva.
- Personal que no ejerza funciones pedagógicas o de gestión (por ejemplo, personal administrativo o auxiliar).
- Encuestas incompletas, mal diligenciadas o invalidadas por errores.

3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

Se realizó una prueba piloto con el propósito de efectuar los ajustes necesarios en el proceso de investigación. Para ello, se coordinó previamente con los directores de cada institución educativa involucrada.

El procedimiento inició con la obtención de los permisos correspondientes por parte de las direcciones de los establecimientos, lo que permitió la recolección de datos. Se presentaron los instrumentos que serían utilizados para la aplicación de las encuestas.

Posteriormente, se informó a la comunidad docente sobre el propósito del estudio y se les solicitó completar un cuestionario diseñado para evaluar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo. La encuesta estuvo dirigida específicamente a los directivos y docentes de las cuatro instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva.

Antes de la aplicación de los cuestionarios, se explicó y entregó el consentimiento informado a los participantes, quienes firmaron su conformidad para participar en el estudio. Luego, se procedió a la entrega de los instrumentos para su llenado.

Finalmente, la información recopilada fue procesada y organizada en Excel, utilizando diversas herramientas estadísticas, tales como tablas y gráficos, que facilitaron el análisis posterior de los datos.

3.8.2. Técnicas

Bautista (2017) destaca que las técnicas de recolección de datos son procedimientos diseñados para obtener la información necesaria que permita alcanzar los objetivos de una investigación (p. 37).

Es por ello que, para el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta utilizando cuestionarios como instrumentos para ambas variables.

3.8.3. Instrumentos

El instrumento que fue utilizado para la variable independiente es un cuestionario diseñado por la investigadora Maribel Contreras Zelada, el cual permitió recopilar datos cuantitativos relacionados con la Gestión Educativa en cada una de las dimensiones definidas en la operacionalización de las variables.

Del mismo modo, para la variable dependiente Calidad del servicio educativo se tomó el cuestionario de Br. Connie Sánchez Chaparro, el cual cuenta con las mismas dimensiones propuestas y está orientado a la presente investigación.

Ficha Técnica 1

Instrumento para medir la variable gestión educativa

- ✓ Nombre : Cuestionario sobre gestión educativa
- ✓ Autor : Br. Maribel Contreras Zelada
- ✓ Lugar de aplicación : Rimac, Lima
- ✓ Forma de aplicación : Directa
- ✓ Duración de la Aplicación : 60 minutos
- ✓ Descripción del instrumento: Consta de cuatro dimensiones y hace un total de 30 ítems.

Tabla 3: Dimensiones de la variable Gestión educativa

Dimensiones	Ítems
D1: Gestión Institucional	07
D2: Gestión Administrativa	07
D3: Gestión Pedagógica	08
D4: Gestión Comunitaria	08
Total	30

Nota: Elaborado por la investigadora Br. Maribel Contreras Zelada

Ficha Técnica 2

Instrumento para medir la variable calidad de servicio educativo

- ✓ Nombre : Cuestionario calidad de servicio educativo
- ✓ Autor : Bch. Connie Stephanie Sánchez Chamorro
- ✓ Lugar de aplicación : Ventanilla, Lima
- ✓ Forma de aplicación : Directa
- ✓ Duración de la Aplicación : 20 minutos
- ✓ Descripción del instrumento: Consta de cuatro dimensiones y hace un total de 24 ítems.

Tabla 4: Dimensiones de la variable Calidad del Servicio Educativo

Dimensiones	Ítems
D1: Calidad estructural	05
D2: Calidad técnico pedagógico didáctico	06
D3: Calidad de servicio	06
D4: Calidad de gestión	07
Total	24

Nota: Elaborado por la investigadora Bch. Connie Stephanie Sánchez Chamorro

Escala de valoración

Se precisa que los ítems de ambos cuestionarios fueron evaluados mediante escala de Likert, conforme se detalla a continuación:

Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), Neutro (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el estadístico de *Alpha de Cronbach*; de donde se obtuvo el siguiente reporte.

Tabla 5: Confiabilidad y baremos de los instrumentos

	Alfa de Cronbach	Eliminación	Malo	Regular	Bueno
Variable: Gestión educativa		P17GED3	[29 - 67]	[68 - 106]	[107 - 145]
Dimensiones:					
Gestión institucional	0,708		[07 - 16]	[17 - 26]	[27 - 35]
Gestión administrativa	0,848		[07 - 16]	[17 - 26]	[27 - 35]
Gestión pedagógica	0,778	P17GED3	[07 - 16]	[17 - 26]	[27 - 35]
Gestión comunitaria	0,88		[08 - 18]	[19 - 29]	[30 - 40]
Variable: Calidad de servicio educativo	0,939		[24 - 55]	[56 - 88]	[89 - 120]
Dimensiones:					
Calidad estructural	0,803		[05 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
Calidad didáctico pedagógico	0,855		[06 - 13]	[14 - 22]	[23 - 30]
Calidad de servicio	0,834		[06 - 13]	[14 - 22]	[23 - 30]
Calidad de gestión	0,91		[07 - 16]	[17 - 26]	[27 - 35]

Los valores obtenidos son superiores a 0,80, lo cual nos da a conocer que dichos instrumentos son adecuados para aplicarse en el trabajo de campo

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para la recolección de información correspondiente al trabajo de campo, se llevaron a cabo las siguientes etapas:

En primer lugar, se realizaron las coordinaciones necesarias con los directores de las instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva, a quienes se les explicó la relevancia del estudio académico y los objetivos del mismo.

Posteriormente, se solicitó formalmente la autorización a cada director, lo cual permitió organizar reuniones informativas con los docentes. En estas reuniones se explicó detalladamente el contenido de los cuestionarios, así como la forma correcta de completarlos. Además, se resolvieron inquietudes relacionadas con la confidencialidad de los datos recogidos mediante los instrumentos aplicados.

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó durante los meses de noviembre y diciembre. Este periodo fue suficiente para obtener toda la información requerida mediante los cuestionarios. Para responder ambos cuestionarios, se otorgaron 60 minutos en total.

Finalmente, con los datos recopilados se procedió a la elaboración de una base de datos organizada por variable, la cual sirvió como insumo para realizar el análisis correspondiente.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados en la investigación, se empleó el software estadístico IBM SPSS versión 24.0. Esta herramienta permitió organizar, codificar y analizar la información de manera precisa, facilitando la obtención de resultados válidos y confiables en relación con las variables estudiadas.

En relación con el análisis estadístico, se aplicaron la prueba de normalidad y la prueba de distribución normal para verificar los supuestos estadísticos de los datos. Posteriormente, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de *Spearman*, considerando

un nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$), con el propósito de determinar la existencia y el grado de relación entre las variables estudiadas.

Además, se llevó a cabo un análisis descriptivo que incluyó el uso de tablas, gráficos estadísticos, medidas de posición central y dispersión, así como coeficientes de correlación para determinar la intensidad y el grado de relación entre las variables

4.3. RESULTADOS

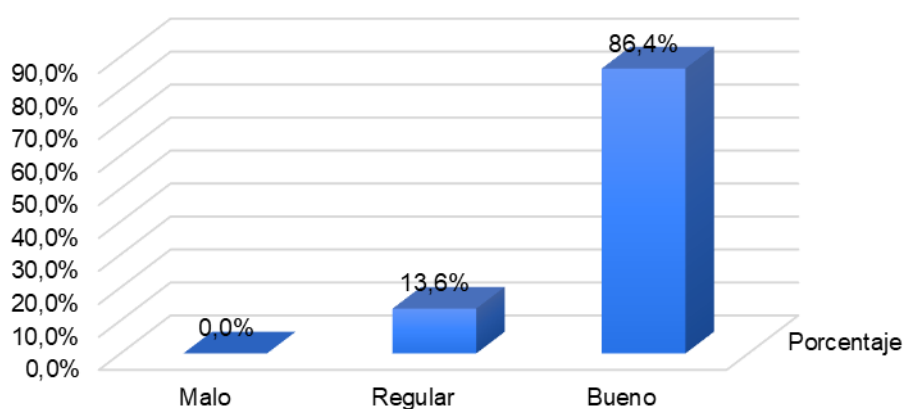
4.3.1. Descripción de resultados de la variable Gestión Educativa

Tabla 6: Distribución de niveles de frecuencias de la variable Gestión Educativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	14	13,6%
Bueno	89	86,4%
Total	103	100,0%

Nota. Elaboración propia, basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 1: Distribución de frecuencia porcentual de niveles de la Gestión Educativa



Según los datos presentados en la tabla, el 86,4% de los docentes y del personal directivo considera que la aplicación de los procesos de gestión educativa en la

institución se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 13,6% opina que dicha aplicación es de nivel regular.

En conclusión, la percepción general de los docentes y directivos es positiva, lo que indica un reconocimiento al cumplimiento adecuado de las funciones asociadas a la gestión institucional. Esto sugiere que existe una valoración favorable hacia las prácticas de dirección implementadas en las instituciones educativas evaluadas.

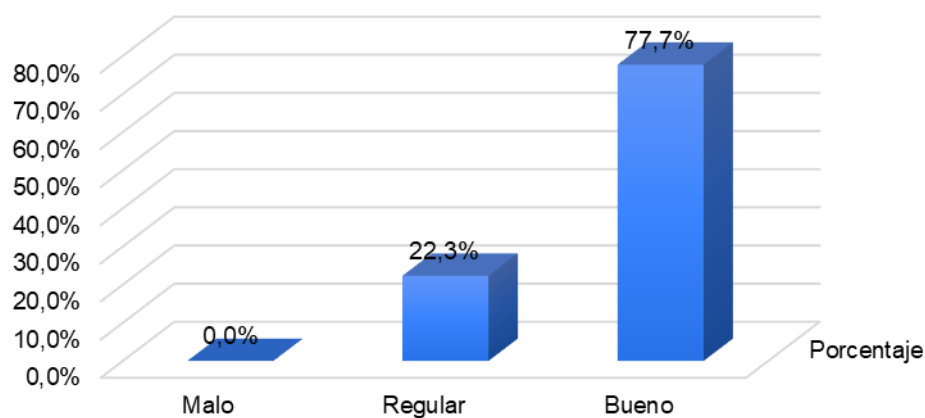
4.3.2. Descripción de resultados de la variable Gestión Educativa, según dimensiones

Tabla 7: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	23	22,3%
Bueno	80	77,7%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 2: Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Institucional



En la tabla se observa que el 77,7% de los docentes y el personal directivo consideran que la aplicación de los procesos de gestión institucional educativa en la institución se encuentra en un nivel bueno, seguido por un 22,3% que creen que dicha gestión se encuentra en un nivel regular.

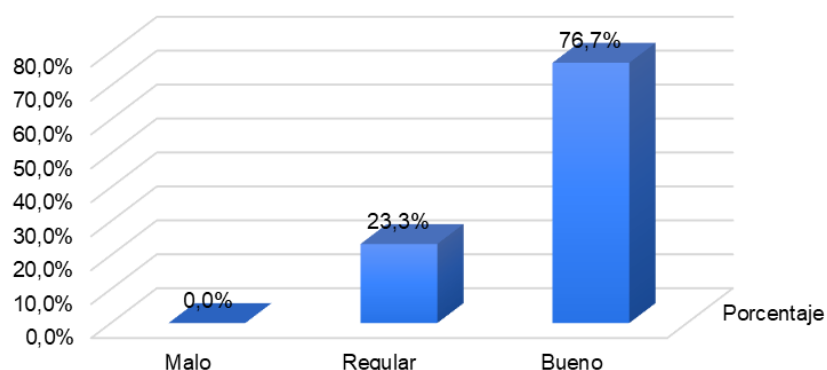
En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas refleja una actitud positiva respecto al cumplimiento de las funciones correspondientes a la gestión institucional en la dirección de la institución educativa.

Tabla 8: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	24	23,3%
Bueno	79	76,7%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 3: Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Administrativa



En la tabla se observa que el 76,7% de los docentes y el personal directivo consideran que la aplicación de los procesos de gestión administrativa en la

institución se encuentra en un nivel bueno, seguido por un 23,3% que creen que dicha gestión se encuentra en un nivel regular.

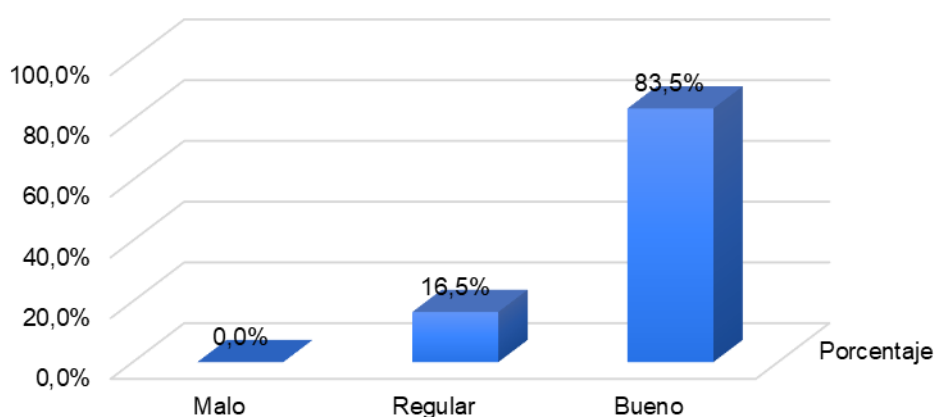
En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas refleja una actitud positiva respecto al cumplimiento de las funciones correspondientes a la gestión administrativa en la dirección de la institución educativa.

Tabla 9: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Pedagógica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	17	16,5%
Bueno	86	83,5%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 4: Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Pedagógica



En la tabla se observa que el 83,5% de los docentes y el personal directivo considera que la implementación de los procesos de gestión pedagógica en la

institución se encuentra en un nivel bueno, seguido por un 16,5% que creen que dicha gestión se encuentra en un nivel regular.

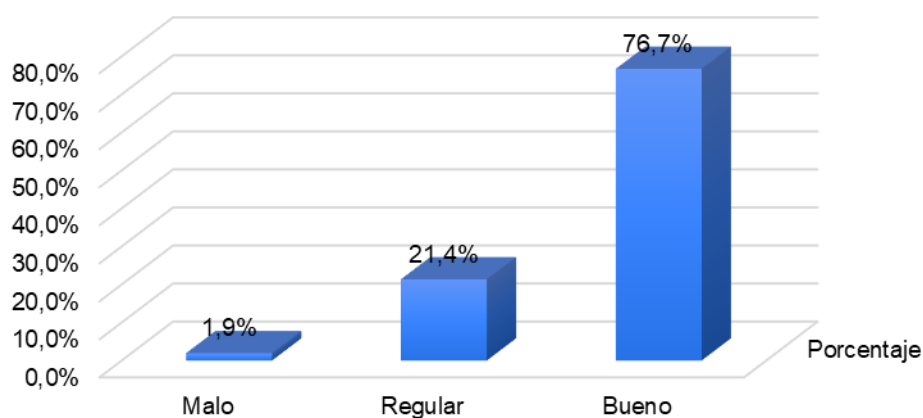
En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas refleja una actitud positiva respecto al cumplimiento de las labores correspondientes a la gestión pedagógica en la dirección de la institución educativa.

Tabla 10: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según la dimensión Gestión Comunitaria

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,9%
Regular	22	21,4%
Bueno	79	76,7%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 5: Distribución porcentual de niveles de la Gestión Educativa según la dimensión Gestión Comunitaria



En la tabla se observa que el 76,7% de los docentes y el personal directivo considera que la implementación de los procesos de gestión comunitaria en la institución se encuentra en un nivel bueno, seguido por un 21,4% que cree que dicha

gestión está en un nivel regular, y un porcentaje mínimo de 1,9% que la considera en un nivel malo.

En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas refleja una actitud positiva respecto al cumplimiento de las labores y responsabilidades correspondientes a la gestión comunitaria en la dirección de la institución educativa.

4.3.3. Descripción de resultados de las dimensiones de la variable gestión Educativa, según las Instituciones Educativas

Tabla 11: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Educativa según las dimensiones y las Instituciones Educativas

IE	Nivel	DIM1GE		DIM2GE		DIM3GE		DIM4GE	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Cohaila Tamayo	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	9	23,7%	10	26,3%	9	23,7%	13	34,2%
	Bueno	29	76,3%	28	73,7%	29	76,3%	25	65,8%
	Subtotal	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%
Manuel A. Odría	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	4	19,0%	5	23,8%	2	9,5%	2	9,5%
	Bueno	17	81,0%	16	76,2%	19	90,5%	19	90,5%
	Subtotal	21	100%	21	100%	21	100%	21	100%
Mariscal Cáceres	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%
	Regular	9	28,1%	9	28,1%	4	12,5%	6	18,8%
	Bueno	23	71,9%	23	71,9%	28	87,5%	24	75,0%
	Subtotal	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%
Simón Bolívar	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	1	8,3%	0	0,0%	2	16,7%	1	8,3%
	Bueno	11	91,7%	12	100%	10	83,3%	11	91,7%
	Subtotal	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%

Nota. DIM1GE: Gestión institucional, DIM2GE: Gestión administrativa, DIM3GE: Gestión pedagógica y DIM4GE: Gestión comunitaria.

Según la tabla se observa que la mayoría de los encuestados ubican en un nivel mayor del 70% de bueno en la gestión educativa a excepción en la dimensión de la gestión comunitaria (DIMGE) de la Institución Educativa Cohaila Tamayo (65,8%). Mientras que los mayores porcentajes de percepción de los docentes y directivos en nivel de bueno se han obtenido en la Institución Educativa de Simón Bolívar.

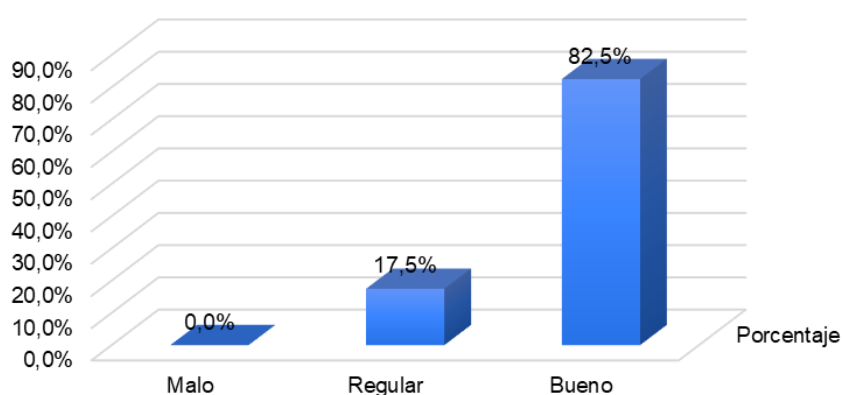
4.3.4. Descripción de resultados de la variable Calidad de Servicio Educativo

Tabla 12: Distribución de niveles de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	18	17,5%
Bueno	85	82,5%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 6: Distribución de frecuencia porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo



En la tabla se observa que el 82,5% de los docentes y el personal directivo considera que la calidad del servicio educativo que presta la institución se encuentra

en un nivel bueno, seguido por un 17,5% que cree que dicha prestación de servicios está en un nivel regular.

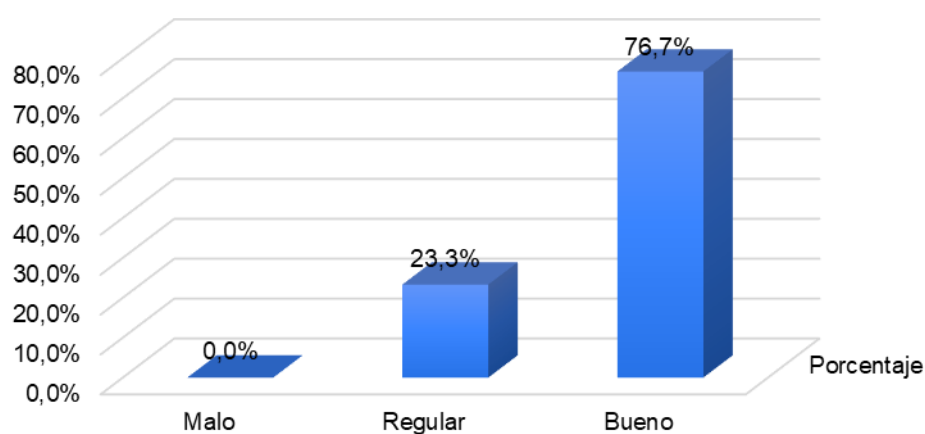
En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas encuestadas refleja una actitud positiva respecto al cumplimiento de la labor relacionada con la calidad del servicio educativo en la comunidad estudiantil.

4.3.5. Descripción de resultados de la variable Calidad de servicio educativo, según dimensiones

Tabla 13: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad estructural

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	24	23,3%
Bueno	79	76,7%
Total	103	100,0%

Figura 7: Distribución porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad Estructural



En la tabla se observa que el 76,7% de los docentes y personal directivo considera que la calidad de servicio educativo en la dimensión de la calidad estructural en la institución se encuentra en un nivel de bueno, seguida por un 23,3% que creen que dicho servicio se encuentra en un nivel de regular.

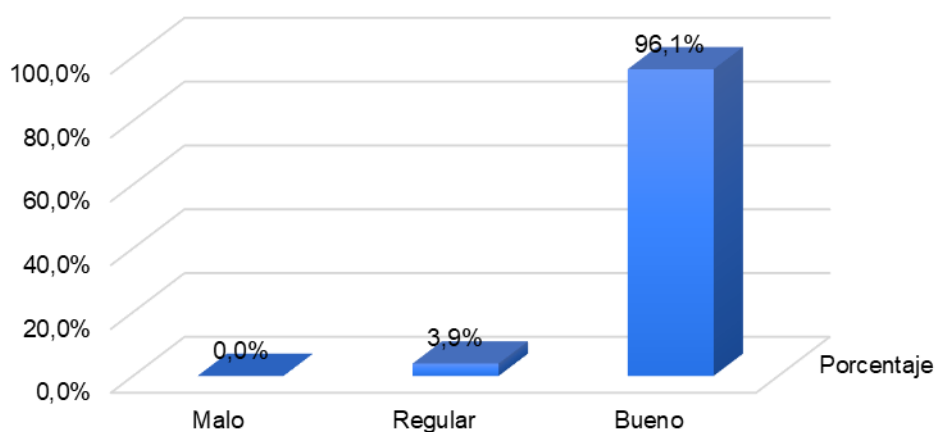
En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas tienen una percepción positiva del servicio que presta la Institución Educativa referida a la calidad estructural.

Tabla 14: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad Didáctico Pedagógico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	4	3,9%
Bueno	99	96,1%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 8: Distribución porcentual de niveles de la Calidad del Servicio Educativo según la dimensión Calidad Didáctica Pedagógico



En la tabla se observa que el 96,1% de los docentes y personal directivo considera que la calidad de servicio educativo en la dimensión de la calidad didáctico - pedagógico de la institución se encuentra en un nivel de bueno, seguida por un 3,9% que creen que dicho servicio se encuentra en un nivel de regular.

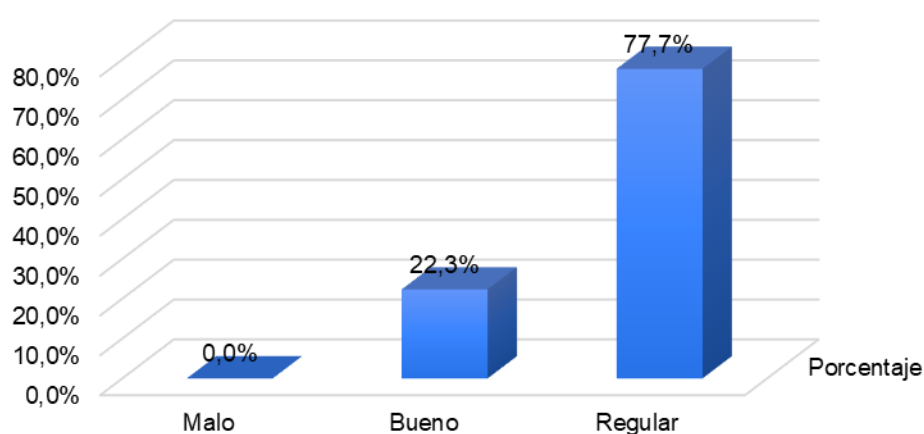
En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas tienen una percepción positiva del servicio que presta la Institución Educativa referente a la calidad didáctico - pedagógico.

Tabla 15: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad de Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	23	22,3%
Bueno	80	77,7%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 9: Distribución porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad de Servicio



En la tabla se observa que el 77,7% de los docentes y personal directivo considera que la calidad de servicio educativo en la dimensión de la calidad de servicio

de la institución se encuentra en un nivel de bueno, seguida por un 22,3% que creen que dicho servicio se encuentra en un nivel de regular.

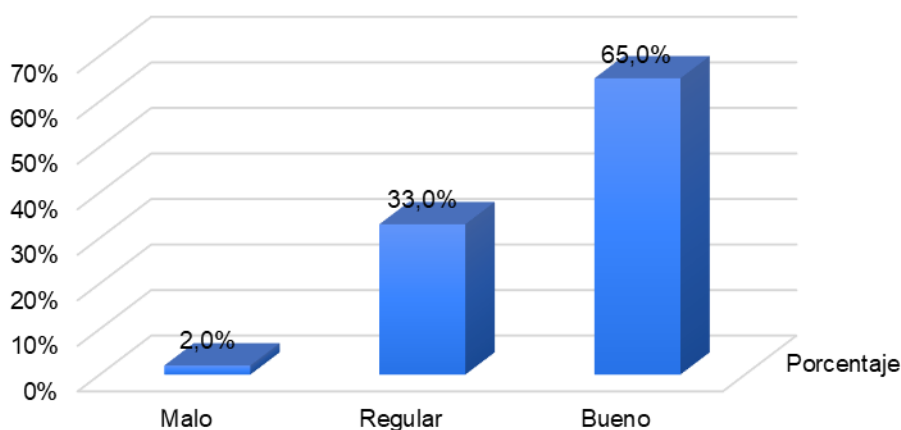
En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas tienen una percepción positiva del servicio que presta la Institución Educativa referente a la calidad de servicio.

Tabla 16: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo, según la dimensión Calidad de Gestión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	2%
Regular	34	33,0%
Bueno	67	65,0%
Total	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 10: Distribución porcentual de niveles de la Calidad de Servicio Educativo según la dimensión Calidad de Gestión



En la tabla se observa que el 65,5% de los docentes y personal directivo considera que la calidad de servicio educativo en la dimensión de la calidad de gestión de la institución se encuentra en un nivel de bueno, seguida por un 33% que creen que dicho servicio se encuentra en un nivel de regular.

En conclusión, la percepción de los docentes y directivos de las instituciones educativas tienen una percepción positiva del servicio que presta la Institución Educativa referente a la calidad de gestión.

4.3.6. Descripción de resultados de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Educativo, según las Instituciones Educativas

Tabla 17: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio Educativo según las dimensiones y las Instituciones Educativas

IE	Nivel	DIM1CSA		DIM2CSA		DIM3CSA		DIM4CSA	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Cohaila Tamayo	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	10	26,3%	0	0,0%	16	42,1%	24	63,2%
	Bueno	28	73,7%	38	100%	22	57,9%	14	36,8%
	Subtotal	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%
Manuel A. Odría	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	8	38,1%	0	0,0%	3	14,3%	6	28,6%
	Bueno	13	61,9%	21	100%	18	85,7%	15	71,4%
	Subtotal	21	100%	21	100%	21	100%	21	100%
Mariscal Cáceres	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%
	Regular	5	15,6%	4	12,5%	3	9,4%	4	12,5%
	Bueno	27	84,4%	28	87,5%	29	90,6%	26	81,3%
	Subtotal	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%
Simón Bolívar	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	1	8,3%	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%
	Bueno	11	91,7%	12	100%	11	91,7%	12	100%
	Subtotal	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%

Nota. DIM1CSA: Calidad estructural, DIM2CSA: Calidad didáctico pedagógico, DIM3CSA: Calidad de servicio y DIM4CSA: Calidad de gestión.

Según la tabla se observa que el menor porcentaje en el nivel bueno se encuentra ubicado en la IE Cohaila Tamayo en la dimensión de la calidad de gestión (36,8%) seguida por la dimensión de la calidad de servicio (57,9%) en la misma IE, mientras que los mayores porcentajes en el nivel bueno fueron obtenidos en las Instituciones Educativas de Mariscal Cáceres y Simón Bolívar.

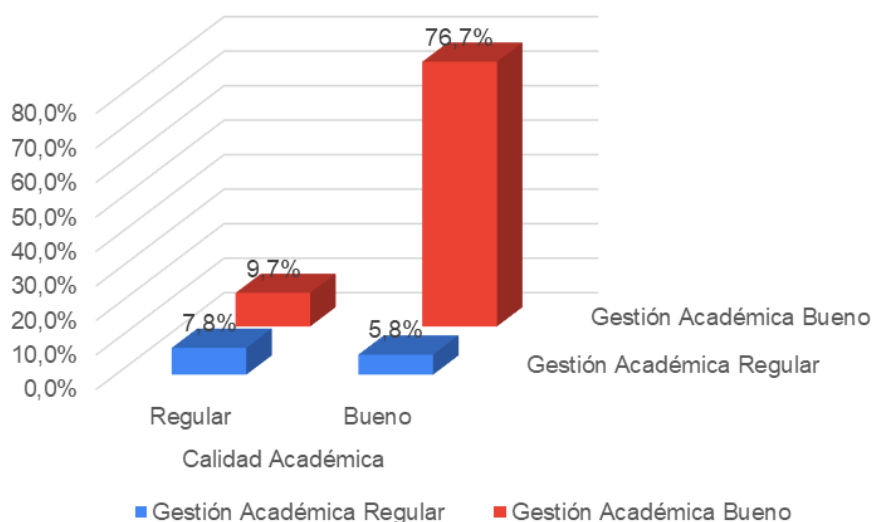
4.3.7. Incidencia de la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo

Tabla 18: Descripción de la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo

Variable	Nivel	Calidad de Servicio Educativo					
		Regular		Bueno		Total	
		F	%	f	%	f	%
Gestión Educativa	Regular	8	7,8%	6	5,8%	14	13,6%
	Bueno	10	9,7%	79	76,7%	89	86,4%
	Subtotal	18	17,5%	85	82,5%	103	100,0%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Figura 10: Distribución de frecuencias de la relación entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo



En la tabla se observa que el 7,8% de los encuestados perciben que la relación entre las variables de gestión educativa y calidad de servicio educativo es regular, mientras que un 76,7% consideran que dicha relación es buena. En conclusión, existe una posición favorable respecto a la relación entre las variables de estudio.

4.3.8. Incidencia de las dimensiones de la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo

Tabla 19: Descripción de la relación entre las dimensiones de la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio Educativo

Variable	Dimensiones	Nivel	Calidad de Servicio Educativo							
			Malo		Regular		Bueno		Total	
			f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión Educativa	Gestión institucional	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
		Regular	0	0,0%	9	8,7%	14	13,6%	23	22,3%
		Bueno	0	0,0%	9	8,7%	71	68,9%	80	77,7%
		Subtotal	0	0,0%	18	17,5%	85	82,5%	103	100%
	Gestión administrativa	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
		Regular	0	0,0%	10	9,7%	14	13,6%	24	23,3%
		Bueno	0	0,0%	8	7,8%	71	68,9%	79	76,7%
		Subtotal	0	0,0%	18	17,5%	85	82,5%	103	100%
	Gestión pedagógica	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
		Regular	0	0,0%	10	9,7%	7	6,8%	17	16,5%
		Bueno	0	0,0%	8	7,8%	78	75,7%	86	83,5%
		Subtotal	0	0%	18	100%	85	100%	103	100%
	Gestión comunitaria	Malo	0	0,0%	2	1,9%	0	0,0%	2	1,9%
		Regular	0	0,0%	14	13,6%	8	7,8%	22	21,4%
		Bueno	0	0,0%	2	1,9%	77	74,8%	79	76,7%
		Subtotal	0	0,0%	18	17,5%	85	82,5%	103	100%

Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

En la tabla se observa que el 8,7% tienen una percepción que la relación de la dimensión gestión institucional de la variable gestión educativa y la calidad de servicio educativo es regular, mientras que un 68,9% asumen que dicha relación es buena. Con respecto a la dimensión gestión administrativa de la variable gestión educativa y la calidad de servicio educativo; el 9,7% considera que la relación es regular, mientras que un 68,9% asumen que dicha relación es buena, mientras que en la dimensión gestión pedagógica de la variable gestión educativa y la calidad de servicio educativo; el 9,7% considera que la relación es regular, mientras que un 75,7% asumen que dicha relación es buena y finalmente en la dimensión gestión comunitaria de la variable gestión educativa y la calidad de servicio educativo; el 13,6% considera que la relación es regular, mientras que un 74,8% asumen que dicha relación es buena.

Por lo mencionado anteriormente, se puede concluir que a relación de las dimensiones de la variable gestión educativa versus la calidad del servicio educativo tiene una tendencia positiva.

4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

4.4.1. Verificación de normalidad de datos

Para el uso de las técnicas paramétricas y no paramétricas, previamente se analizaron si los datos tienen una distribución normal. Se optó por emplear la prueba de *Kolmogorov-Smirnov* porque la cantidad de la muestra era grande ($n > 50$).

i. Hipótesis estadística

Hipótesis nula (H_0): Las notas provienen de una población con una distribución normal.

Hipótesis alternativa (H_a): Las notas no provienen de una población con una distribución normal.

ii. Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

iii. Estadígrafo de prueba: Prueba de *Komogorov-Smirnov*

iv. Cálculo del valor del estadígrafo de prueba

Mediante el programa estadístico SPSS se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 20: Medidas estadísticas de la prueba de normalidad

	Estadístico	gl	p-valor
Gestión institucional	0,118	103	0,001
Gestión administrativa	0,134	103	0,000
Gestión pedagógica	0,113	103	0,002
Gestión comunitaria	0,171	103	0,000
Gestión educativa	0,092	103	0,031
Calidad de servicio	0,105	103	0,007

v. Regla de decisión

Como el valor crítico de la prueba (p-valor) es menor que 0,05, se rechaza H_0 .

Conclusión:

Las medidas obtenidas no proceden de una población con una distribución normal, a un nivel de significación del 5%.

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1. Verificación de la hipótesis general de investigación

a) Formulación de hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

b) Establecer un nivel de significancia: Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba: Se determinó trabajar con un estadístico de prueba no paramétrico “Correlación de Rho de Spearman”.

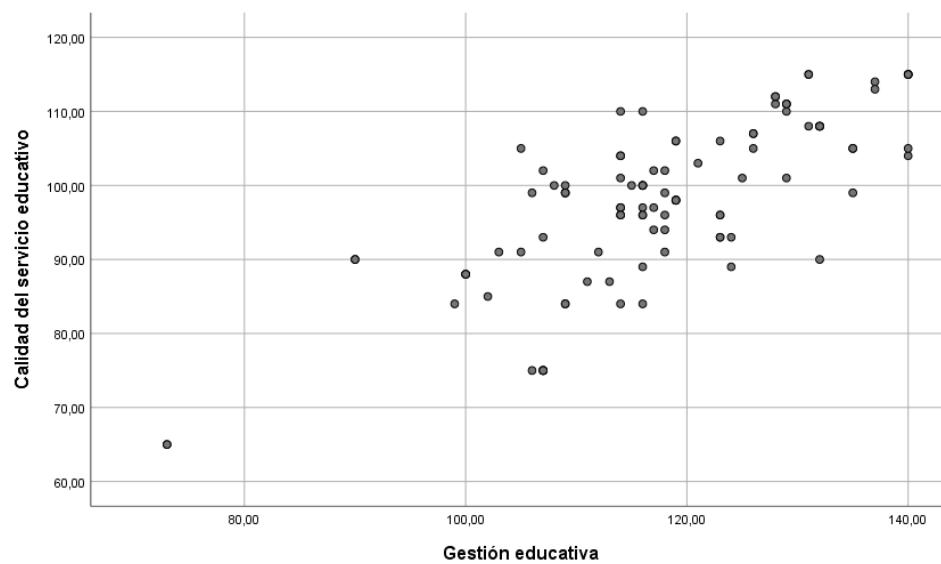
Tabla 21: Prueba rho de Spearman. Variables gestión educativa y la calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
	Coefficiente de correlación	0,715
Gestión educativa	sig. (bilateral)	0,000
	n	103

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

En la tabla 21 se muestra que el valor del coeficiente de correlación de *Spearman* es de 0,715 entre las variables de gestión educativa y calidad de servicio educativo. Esto indica que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Figura 14: Diagrama de dispersión de la correlación entre gestión educativa y la calidad de servicio educativo



Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Tabla 22: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Tabla utilizada por Martínez y Campos (2015) en el artículo científico “Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores” publicada en la revista Scielo.

d) Lectura del P valor:

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

e) Decisión:

Los resultados de la tabla anterior muestran un valor p (0,000) que es menor que el nivel de significancia (0,05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se concluye, con un nivel de confianza del 95%, que sí existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva, Tacna – 2024.

4.5.2. Verificación de las hipótesis específicas de investigación

Hipótesis específica 01

La gestión institucional se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación positiva y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva-Tacna, 2024.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva-Tacna, 2024.

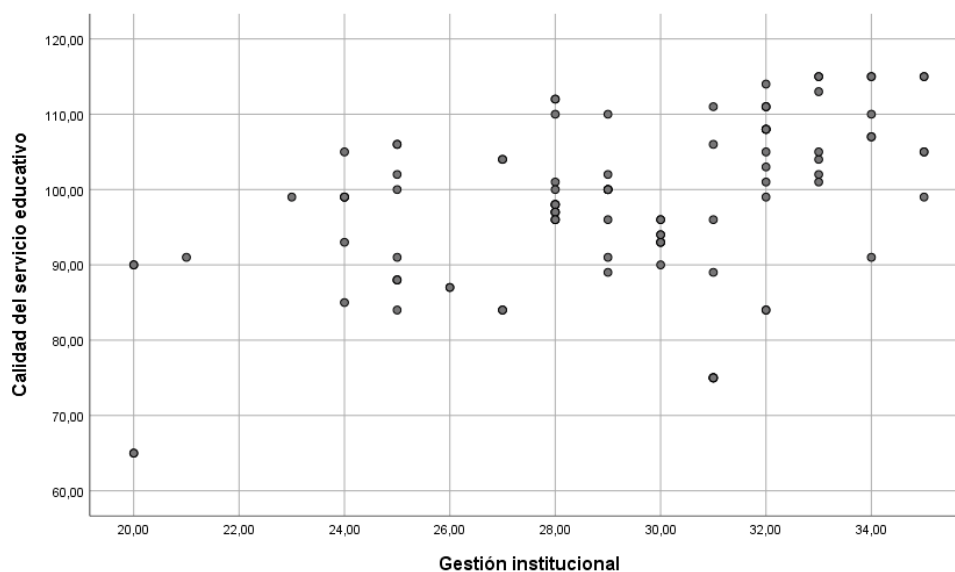
Tabla 23: Prueba rho de Spearman. Dimensión gestión institucional y la variable calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
	Coeficiente de correlación	0,471
Gestión institucional	sig. (bilateral)	0,000
	n	103

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

En la tabla se observa que el valor del coeficiente de correlación de *Spearman* es de 0,471 entre la dimensión gestión institucional y la variable calidad de servicio educativo. Esto indica una correlación positiva moderada entre ambas variables en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Figura 15: Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión institucional y la calidad de servicio educativo



Nota. Elaboración propia, basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Hipótesis específica 02

La gestión administrativa se relaciona positiva directa con la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

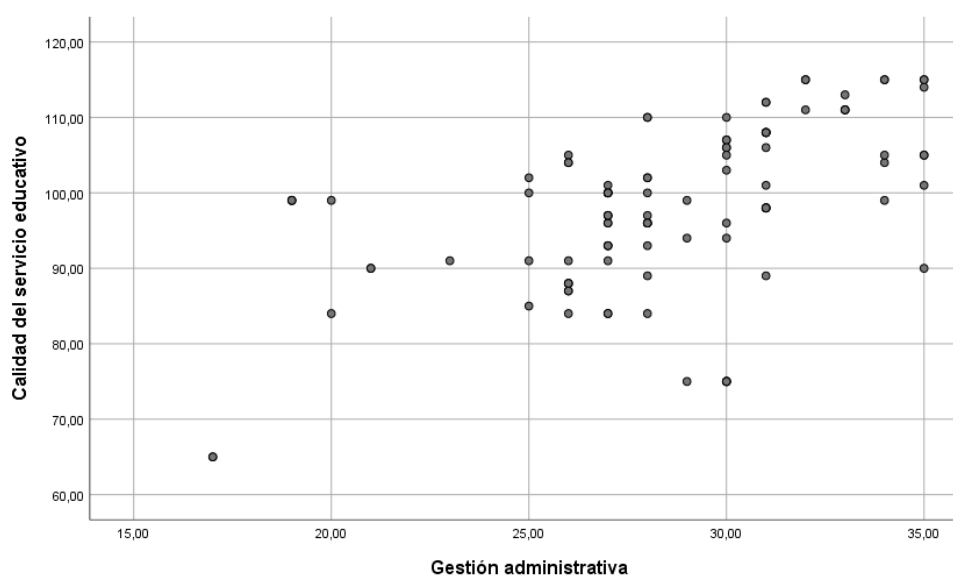
Tabla 24: Prueba rho de Spearman. Dimensión gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
	Coefficiente de correlación	0,579
Gestión administrativa	sig. (bilateral)	0,000
	n	103

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

En la tabla se muestra que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,579 entre la dimensión gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo. Esto indica una correlación positiva moderada entre ambas variables en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Figura 16: Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión institucional y la calidad de servicio educativo



Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Hipótesis específica 03

La gestión pedagógica se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva-Tacna, 2024.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación positiva y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

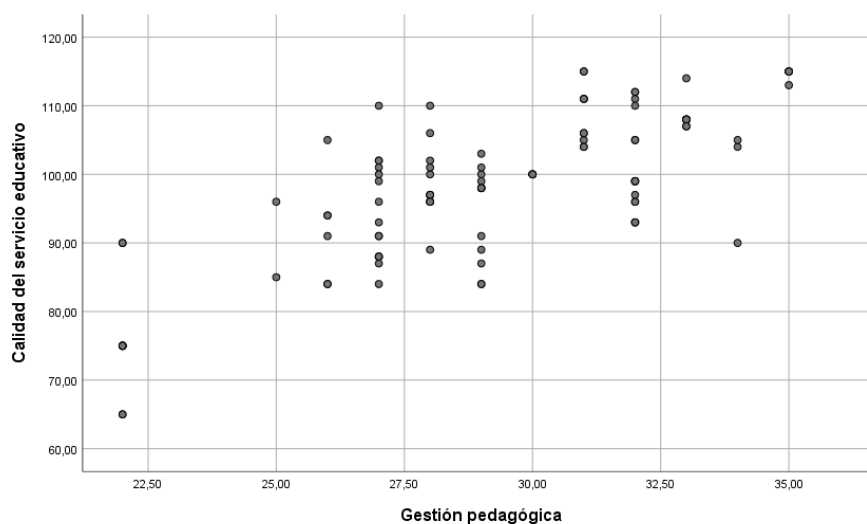
Tabla 25: Prueba rho de Spearman. Dimensión gestión pedagógica y la variable calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
	Coefficiente de correlación	0,677
Gestión pedagógica	sig. (bilateral)	0,000
	n	103

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

En la tabla se observa que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,677 entre la dimensión gestión pedagógica y la variable calidad de servicio educativo. Esto indica una correlación positiva moderada entre ambas variables en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Figura 17: Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión institucional y la calidad de servicio educativo



Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

Hipótesis específica 04

La gestión comunitaria se relaciona positiva directa con la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva-Tacna, 2024.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación positiva y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva-Tacna, 2024.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación positiva y significativa entre la gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva-Tacna, 2024.

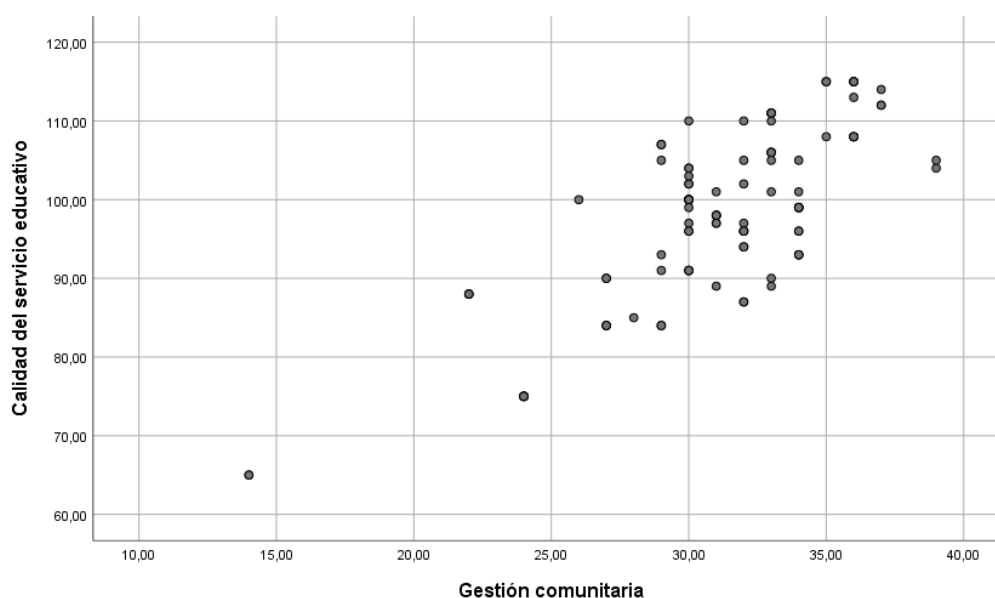
Tabla 26: Prueba rho de Spearman. Dimensión: gestión comunitaria y la variable: calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
	Coefficiente de correlación	0,663
Gestión comunitaria	sig. (bilateral)	0,000
	n	103

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

En la tabla se muestra que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,663 entre la dimensión gestión comunitaria y la variable calidad de servicio educativo. Esto indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Figura 18: Diagrama de dispersión de la correlación entre la dimensión gestión comunitaria y la calidad de servicio educativo



Nota. Basado en los cuestionarios dirigidos a los directivos y docentes de los colegios de Ciudad Nueva.

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez presentados los resultados y realizada la prueba estadística, se procedió a la comprobación de las hipótesis. A continuación, se presenta la discusión de cada uno de los objetivos, respaldada por los antecedentes previos, que permiten validar los resultados obtenidos.

Respecto a la hipótesis general, se comprobó que existe una relación significativa y positiva entre las variables de estudio, con un valor de $Rho = 0.715$. Este hallazgo es consistente con lo encontrado por Sánchez (2018), quien, en su investigación, obtuvo un alto grado de correlación de *Spearman* ($R_s = 0.941$; $p = 0.000$). La comparación realizada revela que los encuestados perciben que la gestión educativa tiene la responsabilidad de garantizar la calidad del servicio en las instituciones. Según Senlle y Gutiérrez (2005), la calidad del servicio se define como el acto de ofrecer un beneficio de excelencia, donde los beneficiarios se sienten conformes y satisfechos respecto a sus necesidades. En este sentido, las acciones del directivo son clave, ya que las medidas que toma para dirigir las instituciones educativas tienen un impacto directo en la satisfacción de la comunidad educativa con los servicios ofrecidos. Estos servicios se manifiestan de diversas formas, como se explicó en las bases teóricas.

Por otro lado, Rico (2016) sostiene que la gestión educativa está estrechamente relacionada con la acreditación institucional, considerándola un factor fundamental en la educación superior. Para obtener este reconocimiento, es esencial garantizar la prestación de un servicio educativo de calidad. La acreditación, que abarca a todas las instituciones, resalta la importancia de gestionar adecuadamente los procesos de formación, permitiendo a las instituciones evaluar y certificar su calidad, lo que contribuye a la mejora continua y al cumplimiento de los estándares de excelencia educativa.

Al igual que las instituciones de educación básica, las universidades también tienen objetivos clasificados en áreas organizacionales, administrativas, pedagógicas y comunitarias, los cuales son clave para la gestión educativa y la mejora de la calidad

educativa. En la investigación realizada por Álvarez, Ibarra y Miranda (2013), se evidenció un notable incremento en diversos indicadores de calidad. Según sus resultados, la percepción sobre la mejora de los indicadores de calidad aumentó un 35%, la productividad de investigación creció un 40%, y la reactivación y respuesta en las actividades de extensión y vinculación se incrementaron un 70%. Además, las actividades de capacitación del personal y la formación de profesores aumentaron un 50%. Estos avances son significativos, ya que evidencian mejoras en áreas clave como la productividad investigativa, la reactivación de actividades de extensión y vinculación, y la capacitación del personal docente.

Estos datos sugieren que, mediante una gestión eficiente, las universidades pueden lograr mejoras sustanciales en la calidad de los servicios educativos, lo que beneficia tanto a la comunidad académica como a la sociedad en general. Cabe señalar que la gestión educativa no se limita solo a la enseñanza, sino que involucra una serie de acciones estratégicas que favorecen el crecimiento y la profesionalización de las instituciones educativas.

En cuanto al papel del directivo, Lule, Serrano y Montenegro (2023) afirman que este debe ser un líder constructivo y socializador, lo que implica un cambio hacia una gestión educativa más colaborativa, transformadora e inclusiva. El directivo tiene la responsabilidad de crear un entorno donde los docentes puedan reflexionar y mejorar su práctica pedagógica, lo que, a largo plazo, impactará positivamente en la calidad de la educación brindada a los estudiantes.

En este estudio se identificó una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en las instituciones del distrito de Ciudad Nueva – Tacna durante el año 2024, con un coeficiente de correlación de *Spearman Rho* igual a 0.471. Este valor refleja una correlación positiva de intensidad moderada entre ambas variables.

Dicho hallazgo resalta el rol fundamental del directivo en la generación de un entorno institucional que propicie tanto el desarrollo profesional del personal docente como la mejora continua del servicio educativo. Cuando los docentes reciben apoyo

adecuado, motivación constante y oportunidades de capacitación, se incrementan las probabilidades de que brinden una enseñanza de mayor calidad, alineada con los objetivos educativos institucionales.

En cuanto a la gestión administrativa, la investigación reveló una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024. Según la prueba estadística no paramétrica de *Spearman*, el valor de Rho es 0.579, con un P-valor = 0.000. Este resultado coincide con la conclusión de García, Fernando, Juárez y Salgado (2018), quienes destacan que los administradores educativos desempeñan un papel crucial en la optimización de recursos y esfuerzos para garantizar una educación de calidad. Asimismo, subrayan que estos administradores deben estar bien preparados, no solo en habilidades de gestión, sino también en un entendimiento profundo de las necesidades educativas y cómo satisfacerlas de manera efectiva.

En un enfoque integral, Inquilla, Calsina y Velazco (2017) concluyen que una gestión administrativa eficiente no solo optimiza los recursos, sino que también asegura que los procesos de enseñanza y aprendizaje se desarrollen adecuadamente, lo que contribuye a una experiencia educativa más satisfactoria y efectiva. De esta manera, la calidad educativa debe ser vista desde una perspectiva multidimensional, que incluya tanto los aspectos tangibles, como la infraestructura, como los intangibles, como la calidad de la enseñanza y los servicios ofrecidos.

Asimismo, los resultados coinciden con la comprensión de Rico (2016), quien señala que la gestión educativa es un elemento vital en el proceso formativo de los docentes, especialmente en las universidades. Desarrollar una gestión efectiva en la formación del personal docente es esencial para garantizar una enseñanza de calidad para los estudiantes.

Sin embargo, Evaristo (2019) encontró en su estudio que no existe una relación significativa entre la gestión educativa y la gestión del talento humano en las instituciones de educación secundaria, con un coeficiente de *Spearman* Rho de 0.120 y un nivel de significancia de 0.230. Aunque en dicha investigación la variable

dependiente no fue directamente la calidad del servicio educativo, es importante resaltar que una adecuada coordinación entre la gestión educativa y la gestión del talento humano puede impactar positivamente en la percepción de calidad que tienen los estudiantes y otros usuarios del sistema educativo. Cuando estos aspectos se integran de forma efectiva, aumentan las posibilidades de ofrecer una educación más satisfactoria y eficiente.

Cabe señalar que la calidad no solo influye en la satisfacción de los estudiantes, sino también en la efectividad del aprendizaje y el éxito institucional. Como señala Ropa (2014), el servicio de aprendizaje es fundamental en la misión educativa, y todos los servicios complementarios, como la infraestructura, el apoyo académico y la atención personalizada, deben estar alineados con el objetivo de ofrecer una experiencia educativa de alta calidad.

Respecto a la comunidad educativa, la cuarta hipótesis específica arrojó un coeficiente Rho de 0.663, lo que refleja una correlación positiva moderada con la calidad del servicio educativo. Estos hallazgos ponen de manifiesto una fuerte conexión con la comunidad educativa, especialmente a través del respaldo y la comunicación efectiva con los padres de familia en la toma de decisiones orientadas al bienestar estudiantil, así como en su participación en proyectos destinados a elevar la calidad educativa. En esta línea, Romero (2018) sostiene que la innovación dentro del sistema educativo debe ser vista como una herramienta clave para transformar la realidad existente y fomentar una mejora continua en la calidad del servicio

En este contexto, la creación de marcos normativos y lógicos es fundamental para superar paradigmas tradicionales y optimizar los procesos educativos. Estos cambios deben orientarse a fortalecer las instituciones educativas, garantizando una educación más inclusiva y adaptada a las necesidades del entorno. Solo a través de la innovación se podrán crear las condiciones necesarias para mejorar la enseñanza, la gestión educativa y, en última instancia, los resultados de aprendizaje.

Finalmente, Apaza y Rivera (2022) destacan la importancia de la participación activa de la comunidad educativa en la mejora continua de la calidad educativa.

Involucrar a la comunidad no solo genera un sentido de pertenencia, sino que también facilita la generación de ideas y soluciones innovadoras ante los retos que enfrenta la institución. Este enfoque colaborativo resulta fundamental para identificar problemáticas específicas y formular respuestas que se ajusten a las necesidades y expectativas de todos los actores del sistema educativo.

En conclusión, los resultados obtenidos y analizados en esta investigación confirman una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en las instituciones educativas. Se evidenció que las dimensiones de gestión institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria desempeñan un papel clave en la mejora continua del servicio educativo, al influir directamente en la eficiencia del funcionamiento escolar y en la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa.

CONCLUSIONES

1. Se ha establecido que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, en el año 2024. Esto implica que las acciones y decisiones asumidas por el directivo inciden directamente en la calidad del servicio ofrecido. El coeficiente Rho de *Spearman* fue de 0.715, indicando una correlación positiva con una intensidad alta. Además, el valor p obtenido ($p = 0.000$) confirma la significancia estadística de dicha relación.
2. Se ha demostrado que la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024, obteniendo un valor de $Rho = 0.471$ entre las variables. Según la interpretación, la relación es positiva y tiene una fuerza de correlación positiva moderada; todo ello conforme al estadístico de prueba no paramétrico Rho de *Spearman*, $P < 0.5$.
3. La investigación evidenció una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, durante el año 2024. Según la prueba estadística no paramétrica Rho de *Spearman*, se obtuvo un coeficiente de 0.579 con un valor p de 0.000, lo que indica una correlación positiva de intensidad moderada entre ambas variables.
4. Se ha determinado una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en las instituciones del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, en el año 2024. El coeficiente Rho de *Spearman* alcanzó un valor de 0.677, lo que indica una correlación positiva de intensidad moderada entre ambas variables. Esta relación es estadísticamente significativa, dado que el valor de p es menor a 0.05.
5. Se ha identificado una relación significativa entre la gestión comunitaria y la calidad del servicio educativo en las instituciones del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, durante el año 2024. El coeficiente de correlación de *Spearman* ($Rho = 0.663$) evidencia una relación positiva de intensidad moderada entre ambas

variables. Además, el valor p obtenido ($p = 0.000$) confirma la significancia estadística de esta asociación.

RECOMENDACIONES

Primera

Dado que se comprobó una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio, se recomienda que la UGEL Tacna, junto con los equipos directivos de los colegios del distrito de Ciudad Nueva, pongan en marcha un sistema integral que evalúe la gestión en todas sus dimensiones. Este sistema permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, sirviendo como base para tomar decisiones que impulsen una mejora continua en la calidad del servicio educativo.

Segunda

Es importante que los directores de las instituciones educativas, con el respaldo de la UGEL Tacna y los especialistas en gestión, fortalezcan su liderazgo a través de una planificación estratégica que incluya a toda la comunidad educativa. Para ello, es clave actualizar y aplicar de manera coherente los instrumentos de gestión (PEI, PAT, RI, PCI), alineándolos con las verdaderas necesidades del entorno escolar.

Tercera

Es fundamental que las direcciones de las instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva, junto con los responsables del área administrativa y en coordinación con la UGEL Tacna, optimicen los procesos administrativos, promoviendo una gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros. Asimismo, se sugiere que la UGEL implemente programas de capacitación periódica dirigidos al personal administrativo, en temas de gestión pública, normativa educativa y tecnologías de la información, con el fin de fortalecer el soporte institucional a la labor pedagógica.

Cuarta

Se recomienda que los directores y coordinadores académicos de las instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva en coordinación con la UGEL Tacna, establezcan un sistema continuo de formación docente orientado a

metodologías activas, evaluación por competencias y uso pedagógico de las TIC. Además, deben fortalecerse las estrategias de acompañamiento pedagógico con seguimiento constante y retroalimentación efectiva, contribuyendo a la mejora sostenida de la calidad de la enseñanza.

Quinta

Se sugiere que las instituciones educativas, con liderazgo de los directores y comités de participación estudiantil y familiar, y en colaboración con la municipalidad del distrito de Ciudad Nueva, promuevan una mayor articulación entre la escuela y la comunidad. Para ello, es necesario fomentar la participación de padres de familia y actores sociales en actividades escolares y procesos de toma de decisiones, así como generar espacios de diálogo, actividades culturales y proyectos comunitarios conjuntos.

REFERENCIAS

- Abad, N. (2019). Gestión educativa y calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Bellavista – San Martín [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú]. Repositorio Institucional – UNE.
- Alponte, A. y Paredes, M. (2022). La Tecnología de la Información y Comunicación y la calidad en la gestión pública. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 11(2), 220–230. <https://doi.org/10.47796/ves.v11i2.679>
- Álvarez, I., Ibarra, M. y Miranda, E. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural. *Revista Ra Ximhai*, 9(4 Especial), 149–156. <https://doi.org/10.35197/rx.09.03.e2.2013.14.ia>
- Apaza, M. y Rivera, J. (2022). La gestión educativa como factor de calidad en las instituciones educativas públicas. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(25), 1367-1374. Epub 08 de septiembre de 2022. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.418>
- Astete, R. (2018). Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco - 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo.
- Avalos, M. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en una institución pública de Abancay. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104777>
- Bautista, M. (2007). *Manual de Metodología de la Investigación*. 3ra edición. Caracas - Venezuela: Editorial TALITIP s.r.l.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, A. (2006). Calidad del servicio: Conceptos y modelos. *Revista de Estudios Empresariales*, (2), 45-65.

- Carazas, G. (2024). Gestión educativa y calidad educativa en una institución educativa pública de Alto Selva Alegre, Arequipa-2023 [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de San Agustín, Perú. Repositorio UNSA-Institucional.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. San Marcos.
- Casassus, J. (2002). Problemas de la gestión educativa en América Latina: la tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B. Santiago de Chile: UNESCO.
- Contreras, M. (2016). Gestión Educativa y Gestión del Talento Humano Docente en las Instituciones Educativas de educación secundaria de la Red 03, UGEL 02, Rímac - 2016. [Tesis para optar el grado de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo.
- Dávalos, N. (2019), Definición de un sistema de gestión de calidad. Administrativa, núm. 7, 2001, pp. 7 - 40 Universidad del País Vasco/Euskal. Herriko Unibertsitatea Vitoria-Gazteis, España.
- Delgado, M. (2018). Gestión de la calidad en el servicio al cliente. Editorial Universitaria.
- Escudero, K. (2019), publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), “ISO 9001:2015 y otros estándares de calidad”, extraído el 19 de diciembre del 2020 de la página: <https://historico.mejoredu.gob.mx/logro-de-aprendizajey-evaluacion>
- Evaristo, H. (2019). Gestión educativa y gestión del talento humano en las instituciones educativas del nivel secundaria de la red educativa 03 - UGEL 05 -2019. [Tesis para optar el grado de Doctor]. Universidad Cesar Vallejo.
- Fernández, R. (2018). Gestión educativa eficiente: enfoques integrales y participativos. Editorial Académica.

- García C., Fernando J., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. Recuperado en 23 de febrero de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025743142018000200016&lng=es&tlng=pt.
- Guzmán, F. (2017). Problemática general de la educación por competencias. *Revista Iberoamericana de Educación*, 74, 107-120. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/335768383_Problematica_general_de_la_educacion_por_competencias
- Hernández, R., Fernández, P. y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Hinojosa, A. (2018). Gestión institucional y calidad educativa, según percepción de docentes y administrativos de las instituciones educativas emblemáticas públicas de Tacna [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tacna]
- Inquilla, J; Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017. *Comuni@cción* [online]. 2017, vol.8, n.1, pp.5-15. ISSN 2219-7168.
- Lema, M. (2016). Gestión y calidad en el servicio educativo.
- León, N. (2022). Gestión educativa e inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales en la Unidad Educativa “Diez de Agosto”, cantón Vinces, provincia de Los Ríos [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://repositorio.utb.edu.ec/handle/123456789/000000>
- Ley N° 28044. Ley general de Educación, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 29 de julio de 2003.
- López, E. (2020). Liderazgo sostenible y su influencia en la gestión educativa de la I.E. Fortunato Zora Carbajal, nivel secundario – Tacna. [Tesis de

maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú].
Repositorio UNJBG-Institucional.

Lule, M., Serrano, M. y Montenegro, N. (2023). La gestión educativa: factor clave en la calidad educacional. *Revista Científica UISRAEL*, 10(3), 57–71.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v10n3.2023.893>

Mamani, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú 2017. *Comunicación [online]*. 2017, vol.8, n.1, pp.5-15.
ISSN 2219-7168

Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185.
<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Martínez, A. & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

Ministerio de Educación (2016). Currículo Nacional de la Educación Básica Regular. Ministerio de Educación.

Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2011). Gestión educativa en el marco de la política nacional de educación. Dirección General de Desarrollo de Instituciones Educativas.

Montalvo, J. (2019). Gestión de la calidad en instituciones educativas: evaluación y mejora continua. Editorial Académica.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis (5ª ed.). Ediciones de la U.

- Pacheco, T. (2019), *Education Quality and School Management: A Dynamic Relationship*, Linux.
- Paz, M. (2016). *Gestión de calidad y su relación con el servicio educativo de los Centros de Educación Técnico Productiva Públicos de la UGEL Tacna – 2015* [Tesis de licenciatura]. Repositorio Institucional Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/358>
- Quiñones, M. y Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Bogota: Ecoe Ediciones 2014.
- Ramos, Y. (2022). *El coaching educativo y la calidad del servicio educativo en los “Planteles de aplicación de una universidad pública” Lurigancho, 2021*. [Tesis para optar el grado de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo.
- Rico, A. (2016) *La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia*. *Sophia*, vol.12(1): 55-70. ISSN 2346-0806.
- Rivas, J. (2018). *Calidad educativa: fundamentos y perspectivas*. Editorial Académica.
- Rodríguez, A. (2018). *Gestión de la calidad en las organizaciones: principios y estrategias*. Editorial Académica.
- Romero, G. (2018). *Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje*. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(35), 91–103.
- Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. *Horizonte de la Ciencia*, vol. 4(6), pp.67-73. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93>
- Salas, J. (2021). *Gestión educativa y su influencia en la inclusión de los estudiantes extranjeros de educación básica de la ciudad de Arica - Chile*.

- Año 2021 [Tesis doctoral, Universidad de Tarapacá]. Repositorio institucional de la Universidad de Tarapacá. <https://repositorio.uta.cl/handle/20.500.12345/6789>
- Sánchez, C. (2018). Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017. [Tesis para optar el grado de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad de los Servicios Educativos. Díaz de Santos.
- Serrano, A. (2022). Relación entre la gestión educativa y el ambiente laboral de los docentes de la I.E. 42223 Manuel de Mendiburu, distrito Alto de la Alianza, Tacna – 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UNJBG. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.14295/1234>
- Silva, H. (2018). La gestión institucional y su incidencia en la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa de nivel secundaria “Nuestros Héroe de la Guerra del Pacífico” – Tacna. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UNJBG. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.14295/5678>
- Taboada, F. (2018). “CORRIENTES DE PENSAMIENTO SOBRE LA CALIDAD”, primera edición, Editorial Águilas Doradas, Brasil, página 55.
- Tafur, M. (2014). Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia. [Tesis para optar el grado de maestro, Universidad Nacional de Educación].
- Torres, M. (2014). Gestión educativa: teoría y práctica para el cumplimiento de mandatos sociales. Editorial Académica.

- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta (2.^a ed.). Editorial San Marcos.
- Vásquez, A. (2014). Calidad y calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2), 1-22. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Vélez, P. (2019). Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa “San Pablo”, Cantón Santa Elena - Ecuador [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio institucional.

APÉNDICES

Apéndice 1: Matriz de consistencia del informe final de tesis

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA	RECOMENDACIONES
Interrogante principal	Objetivo principal	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Tipo, nivel y diseño de Investigación	<p>Primera Dado que se comprobó una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio, se recomienda que la UGEL Tacna, junto con los equipos directivos de los colegios del distrito de Ciudad Nueva, pongan en marcha un sistema integral que evalúe la gestión en todas sus dimensiones. Este sistema permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, sirviendo como base para tomar decisiones que impulsen una mejora continua en la calidad del servicio educativo.</p> <p>Segunda Es importante que los directores de las instituciones educativas, con el respaldo de la UGEL Tacna y los especialistas en gestión, fortalezcan su liderazgo a través de una planificación estratégica</p>
¿Cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024?	Determinar cómo se relaciona la gestión educativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.	La gestión educativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN EDUCATIVA</p> <p><i>Dimensiones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión institucional ● Gestión administrativa ● Gestión pedagógica ● Gestión comunitaria 	<p>Tipo Básica Cuantitativa</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño no experimental</p>	
Interrogantes secundarias	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<p><i>Indicadores</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo y dirección escolar ✓ Cultura organizacional y ambiente laboral ✓ Gestión financiera y presupuestos ✓ Organización y eficacia de departamentos internos ✓ Evaluación y seguimiento del desempeño académico de los estudiantes ✓ Innovación pedagógica y uso de tecnologías educativas ✓ Calidad del currículo y programas educativos 	<p>Población y muestra</p> <p>La población consistió en 6 directivos y 98 docentes de los</p>	

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad de servicios complementarios ✓ Tiempo de respuesta a consultas y solicitudes. ✓ Ambiente escolar seguro, inclusivo y respetuoso. ✓ Establecimiento de metas claras y medibles. ✓ Evaluación periódica del desempeño institucional. ✓ Participación de la comunidad educativa. 		<p>orientado a metodologías activas, evaluación por competencias y uso pedagógico de las TIC. Además, deben fortalecerse las estrategias de acompañamiento pedagógico con seguimiento constante y retroalimentación efectiva, contribuyendo a la mejora sostenida de la calidad de la enseñanza.</p> <p>Quinta</p> <p>Se sugiere que las instituciones educativas, con liderazgo de los directores y comités de participación estudiantil y familiar, y en colaboración con la municipalidad del distrito de Ciudad Nueva, promuevan una mayor articulación entre la escuela y la comunidad. Para ello, es necesario fomentar la participación de padres de familia y actores sociales en actividades escolares y procesos de toma de decisiones, así como generar espacios de diálogo, actividades culturales y proyectos comunitarios conjuntos.</p>
--	--	--	---	--	---

Apéndice 2: Instrumentos

Cuestionario “Gestión Educativa”

Estimado directivo/docente,

Solicito su participación en brindarme información veraz, que contribuirá al desarrollo de la investigación: La gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva - Tacna, 2024.

Se le ruega contestar todas las preguntas con la mayor veracidad, asimismo se le informa que el cuestionario es de carácter confidencial y anonimato.

Indicaciones:

✦ *Lee atentamente cada una de las preguntas.*

✦ *Marca una de las alternativas.*

✦ *No dejes ningún casillero en blanco.*

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutro</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

DIMENSIÓN 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL						
N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	Es usted convocado por la dirección de su IE a participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, RI, PAT).					
02	La dirección promueve elaborar proyectos institucionales para responder a los objetivos estratégicos planteados en su escuela en mejora de la calidad educativa.					
03	El reglamento interno de su I.E es revisado y actualizado en consenso.					
04	Conoce usted el manual de organizaciones y funciones de su IE.					
05	La dirección propone la organización de comisiones de trabajo en función a criterios y características de los propios docentes.					
06	La dirección mantiene una comunicación horizontal con todo el personal de la IE.					

07	La dirección promueve el cumplimiento y el uso efectivo de las horas pedagógicas.					
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
08	Se distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la IE en servicio a los estudiantes.					
09	Se proporciona los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.					
10	Se supervisa el cumplimiento de la calendarización del año lectivo respetando los tiempos previstos para culminar las horas efectivas con los estudiantes.					
11	Se administra adecuadamente al potencial humano asignándoles comisiones, cargos, funciones para el normal y efectivo desarrollo de la IE.					
12	La dirección realiza un monitoreo pertinente de su práctica pedagógica					
13	Se supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la escuela teniendo en cuenta el reglamento interno y/o el manual de funciones.					
14	Los directivos velan el cumplimiento de las normativas emitidas por el Ministerio de Educación.					
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN PEDAGÓGICA						
15	Aplican estrategias de enseñanza de acuerdo a la heterogeneidad de sus estudiantes.					
16	Aplican las teorías constructivistas en sus sesiones de aprendizaje.					
17	Trabajan con el enfoque de resolución de problemas en sus sesiones de aprendizaje					
18	Hacen uso oportuno de material didáctico para el proceso de enseñanza-aprendizaje					
19	Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones pedagógicas de manera adecuada.					
20	Desarrollan las actividades con sus estudiantes en un ambiente acogedor, afectivo y seguro.					
21	Evalúan constantemente los aprendizajes de sus estudiantes haciendo uso de diversas técnicas e instrumentos de evaluación.					

22	Superan las dificultades de sus estudiantes con módulos de aprendizaje.					
DIMENSIÓN 4: GESTIÓN COMUNITARIA						
23	Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la IE.					
24	Se informa a la comunidad educativa los beneficios de las relaciones con otras instituciones.					
25	Existe participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la IE, y comunidad					
26	Se tiene iniciativa para realizar actividades a favor del desarrollo de la comunidad.					
27	Realizan proyectos de investigación e innovación al servicio de la Institución.					
28	Fomentan el trabajo con la familia en favor del aprendizaje de los estudiantes.					
29	Consideran en el PCI de su Institución Educativa la cultura y recursos de la comunidad					
30	Comparten con la comunidad educativa y autoridades locales os retos de una educación de calidad.					

Cuestionario “Calidad del Servicio Educativo”

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutro</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

N	DIMENSIONES / ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL						
01	La institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
02	La institución con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza – aprendizaje.					
03	La institución educativa cuenta con elementos de seguridad, rampas discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismos.					
04	La institución educativa cuenta con el material didáctico, bibliotecas.					
05	La institución educativa cuenta con la tecnología educacional, proyectores, soporte informativo que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.					
DIMENSIÓN 2: CALIDAD DIDÁCTICO – PEDAGÓGICO						
06	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					
07	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
08	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso de enseñanza – aprendizaje.					
09	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.					
10	Los docentes realizan sesiones de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					

11	La evaluación es realizada por los docentes acorde a la actualidad (rúbricas)					
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO						
12	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con los roles y funciones establecidos.					
13	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
14	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento Interno.					
15	La institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
16	La institución educativa cumple con las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
17	La institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio					
DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN						
18	La institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión					
19	La institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
20	El director de la institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
21	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
22	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la institución.					
23	La gestión social del directo es eficiente y es demostrada en la conformidad de los padres de familia.					
24	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una institución de calidad.					

¡No olvides responder todas las respuestas!

Muchas gracias.

Apéndice 3: Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados directivos y docentes,

Los/as saludamos cordialmente y mediante la presente ponemos en su conocimiento que se realizará una investigación para determinar la relación entre la gestión educativa con la calidad del servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva – Tacna, 2024.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtendrá es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de la presente investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Yo, con _____ N° de DNI: _____ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada “La gestión educativa y la calidad de servicio educativo en los colegios del distrito de Ciudad Nueva, Tacna - 2024” y entiendo que los resultados obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Apéndice 4: Matriz de datos

N	CARGO	IE	VARIABLE INDEPENDIENTE															
			DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL							GESTION ADMINISTRATIVA							pregunta 15	
			pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14		
1	Directivo 1	Cohala Tamayo	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
2	Docente 1	Cohala Tamayo	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
3	Docente 2	Cohala Tamayo	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	Docente 3	Cohala Tamayo	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
5	Docente 4	Cohala Tamayo	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
6	Docente 5	Cohala Tamayo	5	5	5	1	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
7	Docente 6	Cohala Tamayo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
8	Docente 7	Cohala Tamayo	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
9	Docente 8	Cohala Tamayo	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5
10	Docente 9	Cohala Tamayo	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4
11	Docente 10	Cohala Tamayo	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
12	Docente 11	Cohala Tamayo	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4
13	Docente 12	Cohala Tamayo	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
14	Docente 13	Cohala Tamayo	5	5	5	1	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
15	Docente 14	Cohala Tamayo	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
16	Docente 15	Cohala Tamayo	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
17	Docente 16	Cohala Tamayo	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	4	4
18	Docente 17	Cohala Tamayo	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4
19	Docente 18	Cohala Tamayo	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
20	Docente 19	Cohala Tamayo	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3
21	Docente 20	Cohala Tamayo	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
22	Docente 21	Cohala Tamayo	4	2	4	3	4	4	2	5	2	4	2	2	2	3	4	4
23	Docente 22	Cohala Tamayo	5	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4
24	Docente 23	Cohala Tamayo	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4
25	Docente 24	Cohala Tamayo	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Docente 25	Cohala Tamayo	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
27	Docente 26	Cohala Tamayo	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
28	Docente 27	Cohala Tamayo	5	5	5	1	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
29	Docente 28	Cohala Tamayo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
30	Docente 29	Cohala Tamayo	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
31	Docente 30	Cohala Tamayo	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
32	Docente 31	Cohala Tamayo	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	Docente 32	Cohala Tamayo	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
34	Docente 33	Cohala Tamayo	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
35	Docente 34	Cohala Tamayo	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
36	Docente 35	Cohala Tamayo	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
37	Docente 36	Cohala Tamayo	5	5	5	1	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
38	Docente 37	Cohala Tamayo	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5

N	CARGO	IE	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION EDUCATIVA																			
			DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL							GESTION ADMINISTRATIVA							pregunta 15	pregunta 16	pregunta 17	pn		
			pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14						
1	Directivo 1	Manuel A. Odría	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Directivo 2	Manuel A. Odría	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
3	Docente 1	Manuel A. Odría	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	Docente 2	Manuel A. Odría	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	Docente 3	Manuel A. Odría	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
6	Docente 4	Manuel A. Odría	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2
7	Docente 5	Manuel A. Odría	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
8	Docente 6	Manuel A. Odría	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3
9	Docente 7	Manuel A. Odría	5	4	4	5	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	Docente 8	Manuel A. Odría	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Docente 9	Manuel A. Odría	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	Docente 10	Manuel A. Odría	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Docente 11	Manuel A. Odría	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2
14	Docente 12	Manuel A. Odría	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	4	4	4	5	4	1	1	1
15	Docente 13	Manuel A. Odría	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
16	Docente 14	Manuel A. Odría	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2
17	Docente 15	Manuel A. Odría	4	4	3	2	4	5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
18	Docente 16	Manuel A. Odría	4	4	3	2	4	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	Docente 17	Manuel A. Odría	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
20	Docente 18	Manuel A. Odría	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	1	1	1
21	Docente 19	Manuel A. Odría	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3

DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL															
N	CARGO	IE	DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL							GESTION ADMINISTRATIVA					
			pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13
1	Directivo 1	Mariscal Caacrer	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4
2	Directivo 2	Mariscal Caacrer	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3
3	Docente 1	Mariscal Caacrer	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	Docente 2	Mariscal Caacrer	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4
5	Docente 3	Mariscal Caacrer	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Docente 4	Mariscal Caacrer	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	Docente 5	Mariscal Caacrer	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
8	Docente 6	Mariscal Caacrer	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Docente 7	Mariscal Caacrer	4	1	4	3	2	2	4	1	2	3	2	4	2
10	Docente 8	Mariscal Caacrer	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
11	Docente 9	Mariscal Caacrer	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
12	Docente 10	Mariscal Caacrer	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2
13	Docente 11	Mariscal Caacrer	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3
14	Docente 12	Mariscal Caacrer	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
15	Docente 13	Mariscal Caacrer	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Docente 14	Mariscal Caacrer	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4
17	Docente 15	Mariscal Caacrer	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
18	Docente 16	Mariscal Caacrer	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3
19	Docente 17	Mariscal Caacrer	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	Docente 18	Mariscal Caacrer	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	Docente 19	Mariscal Caacrer	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Docente 20	Mariscal Caacrer	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4
23	Docente 21	Mariscal Caacrer	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Docente 22	Mariscal Caacrer	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
25	Docente 23	Mariscal Caacrer	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
26	Docente 24	Mariscal Caacrer	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Docente 25	Mariscal Caacrer	4	1	4	3	2	2	4	1	2	3	2	4	2
28	Docente 26	Mariscal Caacrer	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
29	Docente 27	Mariscal Caacrer	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
30	Docente 28	Mariscal Caacrer	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2
31	Docente 29	Mariscal Caacrer	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3
32	Docente 30	Mariscal Caacrer	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4

DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL												
N	CARGO	IE	DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL							GESTION ADMINISTRATIVA		
			pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	
1	Directivo 1	Simon Bolivar	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5
2	Docente 1	Simon Bolivar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Docente 2	Simon Bolivar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Docente 3	Simon Bolivar	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4
5	Docente 4	Simon Bolivar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Docente 5	Simon Bolivar	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
7	Docente 6	Simon Bolivar	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8	Docente 7	Simon Bolivar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Docente 8	Simon Bolivar	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
10	Docente 9	Simon Bolivar	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4
11	Docente 10	Simon Bolivar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Docente 11	Simon Bolivar	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4

Apéndice 5: Prueba piloto

Para calcular la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a una muestra de 15 personas entre directivos y docentes del nivel secundario de Instituciones Educativas del distrito de Ciudad Nueva. Una vez administrados los cuestionarios, se utilizó el coeficiente *Alfa de Cronbach*, una herramienta comúnmente empleada para este tipo de análisis. Este coeficiente tiene un rango de valores entre -1 y 1.

Tabla 27: Escala de Alfa de Cronbach

Escala	Significado
00,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o Ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0.60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Nota. Santiago Valderrama Mendonza. *Libro Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 2da edición (2013, p. 228).

Primer instrumento: Gestión Educativa (30 preguntas).

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	30

Segundo instrumento: Calidad de servicio educativo (24 preguntas).

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	24

Análisis e interpretación

El coeficiente obtenido para la primera variable de estudio fue de 0,962, lo cual indica un nivel de confiabilidad muy alto. Este resultado sugiere que los directivos y docentes del grupo piloto comparten percepciones similares respecto a la gestión educativa lo que minimiza la posibilidad de sesgos en la aplicación del instrumento a la muestra real. Del mismo modo con la variable dependiente Calidad de servicio educativo que tuvo como resultado 0.959. En consecuencia, se concluye que ambos instrumentos utilizados presentan una confiabilidad altamente aceptable y es adecuado para ser aplicado en la muestra definitiva.

A continuación, se presenta la base de datos utilizada, la cual sirvió de sustento para las conclusiones anteriormente expuestas.

1. Es usted convocado por la dirección de su I.E	2. La dirección promueve elaborar proyectos ins objetivos estratégicos planteados en su escuela	3. El reglamento interno de su I.E es revisado y a	4. Conoce usted el manual de organizaciones y
Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro
Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro
Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro
Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Neutro	Neutro	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. La dirección propone la organización de comi	6. La dirección mantiene una comunicación hor	7. La dirección promueve el cumplimiento y el u	8. Se distribuye adecuadamente los recursos e
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutro
De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro
Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo

22. Superan las dificultades de sus estudiantes	23. Los padres de familia y comunidad son con:	24. Se informa a la comunidad educativa los be	25. Existe participación activa entre directivos, c
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Neutro	Neutro	En desacuerdo	De acuerdo
De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo

