



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO SAN JOSÉ DE  
MONTEERRICO – LIMA 2023**

**PRESENTADO POR  
PIERO GABRIEL FERNANDEZ SALCEDO**

**ASESOR  
DR. OSCAR RUBEN SILVA NEYRA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON  
MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN EL COLEGIO SAN JOSÉ DE MONTEERRICO – LIMA  
2023**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN  
GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**PIERO GABRIEL FERNANDEZ SALCEDO**

**ASESOR:**

**DR. OSCAR RUBEN SILVA NEYRA**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN EL COLEGIO SAN JOSÉ DE MONTEERRICO – LIMA  
2023**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

### **PRESIDENTE DEL JURADO:**

Dra. Alejandra Dulvina Romero Díaz

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Dra. Lindomira Castro Llaja

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Benjamín y Cecilia, por inspirarme a ser mejor persona y profesional cada día.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi maestro Augusto Gonzales Torres, por sus enseñanzas, asesorías y por compartir experiencias tan valiosas.

## ÍNDICE

<b>ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
1.1. Antecedentes de la Investigación .....	7
1.2. Bases Teóricas .....	10
1.3. Definición de Términos Básicos.....	19
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>22</b>
2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas .....	22
2.2. Variables y Definición Operacional .....	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>26</b>
3.1. Diseño Metodológico .....	26
3.2. Diseño Muestral .....	28
3.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	28
3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información .....	29
3.5. Aspectos Éticos .....	29
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>40</b>



<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Definición Operacional de la Variable 1 .....	24
<b>Tabla 2</b> Definición Operacional de la Variable 2 .....	25
<b>Tabla 3</b> Frecuencia de la Variable 1 .....	31
<b>Tabla 4</b> Frecuencia de la Variable 2 .....	32
<b>Tabla 5</b> Hipótesis Principal .....	34
<b>Tabla 6</b> Hipótesis Derivada 1 .....	35
<b>Tabla 7</b> Hipótesis Derivada 2 .....	36
<b>Tabla 8</b> Hipótesis Derivada 3.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Gráfico de Frecuencia de la Variable 1 .....	32
<b>Figura 2</b> Gráfico de Frecuencia de la Variable 2 .....	33

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. La muestra estuvo conformada por 118 padres de familia de los estudiantes de 9.º y 10.º grado del Colegio San José de Monterrico, en Lima, durante el año 2023. Se utilizó una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio consistió en los 169 padres de familia de los estudiantes de 9.º y 10.º grado, mientras que la muestra fue de 118. En cuanto al análisis de datos, se aplicó estadística descriptiva para examinar y presentar los resultados obtenidos de las variables. Además, se utilizó la estadística inferencial, específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para medir el nivel de correlación entre las variables. Los resultados confirmaron una correlación significativa entre las variables ( $p < 0.001$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis de la investigación. Asimismo, se encontró una correlación positiva muy alta entre las variables ( $Rho = 0.908$ ), con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

**Palabras clave:** Gestión institucional; Gestión educativa; Calidad del servicio educativo; Educación

## ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between institutional management and the quality of educational service. The sample consisted of 118 parents of students in 9th and 10th grades at Colegio San José de Monterrico in Lima during the year 2023. A basic methodology was used, with a quantitative approach, descriptive-correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 169 parents of students in 9th and 10th grades, while the sample size was 118. Regarding data analysis, descriptive statistics were applied to examine and present the results obtained from the variables. Additionally, inferential statistics were used, specifically Spearman's Rho correlation coefficient, to measure the level of correlation between the variables. The results confirmed a significant correlation between the variables ( $p < 0.001$ ), which allowed the acceptance of the research hypothesis. Furthermore, a very high positive correlation was found between the variables ( $Rho = 0.908$ ), with a significance level of  $\alpha = 0.05$ .

**Keywords:** Institutional management; Educational management; Quality of educational service; Education.

# PIERO GABRIEL FERNÁNDEZ SALCEDO

## GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO SAN JOSÉ DE MONTEERRICO – L...

 Universidad de San Martín de Porres

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29427:415447014

Fecha de entrega

12 dic 2024, 11:15 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 dic 2024, 11:21 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

3.PIERO GABRIEL FERNÁNDEZ SALCEDO\_TESIS.pdf

Tamaño de archivo

4.8 MB

84 Páginas

11,225 Palabras

64,208 Caracteres

# 16% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe




- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

## Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

---

## Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

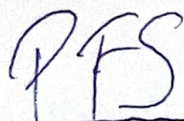
## DECLARACIÓN JURADA

Yo, PIERO GABRIEL FERNÁNDEZ SALCEDO, estudiante del instituto para la Calidad de la Educación USMP(Virtual) de la Universidad de San Martín de Porres DECLARO BAJO JURAMENTO que todos los datos e información que acompañan a la Tesis o Trabajo de Investigación titulado "GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO SAN JOSÉ DE MONTERRICO – LIMA 2023":

1. Son de mi autoría
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados de la investigación son verídicos. No han sido falsificados, duplicados, copiados, ni adulterados.

De identificarse alguna de las irregularidades señaladas en la presente declaración jurada; asumo las consecuencias y las sanciones a que dieran lugar, sometiéndome a las autoridades pertinentes.

Santa Anita, 11 de diciembre de 2024



Firma y huella digital

DNI: 44702074



## INTRODUCCIÓN

A nivel global, garantizar el acceso a una educación de calidad para todas las personas representa un desafío significativo. En este sentido, respecto a la implementación del objetivo "Educación 2030", la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2015) señala que “la gestión educativa debe centrarse en asegurar una educación de calidad para todos, basada en la equidad, la inclusión y el aprendizaje a lo largo de la vida” (p. 12). De este modo, una gestión eficiente es crucial para alcanzar este objetivo.

En el contexto nacional, el Proyecto Educativo Nacional al 2036, elaborado por el Consejo Nacional de Educación (CNE, 2020), afirma que, “a pesar de los avances logrados en las últimas dos décadas, todavía estamos lejos de cumplir con la principal aspiración y compromiso del Proyecto Educativo Nacional desde su creación: reconocer la educación como un derecho humano fundamental y un bien público” (p. 24). En este marco, la gestión educativa debe asegurar una experiencia educativa óptima para cada ciudadano (CNE, 2020, pp. 33-34).

En el Colegio San José de Monterrico, cuya propuesta pedagógica es integral y centrada en la persona, el Consejo Directivo se compromete a garantizar un servicio

educativo de calidad. Como parte de este compromiso, hace cinco años, la institución implementó una serie de instrumentos y estrategias de gestión con el objetivo de aplicar un enfoque cuantitativo en el cumplimiento de metas, bajo el principio de que “todo debe ser medible”. Así, los equipos de trabajo comenzaron a analizar la información procesada a partir de los datos obtenidos sobre los resultados de su desempeño profesional, con el fin de rendir cuentas de manera transparente.

En este contexto, resultó fundamental comprender cómo los padres de familia perciben la gestión institucional del colegio y cómo esta percepción se relaciona con la calidad del servicio educativo que reciben sus hijos.

Por ello, teniendo en consideración los aspectos mencionados, se identificó como problema principal el siguiente:

¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio educativo, en base a la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023?

Además, se presentó la siguiente lista de problemas específicos:

- ¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023?

- ¿En qué medida el monitoreo académico se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023?
- ¿En qué medida la evaluación para la mejora continua se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023?

En relación con el problema principal, se formuló el objetivo principal:

Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

De igual manera, se plantearon como objetivos específicos:

- Identificar en qué medida la planificación estratégica se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.
- Establecer en qué medida el monitoreo académico se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

- Precisar en qué medida la evaluación para la mejora continua se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

Este trabajo de investigación abordó temas trascendentales sobre la gestión institucional. Asimismo, se destacó por promover cambios sustanciales con el fin de contribuir a la mejora de la calidad del servicio en la Educación Básica. Efectivamente, las conclusiones de la presente tesis contribuyeron a la gestión estratégica del Colegio San José de Monterrico.

La investigación fue viable técnicamente debido a que el investigador formó parte del Consejo Académico del Colegio San José de Monterrico, lo que permitió una colaboración directa con los involucrados. También fue viable económicamente, ya que se contó con todos los recursos necesarios. Además, la investigación fue viable temporalmente, ya que se desarrolló a lo largo de tres meses, específicamente durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año lectivo 2023. De igual forma, la investigación fue viable éticamente, pues no se presentó ningún elemento que contraviniera los principios éticos o morales; por el contrario, se logró realizar un aporte significativo a la institución, reflejando valores fundamentales.

Durante el desarrollo de este trabajo, surgió una limitación relacionada con la disponibilidad de tiempo para la recolección y procesamiento de datos. Sin embargo, esta limitación se superó mediante el diseño de un cronograma de trabajo, en el que

se utilizó el horario de atención de la institución para la recolección de datos y se programaron sesiones complementarias para su procesamiento.

En el presente estudio, se adoptó el paradigma positivista para guiar el proceso de investigación. Según lo indicado por Hernández et al. (2014), "se basa en la idea de que la realidad es objetiva y puede ser estudiada a través de métodos científicos rigurosos que buscan explicar los fenómenos mediante leyes generales" (p. 8). Se utilizó una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio consistió en los 169 padres de familia de los estudiantes de 9.º y 10.º grado, mientras que la muestra fue de 118.

La estructura de la tesis se organizó de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se revisaron las bases teóricas y conceptos que sustentaron el estudio.

En el Capítulo II, se formularon la hipótesis principal y las hipótesis derivadas, además de describir las variables y su definición operacional.

En el Capítulo III, se detalló la metodología de investigación utilizada, abarcando el diseño, las técnicas y los aspectos éticos.

En el Capítulo IV, se presentaron tablas que expusieron los resultados del estudio y su interpretación.

En el Capítulo V, se ofreció una interpretación de los resultados, alineándolos con el marco teórico establecido y destacando los hallazgos de la investigación.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la Investigación

En el ámbito nacional, Sandoval (2019), en su tesis de maestría titulada *Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo en el año 2017*, tuvo como objetivo identificar la correlación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en dicha institución. El diseño de la investigación fue descriptivo, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 200 personas, entre docentes, personal de apoyo, padres de familia y alumnos. Se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Los resultados concluyeron que existió un índice de correlación del 60,7% entre las variables.

En segundo lugar, Huaripata (2018), en su tesis de maestría titulada *Los procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité*, tuvo como objetivo determinar la correlación entre los procesos de gestión y la calidad del servicio en dicha institución. El diseño de la investigación fue correlacional, no experimental y de corte transversal con enfoque cuantitativo. La

muestra estuvo compuesta por 120 estudiantes de cuarto y quinto de secundaria, 120 padres de familia de los mismos estudiantes, 13 trabajadores y 40 docentes. Se emplearon encuestas como técnica de recolección de datos. Los resultados indicaron que, con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$ , la correlación entre las variables fue notablemente elevada.

En tercer lugar, Elera (2010), en su tesis de maestría titulada *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública del Callao*, tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la I.E. Dora Mayer. El diseño de la investigación fue descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 148 alumnos de 5º de secundaria, sus padres y todos los docentes del nivel secundaria de la institución educativa. Se emplearon encuestas tipo cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Los resultados concluyeron que entre las variables de gestión institucional y calidad del servicio educativo existió significatividad bilateral para un nivel alfa de 0.05, con valores de 0.003 según docentes, 0.000 según alumnos y 0.000 según padres de familia. La correlación de Spearman fue de 0,363 según los docentes, lo que reflejó una correlación positiva débil; de 0,440 según los alumnos, que correspondió a una correlación media, y de 0,605 según los padres de familia, lo que indicó una correlación media.

En el ámbito internacional, Espinoza (2021), en su tesis de maestría titulada *La gestión institucional y la calidad del servicio educativo*, tuvo como objetivo relacionar el efecto de la percepción de la gestión institucional y la calidad del servicio con el estado de situación negativa o crítica, con el fin de desarrollar una propuesta de gestión institucional para la mejora del servicio educativo en la Unidad Educativa



Gran Bretaña en la gestión 2018. El diseño de esta investigación fue metodológico, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por profesores y padres de familia del curso 6º de secundaria de dicha institución, por lo que no se utilizó una fórmula de cálculo para la muestra, buscando dar representatividad a los distintos cursos que integraban la población de estudio. Los resultados indicaron que el 28,6% de los padres de familia opinó que la dirección siempre monitoreaba y acompañaba el trabajo de los profesores, mientras que otro 28,6% indicó que lo hacía a veces, el 21,4% manifestó que casi siempre, y el 21,4% respondió que nunca lo hacía. En base a estos resultados, se concluyó que existió monitoreo y acompañamiento en la institución educativa.

En segundo lugar, Ortega (2015), en su tesis doctoral titulada *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*, tuvo como objetivo contribuir al debate sobre la evaluación del desempeño de las universidades, en particular sobre la evaluación de la calidad de la educación superior desde una perspectiva multidimensional. El diseño de la investigación fue correlacional. La muestra estuvo compuesta por 812 estudiantes de cuatro universidades: dos en España (Universidad de Salamanca y Universidad Antonio de Nebrija en Madrid) y dos en Alemania (Universidad de Ciencias Aplicadas HS-Degendorf y Universidad de Ciencias Aplicadas HS-Weihenstephan en Múnich). Se empleó un cuestionario autoadministrado con ítems de respuesta dicotómica y una escala de respuesta de 7 niveles en español, alemán e inglés. Los resultados concluyeron que la relación entre calidad de servicio y satisfacción fue directa y positiva, aunque su efecto fue más

notable en los estudiantes con mayor antigüedad y en los varones en comparación con las mujeres.

En tercer lugar, Salas y Lucín (2013), en su tesis de maestría titulada *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*, tuvieron como objetivo evaluar la calidad de la gestión de la institución y su repercusión en los servicios educativos brindados. El diseño de la investigación fue correlacional, descriptivo y exploratorio. La muestra estuvo constituida por 22 docentes, 202 representantes y 202 estudiantes de la institución. Se emplearon diversos instrumentos de recolección de datos, como encuestas, observaciones, entrevistas y cuestionarios. Los resultados indicaron que la comunidad educativa de la institución estuvo muy satisfecha con la labor de esta, con un 85,42% de satisfacción entre los alumnos, un 83,89% entre los docentes y un 90,58% entre los padres de familia.

## 1.2. Bases Teóricas

### 1.2.1. Gestión Institucional

Gestionar instituciones implica una conducción activa y eficiente, garantizando que las acciones necesarias para alcanzar los objetivos se lleven a cabo. Como señala Serafín (2013), "la palabra gestión sugiere inmediatamente actuación. Tiene siempre una dimensión dinámica y, además, necesita ser acompañada de un referente, de una especificación que la complemente" (p. 49). De esta manera, la gestión no es una tarea pasiva, sino un proceso continuo que exige adaptabilidad y enfoque estratégico. Según Huergo (2016), "gestionar es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades y de la imprevisibilidad de los

acontecimientos" (p. 5). Esta definición resalta la necesidad de manejar las adversidades y encontrar soluciones viables para los conflictos que surgen en cualquier organización. En el contexto educativo, la gestión institucional se comprende como un conjunto de políticas y mecanismos orientados a organizar las acciones y los recursos de una institución con el fin de alcanzar sus objetivos y fines (Comisión Nacional de Acreditación, 2017, p. 145).

La figura del director o líder es crucial en este proceso. Según Sainz (2017), "los directivos comprometidos apuestan por el desarrollo de las personas a todos los niveles" (p. 10). Los directivos competentes son capaces de generar una cultura de cooperación y trabajo en equipo, lo que potencia el desarrollo integral de la institución educativa. En este sentido, la gestión institucional demanda competencias en liderazgo, administración y toma de decisiones para guiar a los equipos responsables de cada función dentro de la organización.

En el Sistema Educativo, la gestión escolar se entiende como "el conjunto de procesos administrativos y estrategias de liderazgo que buscan lograr el desarrollo integral de las y los estudiantes, así como garantizar su acceso a la educación básica hasta la culminación de su trayectoria educativa" (Representación de la UNESCO en el Perú, 2011, p. 3). Esto se logra mediante la gestión de condiciones operativas, la práctica pedagógica y el bienestar escolar, elementos fundamentales para asegurar la calidad educativa. La gestión efectiva de estos aspectos facilita la mejora continua de los procesos institucionales.

Componentes de la Gestión Institucional en la Educación Básica

La gestión institucional en la Educación Básica está compuesta por diversas dimensiones interrelacionadas que deben ser gestionadas de manera integral. Según el Ministerio de Educación (2023), las cuatro dimensiones principales son:

- Dimensión Estratégica: orientada a guiar la propuesta pedagógica, donde se formulan objetivos y metas para la mejora institucional (MINEDU, p. 3).
- Dimensión Administrativa: asegura las condiciones operativas necesarias para el éxito de las actividades pedagógicas, estratégicas y comunitarias (MINEDU, p. 3).
- Dimensión Pedagógica: se centra en la conducción de actividades y recursos, con énfasis en el logro de aprendizajes (MINEDU, p. 3).
- Dimensión Comunitaria: garantiza un entorno seguro que favorezca el aprendizaje y desarrollo integral de los estudiantes (MINEDU, p. 3).

Cada una de estas dimensiones desempeña un papel clave en el funcionamiento de la institución, y su adecuada gestión permite que se alcancen los objetivos educativos establecidos.

### El Ciclo de Deming en la Gestión Institucional

El ciclo de Deming (PDCA) es una herramienta esencial en la gestión de calidad, aplicada en diversas organizaciones e instituciones para mejorar continuamente los procesos. Evans y Landsay (2017) explican que el ciclo de Deming ayuda a las organizaciones a mejorar sus productos y procesos mediante una gestión sistemática de planificación, ejecución, verificación y ajuste (pp. 156). Este enfoque ha sido adaptado a lo largo de los años, pero sus principios fundamentales siguen

siendo aplicables en el ámbito educativo, donde la mejora continua es clave para garantizar la calidad.

### Etapas de la Gestión Institucional en el Contexto Educativo

**Planificación:** la planificación estratégica es fundamental para anticiparse a los desafíos y aprovechar las oportunidades. Venegas (2006) destacó que esta fase permite analizar la realidad interna y externa de la organización para tomar decisiones informadas (p. 211). Bryson (2011) agregó que la planificación estratégica es un proceso sistemático que establece la misión, visión y objetivos de la institución educativa (pp. 25). En esta etapa, la definición de objetivos debe seguir criterios SMART (Bovee & Thill, 2018), es decir, ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales. Además, la estrategia debe contemplar el "cómo" alcanzar estos objetivos, lo cual es crucial para la ejecución exitosa del plan (Matilla, 2018, p. 106).

**Organización:** en esta fase, se asignan tareas y responsabilidades a los equipos de trabajo. Según Amo (2010), el *Balanced Scorecard* (Cuadro de Mando Integral) es una herramienta eficaz para alinear las metas operativas con los objetivos estratégicos, facilitando la organización de recursos y comportamientos hacia el éxito institucional (p. 10-11).

**Implementación:** En la Educación Básica, la Resolución Viceministerial 011 (RVM 011, 2019) establece que, para el ejercicio efectivo del rol directivo, se deben contar con instrumentos de gestión que organizan y conducen los esfuerzos de la comunidad educativa hacia el logro de resultados. Estos instrumentos permiten gestionar las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento de la

institución educativa (IE). Así, la gestión institucional implica la elaboración, implementación y evaluación de los instrumentos normativos establecidos para guiar el proceso educativo.

Conforme a lo estipulado por la RVM 011 (2019), los instrumentos de gestión clave son los siguientes: el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Plan Anual de Trabajo (PAT), el Proyecto Curricular Institucional (PCI) y el Reglamento Interno (p. 4). Cada uno de estos elementos cumple una función específica en la dirección y el desarrollo de la institución educativa, y es crucial comprender detalladamente su definición y propósito. A continuación, se presentan las características de cada instrumento:

1. Proyecto Educativo Institucional (PEI): con un horizonte de 3 a 5 años (plazo medio), el PEI orienta la gestión institucional y pone especial énfasis en el logro de las competencias, enfocándose en el aprendizaje de los estudiantes. Además, este documento sirve como base para la elaboración de otros instrumentos de gestión (RVM 011, 2019, p. 4).
2. Proyecto Curricular Institucional (PCI): este instrumento guía los procesos pedagógicos dentro de la Institución Educativa, asegurando que se logren los aprendizajes definidos en el Currículo Nacional de la Educación Básica. Según la Ley General de Educación 28044 (2003), cada institución educativa debe construir su propia propuesta curricular, que tiene valor oficial (Artículo 33) (RVM 011, 2019, p. 5).
3. Plan Anual de Trabajo (PAT): el PAT establece las actividades y acciones que se llevarán a cabo durante el año lectivo, con base en los objetivos y metas del

PEI. Este plan también define los plazos y los responsables de las diferentes tareas a realizar, permitiendo un enfoque más concreto y de corto plazo (RVM 011, 2019, p. 7).

4. Reglamento Interno: este instrumento promueve una convivencia escolar democrática y un ambiente saludable para el aprendizaje. Regula la organización y el funcionamiento de la institución educativa, asegurando el cumplimiento de normas que favorezcan un clima adecuado para el desarrollo integral de los estudiantes (RVM 011, 2019, p. 6).

Ejecución: la ejecución de las estrategias debe estar alineada con los objetivos educativos. En este sentido, la supervisión y el monitoreo de la práctica pedagógica son esenciales para evaluar el desempeño docente y garantizar que se logren los resultados esperados. Como afirmó Cárdenas et al. (2009), el monitoreo ayuda a identificar fortalezas y áreas de mejora en el proceso educativo (p. 22), permitiendo la implementación de planes de mejora continua.

Evaluación: finalmente, la evaluación es el proceso mediante el cual se miden los avances en relación con los objetivos y metas institucionales. Oakland (2003) sostuvo que la evaluación continua permite detectar desviaciones y áreas de oportunidad, lo que facilita la mejora constante de los procesos institucionales (p. 76). Además, la mejora continua, según Senge (2006), implica un aprendizaje constante y adaptativo basado en los resultados obtenidos de la evaluación (p. 134). Este enfoque es clave para asegurar que las instituciones educativas no solo cumplan con los requisitos, sino que también evolucionen hacia la mejora continua en todos sus aspectos.

La gestión institucional en la educación básica es un proceso complejo que requiere de un enfoque multidimensional, desde la planificación hasta la evaluación de resultados. El ciclo de Deming, con su enfoque en la mejora continua, proporciona un marco teórico robusto para garantizar que los objetivos institucionales se logren de manera eficaz y eficiente. La combinación de competencias estratégicas, administrativas, pedagógicas y comunitarias es indispensable para el éxito de cualquier institución educativa, lo que requiere de una gestión comprometida y orientada a la mejora constante de los procesos.

### 1.2.2. Calidad del Servicio Educativo

En la búsqueda de la excelencia organizacional e institucional, y en un mundo cada vez más competitivo, el concepto de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo. La calidad no es un objetivo estático, sino un proceso continuo. Por esta razón, resulta esencial profundizar en las interpretaciones ofrecidas por los expertos en el tema. A continuación, se presentan algunas de las definiciones más relevantes sobre calidad, elaboradas por destacados autores:

- Kaoru Ishikawa: la calidad es el valor percibido por el cliente en relación con las características técnicas, el costo y la funcionalidad del producto o servicio recibido (Ishikawa, 1986, p. 41).
- Edward Deming – conocido como el “padre de la calidad” –: la calidad es el camino hacia la productividad y la competitividad, y permite establecer un proceso de mejora continua mediante su implementación (Deming, 1989, p. 16).



- Joseph Juran: La calidad es la adecuación para el uso, es decir, un producto o servicio debe cumplir con los requisitos y expectativas del cliente, conforme al propósito para el cual fue diseñado (Juran, 1992, p. 4).
- Philip Crosby: La calidad es la conformidad con los requisitos, lo que implica hacer las cosas correctamente desde el principio y cumplir con las expectativas del cliente (Crosby, 1979, p. 15).

Las definiciones presentadas son coherentes entre sí y permiten afirmar que el concepto de calidad está intrínsecamente relacionado con los productos y servicios. En el contexto de esta investigación, es crucial profundizar en la relación específica entre calidad y servicio. En este sentido, Kotler y Keller (2016) definen la calidad del servicio como el grado en que un servicio satisface las expectativas del cliente. Esta evaluación es determinante para la satisfacción del cliente y su lealtad hacia la marca (pp. 351).

Por lo tanto, se puede concluir que los conceptos de calidad y calidad de servicio están estrechamente vinculados, siendo la calidad del servicio un reflejo directo de la capacidad de una organización para cumplir o superar las expectativas de sus clientes.

### Calidad en la Educación

En el contexto de esta investigación, fue relevante profundizar en las particularidades de la calidad en el Sistema Educativo. De acuerdo con la Ley General de Educación N° 28044, la calidad educativa se define como “el nivel óptimo de

formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (Artículo 13). En el ámbito de la Educación Básica, esto se traduce en resultados satisfactorios en el aprendizaje de los estudiantes, donde el logro de cada competencia refleja el nivel alcanzado.

### Fundamentos de la Calidad del Servicio Educativo

Siguiendo los lineamientos teóricos presentados en esta tesis, la calidad del servicio educativo se centra en la satisfacción de los "clientes" como principal indicador de éxito. Según Fullan (2007), en el contexto educativo actual, los padres se perciben a sí mismos como clientes con expectativas claras sobre los resultados educativos y la calidad del servicio que sus hijos reciben en las escuelas (pp. 45). En este sentido, el éxito del servicio educativo depende de garantizar el aprendizaje efectivo de los estudiantes. Por otro lado, Zeithaml et al. (2017) definieron al usuario del servicio como el individuo que participa activamente en el proceso de consumo y tiene una experiencia directa con el servicio (pp. 29). De esta manera, los padres de familia se consideran los clientes del servicio educativo, mientras que los estudiantes son los usuarios directos de dicho servicio.

### Gestión de la Calidad del Servicio Educativo

Es esencial que la Institución Educativa cuente con un sistema de gestión de la calidad que permita gestionar los procesos interactivos y los recursos necesarios para generar valor y lograr los resultados esperados por las partes interesadas. Según la ISO 9000:2015 (p. 2), este sistema debe garantizar que los procesos estén alineados para proporcionar el máximo valor educativo. En la implementación de este

sistema, es fundamental que todo el personal de la institución esté involucrado: el Consejo Directivo, el personal docente y el personal administrativo. Este enfoque integral asegura que todos los miembros de la institución comprendan y se adueñen de la misión (razón de ser de la institución), la visión (aspiraciones a largo plazo) y los valores institucionales, lo que contribuye a una gestión de calidad coherente y efectiva.

### 1.3. Definición de Términos Básicos

#### Alta dirección

Se refiere a la persona o grupo encargado de dirigir y controlar una organización a su más alto nivel. Tiene la facultad de delegar autoridad y asignar recursos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (ISO 9000:2015, 2015, p. 11).

#### Aprendizaje

Es el proceso mediante el cual una persona adquiere o modifica habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores, a través de la experiencia, la instrucción o la observación (Schunk, 2012, pp. 3-4).

#### Competencia

Se define como la capacidad de una persona para combinar un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes con el fin de alcanzar un objetivo específico dentro de un contexto determinado, desempeñándose de manera adecuada y ética (Ministerio de Educación, 2017, p. 29).

## Director

Es la máxima autoridad y el representante legal de la institución educativa, encargado de la gestión integral de la misma, que abarca los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo (Ley General de Educación 28044, 2003, Artículo 55).

## Educación Básica

Es la primera etapa del Sistema Educativo, orientada al desarrollo integral de los estudiantes, favoreciendo el desarrollo de sus capacidades, conocimientos, actitudes y valores fundamentales. Además, promueve una educación inclusiva, atendiendo a estudiantes con necesidades educativas especiales o dificultades de aprendizaje (Ley General de Educación 28044, 2003, Artículo 29).

## Institución Educativa

Se entiende como una comunidad de aprendizaje y la principal unidad de gestión dentro del sistema educativo peruano, donde se presta el servicio educativo. Puede ser de carácter público o privado (Ley General de Educación 28044, 2003, Artículo 66).

## Proceso

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que utilizan entradas para generar un resultado específico, denominado salida, producto o servicio, dependiendo del contexto en el que se aplique (ISO 9000:2015, 2015, p. 15).

## Sistema Educativo

Está diseñado para responder a los principios y fines de la educación, adaptándose a las necesidades y características de la diversidad nacional. Su estructura comprende diversas etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas (Ley General de Educación 28044, 2003, Artículo 25).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### 2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

#### Hipótesis Principal

La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, en base a la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

#### Hipótesis Derivadas

- La planificación estratégica se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, en base a la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.
- El monitoreo académico se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo integral, en base a la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

- La evaluación para la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, en base a la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

## 2.2. Variables y Definición Operacional

### Variable 1: Gestión Institucional

Definición Operacional: el cuestionario de medición de la gestión institucional estuvo compuesto por 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones. Además, se utilizó una escala ordinal. Según Coronado (2007), “en términos generales, se miden en una escala ordinal la mayoría de los atributos de los objetos o personas, tales como el sabor, la belleza, la honestidad, la calidad de un servicio, etc.” (p. 114). Cada ítem del cuestionario fue puntuado de 1 a 5, utilizando una escala de Likert, con el fin de medir la opinión de los padres de familia, donde:

Por consiguiente, el total de puntos de los 18 ítems pudo variar entre 18 (mínimo) y 90 (máximo), y se agruparon en rangos para reflejar tres posibles niveles de la variable:

Nivel Bajo: Puntajes entre 18 y 42.

Nivel Medio: Puntajes entre 43 y 66.

Nivel Alto: Puntajes entre 67 y 90.

**Tabla 1***Definición Operacional de la Variable 1*

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Planificación estratégica	Diagnóstico institucional	1, 2
	Diseño de proyectos institucionales	3, 4
	Priorización de problemas institucionales	5, 6
Monitoreo académico	Diseño curricular	7, 8
	Proceso de enseñanza-aprendizaje	9, 10
	Monitoreo docente	11, 12
Evaluación para la mejora continua	Control de gestión institucional	13, 14
	Cumplimiento de metas	15, 16
	Evaluación de la gestión institucional	17, 18

## Variable 2: Calidad del Servicio Educativo

Definición operacional: el Cuestionario de medición de la calidad del servicio educativo estuvo compuesto por 8 ítems, divididos en 2 dimensiones. Asimismo, cada ítem del cuestionario fue puntuado de 1 a 5, etiquetados en una escala de Likert, para medir la opinión de los padres de familia, en la que:

1 punto representaba “Nunca”

2 puntos representaban “Casi nunca”

3 puntos representaban “A veces”

4 puntos representaban “Casi siempre”

5 puntos representaban “Siempre”



El total de puntos para los 8 ítems pudo variar entre 19 (mínimo) y 40 (máximo), en tres rangos y niveles de la variable:

Nivel Bajo: Puntajes entre 8 y 19.

Nivel Medio: Puntajes entre 20 y 30.

Nivel Alto: Puntajes entre 31 y 40.

## Tabla 2

### *Definición Operacional de la Variable 2*

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Fundamentos de la calidad del servicio educativo	Satisfacción del cliente	1, 2
	Usuarios del servicio educativo	3, 4
Gestión de la calidad del servicio educativo	Sistema de gestión de la calidad del servicio educativo	5, 6
	Indicadores de la calidad del servicio educativo	7, 8

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1. Diseño Metodológico

#### Enfoque

En conformidad con Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo es un proceso en el que se miden las variables en un contexto específico, se analizan las mediciones obtenidas con métodos estadísticos, y se formulan conclusiones respecto a las hipótesis (pp. 4-5). Basado en el paradigma positivista, el enfoque de la presente investigación fue cuantitativo.

#### Tipo

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018), la investigación de tipo básica es aquella que sirve de fundamento, es decir, es soporte para la investigación aplicada y es muy importante para el desarrollo científico (pp. 134). En tal sentido, el presente estudio fue de tipo básica.

## Nivel

Conforme con Hernández et al. (2014), el estudio descriptivo busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, etc. Por otro lado, la finalidad del estudio correlacional es determinar la relación o grado de asociación existente entre dos o más variables en una muestra o contexto específico (pp. 92-93). En base a estos fundamentos metodológicos, el nivel fue descriptivo-correlacional.

## Método

En correspondencia con López-Roldán y Fachelli (2015), el método hipotético-deductivo se caracteriza por partir de hipótesis iniciales y, a través de sucesivas contrastaciones en contacto con la realidad, refutar o corroborar la(s) hipótesis para obtener conclusiones (pp. 11). Ciertamente, en el presente estudio se utilizó el método hipotético-deductivo.

## Diseño

Según Hernández et al. (2014), el diseño no experimental de corte transversal consiste en recolectar datos en un tiempo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico (pp. 154). En efecto, en la esta tesis no se manipularon las variables, de modo que el diseño empleado fue no experimental de corte transversal.

### 3.2. Diseño Muestral

La población de la investigación estuvo conformada por los padres de familia de 9° grado y 10° grado (169 adultos). Se empleó el muestreo probabilístico de tipo proporcional para representar a toda la población. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó con un nivel de confianza de 95%. La muestra de la investigación estuvo conformada por 118 padres de familia, los cuales fueron seleccionados al azar simple.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N: Población total=169

Z: 95% de nivel de confianza=1.96

p: proporción de éxito=0.5

q: proporción de fracaso=0.5

e: error de muestro=0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(169)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(169-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n=118

### 3.3. Técnicas de Recolección de Datos

En consonancia con Ñaupás et. al (2018), el cuestionario es una modalidad de la técnica de encuesta, en la que se formula un conjunto sistemático de preguntas relacionadas a las hipótesis y a las variables del estudio (pp. 291). En consecuencia, se utilizó la encuesta como técnica para recolectar datos sobre la opinión de los padres de familia. Esto se llevó a cabo a través de dos cuestionarios de preguntas

cerradas con alternativas de opción múltiple, los cuales obtuvieron altos coeficientes de Alfa de Cronbach de 0.816 y 0.825 en una prueba piloto con 20 participantes. Adicionalmente, los instrumentos fueron validados por tres expertos altamente calificados en el campo educativo.

### 3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

Según Triola (2004), la estadística descriptiva tiene como objetivo resumir o describir las características importantes de un conjunto de datos (pp.39). En esta tesis se utilizó la estadística descriptiva para comprender los datos recogidos de las dos variables. Sumado a esto, Elorza (2008) sostuvo que el Rho de Spearman es un “coeficiente de correlación que indica la magnitud de una relación entre variables cuantificadas en la escala ordinal” (pp. 671). Por lo tanto, en esta investigación se aplicó la fórmula de Spearman para medir la fuerza y la dirección de la correlación entre las variables. Para esto, se empleó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 29.0.

### 3.5. Aspectos Éticos

La investigación se llevó a cabo con total independencia de criterio, garantizando la objetividad y la imparcialidad en todo el proceso. Durante el desarrollo de la tesis, se cumplieron estrictamente las normas legales y éticas vigentes en el ámbito de la investigación, así como los principios relativos a los derechos de propiedad intelectual. En el trabajo de campo, se aseguró la confidencialidad de los datos obtenidos, protegiendo la identidad y la privacidad de los participantes en todo momento. Además, se destacó que toda la información generada en el estudio fue

utilizada de manera exclusiva para los fines de la investigación, garantizando que ningún dato fuera compartido o utilizado fuera de este contexto.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

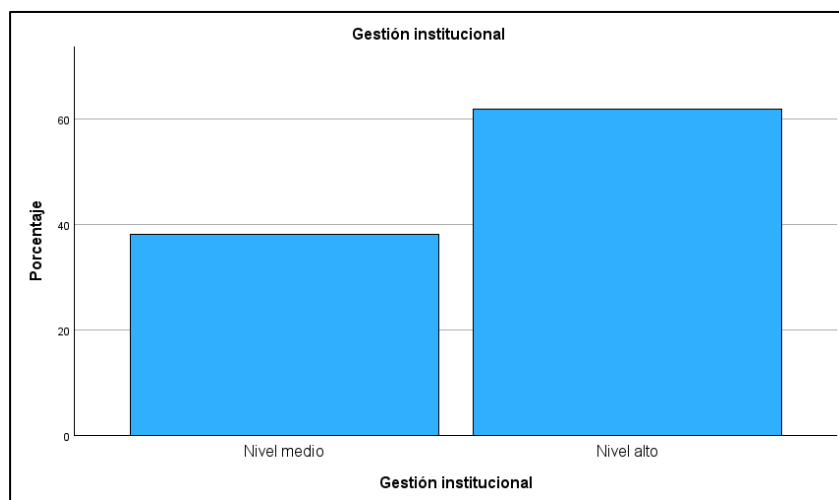
En esta sección se presentaron los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a los padres de familia. De igual manera, se expuso la interpretación de las estadísticas.

### Resultados Descriptivos de la Variable Gestión Institucional

**Tabla 3**

*Frecuencia de la Variable 1*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	45	38.1	38.1	38.1
	Nivel alto	73	61.9	61.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	

**Figura 1***Gráfico de Frecuencia de la Variable 1*

En la Tabla 3 y la Figura 1 se observó que más de la mitad de la muestra opinó que la gestión institucional tenía un nivel alto (61,9%); en contraste, una menor cantidad de encuestados opinó que tenía un nivel medio (38,1%).

#### Resultados Descriptivos de la Variable Calidad del Servicio Educativo

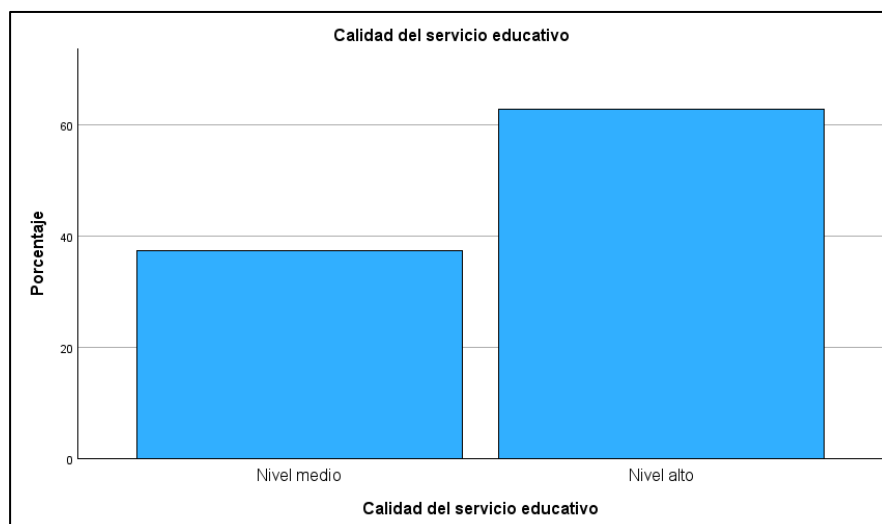
**Tabla 4***Frecuencia de la Variable 2*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	44	37.3	37.3	37.3
	Nivel alto	74	62.7	62.7	100.0
	Total	118	100.0	100.0	



## Figura 2

### Gráfico de Frecuencia de la Variable 2



En la Tabla 4 y la Figura 2 se observó que la mayoría de los encuestados opinó que la gestión institucional tenía un nivel alto (62,7%); por otra parte, menos de la mitad de la muestra opinó que tenía un nivel medio (37,3%).

### Prueba de Hipótesis Principal

$H_0$ : La gestión institucional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

$H_1$ : La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

**Tabla 5***Hipótesis Principal*

			Gestión institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	1.000	.908**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	118	118
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	.908**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	118	118

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

En la Tabla 5 se observó que la prueba de correlación Rho de Spearman indicó un coeficiente Rho de Spearman de 0.908, lo cual señaló una correlación positiva muy alta. Como resultado, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) con un valor de significancia  $p < 0.001$ , y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

#### Prueba de Hipótesis Derivada 1

$H_0$ : La planificación estratégica no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

$H_1$ : La planificación estratégica se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

**Tabla 6***Hipótesis Derivada 1*

			Planificación estratégica	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1.000	.903**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	118	118
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	.903**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	118	118

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

En la Tabla 6 se observó que la prueba de correlación Rho de Spearman indicó un coeficiente Rho de Spearman de 0.903, lo cual señaló una correlación positiva muy alta, con un valor de significancia  $p < 0.001$ . En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

#### Prueba de Hipótesis Derivada 2

$H_0$ : El monitoreo académico no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

$H_1$ : El monitoreo académico se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

**Tabla 7***Hipótesis Derivada 2*

			Monitoreo académico	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Monitoreo académico	Coeficiente de correlación	1.000	.885**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	118	118
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	.885**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	118	118

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

En la Tabla 7 se observó que la prueba de correlación Rho de Spearman indicó que el coeficiente Rho de Spearman fue igual a 0.885, lo cual señaló que existió una correlación positiva alta, con valor de significancia  $p < 0.001$ . En vista de esto, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

### Prueba de Hipótesis Derivada 3

$H_0$ : La evaluación para la mejora continua no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

$H_1$ : La evaluación para la mejora continua de la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.

**Tabla 8***Hipótesis Derivada 3*

			Evaluación para la mejora continua	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1.000	.842**
	para la mejora	Sig. (bilateral)	.	<.001
	continua	N	118	118
	Calidad del	Coeficiente de correlación	.842**	1.000
servicio	Sig. (bilateral)	<.001	.	
educativo	N		118	118

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

En la Tabla 8 se observó que la prueba de correlación Rho de Spearman indicó un coeficiente Rho de Spearman de 0.842, lo cual señaló una correlación positiva alta, con un valor de significancia  $p < 0.001$ . Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos sobre la relación entre las variables de estudio, de acuerdo con el método de Spearman, estuvieron en consonancia con los antecedentes de los estudios de Sandoval (2019) y Elera (2010). En relación con el objetivo general y con las mismas variables de estudio, el coeficiente de correlación de 0.908 en la presente tesis mostró una relación positiva, similar a los coeficientes de 0.607 y 0.605 encontrados en las investigaciones previas mencionadas. Este hallazgo evidenció que, a medida que mejoraba la gestión institucional, también lo hacía la calidad del servicio educativo. Por lo tanto, se demostró que una gestión institucional eficiente generalmente conduce a un servicio educativo de alto nivel.

Este resultado subrayó la importancia del liderazgo institucional, particularmente el del Consejo Directivo, en la consecución de los objetivos estratégicos, los cuales están estrechamente relacionados con la calidad del servicio educativo. Sin duda, este hallazgo constituyó un aporte significativo en la presente investigación.

Cabe señalar que el coeficiente de correlación de 0.908 obtenido en la presente tesis indicó una relación positiva de nivel muy alto entre las variables, mientras que en los estudios previos de Sandoval (2019) y Elera (2010), los

coeficientes de 0.607 y 0.605 reflejaron una correlación positiva moderada. Este contraste sugirió que, aunque en ambos casos la relación entre las variables fue directa, la intensidad de dicha relación fue considerablemente más fuerte en el estudio actual. Este hallazgo podría atribuirse a diferencias contextuales o metodológicas, lo que resalta la relevancia de estudiar la gestión institucional y su impacto en la calidad educativa en diferentes contextos y momentos.

En resumen, los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis de que una mejor gestión institucional está estrechamente vinculada con una mayor calidad educativa, lo que refuerza la importancia de mejorar la administración de las instituciones educativas para alcanzar estándares de calidad más elevados.

## CONCLUSIONES

- Se determinó que existe relación positiva de nivel muy alto ( $Rho=0.908$  y  $p<0.001$ ), con nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.
- Se determinó que existe relación positiva de nivel muy alto ( $Rho=0.903$  y  $p<0.001$ ), con nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.
- Se determinó que existe relación positiva de nivel alto ( $Rho=0.885$  y  $p<0.001$ ), con nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , entre el monitoreo académico y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.
- Se determinó que existe relación positiva de nivel alto ( $Rho=0.842$  y  $p<0.001$ ), con nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , entre la evaluación para la mejora continua y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.



## RECOMENDACIONES

- Fortalecer el modelo de gestión por procesos del Colegio San José de Monterrico, estableciendo procesos estratégicos, clave y de apoyo, a través de la implementación de un mapa de procesos (Anexo 6).
- Consolidar la participación de todos los miembros de la comunidad educativa del Colegio San José de Monterrico en la elaboración del próximo Proyecto Educativo Institucional (PEI), mediante la planificación y ejecución de jornadas para sensibilizar, concientizar y comprometer a estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo.
- Optimizar el Proyecto Curricular Institucional (PCI) del Colegio San José de Monterrico, mediante la revisión y rediseño del documento, alineando el modelo curricular con los objetivos estratégicos de la institución.
- Evaluar el Plan Anual de Trabajo (PAT) del Colegio San José de Monterrico, contrastando las metas anuales planteadas con el Plan Estratégico de la institución, para garantizar un sentido de dirección y propósito.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Amo, F. (2010). *El cuadro de mando integral*. ESIC Editorial.
- Bovee, C., & Thill, J. (2018). *Business communication today (14th ed.)* [La comunicación empresarial de hoy (14ª ed.)]. Pearson.
- Bryson, J. (2011). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement (4th ed.)* [Planificación estratégica para organizaciones públicas y sin fines de lucro: Una guía para fortalecer y mantener el logro organizacional (4ª ed.)]. Jossey-Bass.
- Cárdenas, C., Martínez, M., & Rodríguez, L. (2009). *Indicadores de gestión de los Programas Académicos de Campo (PAC) de la Universidad del Rosario*. Universidad del Rosario.
- Comisión Nacional de Acreditación (2003). *Guía para la Autoevaluación Interna – Universidades. acreditación institucional*. CNA-Chile.
- Consejo Nacional de Educación (2020). *Proyecto Educativo Nacional al 2036*. CNE.
- Coronado, J. (2007). *Paradigmas* (Vol. 2, N°. 2). Corporación Universitaria Unitec.
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain* [La calidad es gratis: el arte de asegurar la calidad]. McGraw-Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública del Callao* [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/1149>

- Elorza, H. (2008). *Estadística para las Ciencias Sociales, del Comportamiento, y de la Salud (3ª ed.)*. Cengage Learning Editores.
- Espinoza, D. (2021). *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/28608>
- Evans, J., Lindsay, W. (2017). *Managing for Quality and Performance Excellence (10th.)* [Administración y control de la calidad (10ª ed.)]. Cengage Learning.
- Fullan, M. (2007). *The New Meaning of Educational Change (4th ed.)* [El nuevo significado del cambio educativo (4ª ed.)]. Teachers College Press.
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Editorial La Muralla.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Huaripata, L. (2018). *Los procesos de gestión y la calidad del servicio en la Institución Educativa Privada Foyer de Charité*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4666>
- Huergo, J. (2003). *Los procesos de gestión. Material de lectura para los cursos de “Comunicación en las organizaciones públicas”, 1-5*. <https://scholar.google.com.ar/scholar?oi=bibs&cluster=1442951151463453298&btnI=1&hl=es>
- Internacional Organization for Standardization 9000:2015 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. Secretaría Central de ISO.

- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad? (What is Total Quality Control? The Japanese Way, D. J. Lu. Trad.)*. Editorial Norma.
- Juran, J. (1992). *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services* [Juran sobre la calidad por diseño: los nuevos pasos para planificar la calidad en bienes y servicios]. Free Press.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management (15th ed.)* [Gestión de marketing (15ª ed.)]. Pearson.
- Ley General de Educación 28044 de 2003 [Congreso de la República]. Por la cual se establecen los lineamientos generales de la educación y del Sistema Educativo Peruano. 17 de julio de 2003.
- López-Roldán, P., Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Matilla, K. (2018). *Un modelo de planificación estratégica, paso a paso*. Editorial UOC.
- Ministerio de Educación [MINEDU] (2017). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. MINEDU.
- Ministerio de Educación [MINEDU] (2023). *Guía para la Gestión Escolar en Instituciones Educativas y Programas Educativos de Educación Básica*. MINEDU.
- Ministerio de Educación y Ciencia. (2005). *Gestión de calidad en la organización y dirección de centros escolares*. Instituto Superior de Formación del Profesorado.

Moen, R., & Norman, C. (2010). *Circling Back: Clearing Up Myths About the Deming Cycle and Seeing How it Keeps Evolving* [Aclarando los mitos del ciclo de Deming y su evolución en el tiempo]. Quality Progress.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5ª ed.)*. Ediciones de la U.

Oakland, J. (2003). *Total Quality Management: The Route to Improving performance (3rd ed.)* [Gestión de la calidad total: el camino para mejorar el rendimiento (3ª ed.)]. Butterworth-Heinemann.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2015). *Declaración de Incheon y Marco de Acción para la Implementación del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Educación 2030*. UNESCO.

Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Salamanca]. <http://hdl.handle.net/10366/128480>

Representación de la UNESCO en Perú. (2011). *Manual de gestión para directores de gestiones educativas*. MINEDU.

Resolución Viceministerial 011 de 2019 [Ministerio de Educación]. Por la cual se regula los instrumentos de gestión de las instituciones educativas y programas de Educación Básica. 14 de enero de 2019.

Resolución Viceministerial 094 de 2020 [Ministerio de Educación]. Por la cual se regula la evaluación de las competencias de los estudiantes de la Educación Básica. 26 de abril de 2020.

Sainz, J. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. ESIC Editorial.

Salas, J., & Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. [Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>

Sandoval, R. (2019). *Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo en el año 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16609>

Schunk, D. H. (2012). *Teorías del aprendizaje: una perspectiva educativa (6ª ed.)*. Pearson.

Senge, P. (2006). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization (2nd ed.)* [La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización que aprende (2ª ed.)]. Doubleday.

Serafín, M. (2013). *Gestión institucional*. Formación de directoras y directores de centros educativos.

Triola, M. (2004). *Estadística (9ª ed.)*. Pearson Educación.

Venegas, P. (2006). *Planificación educativa*. Universidad Estatal a Distancia.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)* [Marketing de servicios: integración del enfoque en el cliente en toda la empresa (7ª ed.)]. McGraw-Hill Education.

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis Principal	VARIABLES / DIMENSIONES 1	METODOLOGÍA Diseño metodológico
<p>¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023</p>	<p>Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.</p>	<p>La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.</p>	<p>Gestión institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Monitoreo académico</li> <li>• Evaluación para la mejora continua</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básico <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo-correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar en qué medida la planificación estratégica se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.</p>	<p><b>Hipótesis Derivadas</b> La planificación estratégica se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.</p>	<p><b>2</b> Calidad del servicio educativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos de la calidad del servicio educativo</li> <li>• Gestión de la calidad del servicio educativo</li> </ul>	<p><b>Diseño muestral</b> <b>Población:</b> 169 padres de familia <b>Muestra:</b> 118 padres de familia</p>
<p>¿En qué medida el monitoreo académico se relaciona con calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023?</p>	<p>Establecer en qué medida el monitoreo académico se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio. San José de Monterrico – Lima 2023.</p>	<p>El monitoreo académico se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio. San José de Monterrico – Lima 2023.</p>		<p><b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta Cuestionario</p>
<p>¿En qué medida la evaluación para la mejora continua se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023?</p>	<p>Precisar en qué medida la evaluación para la mejora continua se relaciona con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.</p>	<p>La evaluación para la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de los padres de familia de 9° grado y 10° grado en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023.</p>		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Variable 1: Gestión Institucional</b>	Se entiende el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y los recursos materiales, humanos y financieros de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados (Comisión Nacional de Acreditación, 2003, p. 145).	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico institucional</li> <li>• Diseño de proyectos institucionales</li> <li>• Priorización de problemas institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Consejo Directivo identifica los problemas que surgen en todos los niveles organizacionales de la institución.</li> <li>• La institución educativa comparte informes de logros y avances académicos.</li> <li>• El Consejo Directivo planifica con proyección de 3 a 5 años.</li> <li>• Todos los miembros de la institución participan en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional (PEI).</li> <li>• El Consejo Directivo prioriza los problemas por nivel de importancia.</li> <li>• La institución educativa evidencia una adecuada comunicación interna y externa.</li> </ul>
		Monitoreo académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño curricular</li> <li>• Proceso de enseñanza-aprendizaje</li> <li>• Monitoreo docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las programaciones curriculares responden a los objetivos estratégicos de la institución educativa.</li> <li>• Los docentes realizan trabajo colaborativo en comunidades profesionales de aprendizaje.</li> <li>• Los estudiantes evidencian comprensión, motivación y participación activa en las sesiones de aprendizaje.</li> <li>• Las actividades de aprendizaje evidencian el fomento de creatividad, razonamiento y pensamiento crítico.</li> <li>• El personal docente transmite la misión, la visión y los valores institucionales en su labor.</li> <li>• El personal docente es eficiente en la enseñanza y se evidencia en resultados académicos satisfactorios.</li> </ul>
		Evaluación para la mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de gestión institucional</li> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Evaluación de la gestión institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Consejo Directivo evalúa y mide continuamente la eficiencia de los procesos estratégicos, operativos y de soporte.</li> <li>• El Consejo Directivo realiza ajustes necesarios a los planes para mantener una adecuada conducción de la institución educativa.</li> <li>• El personal de la institución, en todos los niveles organizacionales, da cuenta de las metas alcanzadas en base a data cuantitativa o con evidencias.</li> <li>• El capital humano evidencia el conocimiento de los objetivos estratégicos de la institución educativa.</li> <li>• El Consejo Directivo gestiona adecuadamente los recursos de la institución educativa.</li> <li>• El Consejo Directivo evidencia eficiencia y eficacia a nivel institucional.</li> </ul>

<b>Variable 2: Calidad del Servicio Educativo</b>	<p>Es la formación que recibe el alumno, concretamente los conocimientos y las habilidades que le sirven para su desarrollo personal, así como los servicios complementarios que resulten necesarios (Ministerio de Educación y Ciencia, 2005, p. 58).</p>	Fundamentos de la calidad del servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Usuarios del servicio educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los logros de aprendizaje de los estudiantes responden a las expectativas de los padres de familia.</li> <li>El servicio educativo de la institución genera satisfacción en los padres de familia.</li> <li>El servicio educativo de la institución atiende las necesidades e intereses de los estudiantes.</li> <li>El servicio educativo de la institución se caracteriza por generar estrechos vínculos personales con los estudiantes.</li> </ul>
		Gestión de la calidad del servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de gestión de la calidad</li> <li>Indicadores de la calidad del servicio educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Consejo Directivo lidera la gestión por procesos de la institución educativa.</li> <li>El modelo de gestión por procesos de la institución evidencia la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.</li> <li>Los egresados de la institución educativa ingresan a universidades de prestigio académico.</li> <li>La institución educativa proyecta una imagen institucional positiva, fundamentada en altas expectativas académicas y el acompañamiento psicopedagógico al estudiante.</li> </ul>

## Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos

**Cuestionario de Gestión Institucional**

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario para medir la gestión institucional en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023						
<b>Autor del instrumento:</b>	Elaboración propia						
<b>Definición conceptual:</b>	Se entiende el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y los recursos materiales, humanos y financieros de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados (Comisión Nacional de Acreditación, 2017, p. 145).						
<b>Población:</b>	Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico						
Dimensión	Indicador	Ítems	Escala				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
Planificación estratégica	Diagnóstico institucional	1. El Consejo Directivo identifica los problemas que surgen en todos los niveles organizacionales de la institución.					
		2. La institución educativa comparte informes de logros y avances académicos.					
	Diseño de proyectos institucionales	3. El Consejo Directivo planifica con proyección de 3 a 5 años.					
		4. Todos los miembros de la institución participan en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional (PEI).					
	Priorización de problemas institucionales	5. El Consejo Directivo prioriza los problemas por nivel de importancia.					
		6. La institución educativa evidencia una adecuada comunicación interna y externa.					
Monitoreo académico	Diseño curricular	7. Las programaciones curriculares responden a los objetivos estratégicos de la institución educativa.					
		8. Los docentes realizan trabajo colaborativo en comunidades profesionales de aprendizaje.					
	Proceso de enseñanza-aprendizaje	9. Los estudiantes evidencian comprensión, motivación y participación activa en las sesiones de aprendizaje.					
		10. Las actividades de aprendizaje evidencian el fomento de creatividad, razonamiento y pensamiento crítico.					

	Monitoreo docente	11. El personal docente transmite la misión, la visión y los valores institucionales en su labor.					
		12. El personal docente es eficiente en la enseñanza y se evidencia en resultados académicos satisfactorios.					
Evaluación para la mejora continua	Control de gestión institucional	13. El Consejo Directivo evalúa y mide continuamente la eficiencia de los procesos estratégicos, operativos y de soporte.					
		14. El Consejo Directivo realiza ajustes necesarios a los planes para mantener una adecuada conducción de la institución educativa.					
	Cumplimiento de metas	15. El personal de la institución, en todos los niveles organizacionales, da cuenta de las metas alcanzadas en base a data cuantitativa o con evidencias.					
		16. El capital humano evidencia el conocimiento de los objetivos estratégicos de la institución educativa.					
	Evaluación de la gestión institucional	17. El Consejo Directivo gestiona adecuadamente los recursos de la institución educativa.					
		18. El Consejo Directivo evidencia eficiencia y eficacia a nivel institucional.					

## Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023						
<b>Autor del instrumento:</b>	Elaboración propia						
<b>Definición conceptual:</b>	Es la formación que recibe el alumno, concretamente los conocimientos y las habilidades que le sirven para su desarrollo personal, así como los servicios complementarios que resulten necesarios (Ministerio de Educación y Ciencia, 2005, p. 58).						
<b>Población:</b>	Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico						
Dimensión	Indicador	Ítems	Escala				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
Fundamentos de la calidad del servicio educativo	Satisfacción del cliente	1. Los logros de aprendizaje de los estudiantes responden a las expectativas de los padres de familia.					
		2. El servicio educativo de la institución genera satisfacción en los padres de familia.					
	Usuarios del servicio educativo	3. El servicio educativo de la institución atiende las necesidades e intereses de los estudiantes.					
		4. El servicio educativo de la institución se caracteriza por generar estrechos vínculos personales con los estudiantes.					
Gestión de la calidad del servicio educativo	Sistema de gestión de la calidad del servicio educativo	5. El Consejo Directivo lidera la gestión por procesos de la institución educativa.					
		6. El modelo de gestión por procesos de la institución evidencia la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.					
	Indicadores de la calidad del servicio educativo	7. Los egresados de la institución educativa ingresan a universidades de prestigio académico.					
		8. La institución educativa proyecta una imagen institucional positiva, fundamentada en altas expectativas académicas y el acompañamiento psicopedagógico al estudiante.					

## Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos

**Resultados de Alfa de Cronbach****Variable 1: Gestión Institucional**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.816	18

**Variable 2: Calidad del Servicio Educativo**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	8

## Anexo 5: Ficha de Validación de Instrumentos



### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

#### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 20 de noviembre de 2023





## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 1**  
VARIABLE1: Gestión institucional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la gestión institucional en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023					
Autor del Instrumento		Piero Gabriel Fernández Salcedo					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Gestión institucional (Variable 1)					
Población:		Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico					
Dimensión / Indicador		Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Planificación estratégica	Diagnóstico institucional	1. El Consejo Directivo identifica los problemas que surgen en todos los niveles organizacionales de la institución.	4	4	4	4	
		2. La institución educativa comparte informes de logros y avances académicos.	4	4	4	4	
	Diseño de proyectos institucionales	3. El Consejo Directivo planifica con proyección de 3 a 5 años.	4	4	4	4	
		4. Todos los miembros de la institución participan en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional (PEI).	4	4	4	4	
	Priorización de problemas institucionales	5. El Consejo Directivo prioriza los problemas por nivel de importancia.	4	4	4	4	
		6. La institución educativa evidencia una adecuada comunicación interna y externa.	4	4	4	4	
D2: Monitoreo académico	Diseño curricular	7. Las programaciones curriculares responden a los objetivos estratégicos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		8. Los docentes realizan trabajo colaborativo en comunidades profesionales de aprendizaje.	4	4	4	4	
	Proceso de enseñanza-aprendizaje	9. Los estudiantes evidencian comprensión, motivación y participación activa en las sesiones de aprendizaje.	4	4	4	4	
		10. Las actividades de aprendizaje evidencian el fomento de creatividad, razonamiento y pensamiento crítico.	4	4	4	4	



	Monitoreo docente	11. El personal docente transmite la misión, la visión y los valores institucionales en su labor.	4	4	4	4	
		12. El personal docente es eficiente en la enseñanza y se evidencia en resultados académicos satisfactorios.	4	4	4	4	
D3: Evaluación para la mejora continua	Control de gestión institucional	13. El Consejo Directivo evalúa y mide continuamente la eficiencia de los procesos estratégicos, operativos y de soporte.	4	4	4	4	
		14. El Consejo Directivo realiza ajustes necesarios a los planes para mantener una adecuada conducción de la institución educativa.	4	4	4	4	
	Cumplimiento de metas	15. El personal de la institución, en todos los niveles organizacionales, da cuenta de las metas alcanzadas en base a data cuantitativa o con evidencias.	4	4	4	4	
		16. El capital humano evidencia el conocimiento de los objetivos estratégicos de la institución educativa.	4	4	4	4	
	Evaluación de la gestión institucional	17. El Consejo Directivo gestiona adecuadamente los recursos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		18. El Consejo Directivo evidencia eficiencia y eficacia a nivel institucional.	4	4	4	4	



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 2**  
VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023					
Autor del Instrumento		Piero Gabriel Fernández Salcedo					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Calidad del servicio educativo (Variable 2)					
Población:		Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico					
Dimensión / Indicador		Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Fundamentos de la calidad en el servicio educativo	Satisfacción del cliente	1. Los logros de aprendizaje de los estudiantes responden a las expectativas de los padres de familia.	4	4	4	4	
		2. El servicio educativo de la institución genera satisfacción en los padres de familia.	4	4	4	4	
	Usuarios del servicio educativo	3. El servicio educativo de la institución atiende las necesidades e intereses de los estudiantes.	4	4	4	4	
		4. El servicio educativo de la institución se caracteriza por generar estrechos vínculos personales con los estudiantes.	4	4	4	4	
D2: Gestión de la calidad del servicio educativo	Sistema de gestión de la calidad del servicio educativo	5. El Consejo Directivo lidera la gestión por procesos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		6. El modelo de gestión por procesos de la institución evidencia la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.	4	4	4	4	
	Indicadores de la calidad del servicio educativo	7. Los egresados de la institución educativa ingresan a universidades de prestigio académico.	4	4	4	4	
		8. La institución educativa proyecta una imagen institucional positiva, fundamentada en altas expectativas académicas y el acompañamiento psicopedagógico al estudiante.	4	4	4	4	



## Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( )                      Externo ( X ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	GONZALES TORRES, AUGUSTO JOSÉ WILLY
<b>Sexo:</b>	Hombre ( X )    Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Docente
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( )                      Maestro ( )                      Doctor ( X )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )                      De 11 a 15 ( )                      De 16 a 20 ( )                      De 21 a más ( X )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	-
<b>Cargo actual:</b>	-
<b>Área de especialización</b>	Políticas educativas
<b>N° telefónico de contacto</b>	995358040
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: agonzalest@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( x )

---

 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 23 de noviembre de 2023



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 1**  
VARIABLE1: Gestión institucional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la gestión institucional en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023					
Autor del Instrumento		Piero Gabriel Fernández Salcedo					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Gestión institucional (Variable 1)					
Población:		Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico					
Dimensión / Indicador		Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Planificación estratégica	Diagnóstico institucional	1. El Consejo Directivo identifica los problemas que surgen en todos los niveles organizacionales de la institución.	4	4	4	4	
		2. La institución educativa comparte informes de logros y avances académicos.	4	4	4	4	
	Diseño de proyectos institucionales	3. El Consejo Directivo planifica con proyección de 3 a 5 años.	4	4	4	3	
		4. Todos los miembros de la institución participan en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional (PEI).	4	4	4	4	
	Priorización de problemas institucionales	5. El Consejo Directivo prioriza los problemas por nivel de importancia.	4	4	4	4	
		6. La institución educativa evidencia una adecuada comunicación interna y externa.	4	4	4	4	
D2: Monitoreo académico	Diseño curricular	7. Las programaciones curriculares responden a los objetivos estratégicos de la institución educativa.	4	4	3	4	
		8. Los docentes realizan trabajo colaborativo en comunidades profesionales de aprendizaje.	4	4	4	4	
	Proceso de enseñanza-aprendizaje	9. Los estudiantes evidencian comprensión, motivación y participación activa en las sesiones de aprendizaje.	4	4	4	4	
		10. Las actividades de aprendizaje evidencian el fomento de creatividad, razonamiento y pensamiento crítico.	4	4	4	4	



	Monitoreo docente	11. El personal docente transmite la misión, la visión y los valores institucionales en su labor.	4	4	4	4	
		12. El personal docente es eficiente en la enseñanza y se evidencia en resultados académicos satisfactorios.	4	4	4	4	
D3: Evaluación para la mejora continua	Control de gestión institucional	13. El Consejo Directivo evalúa y mide continuamente la eficiencia de los procesos estratégicos, operativos y de soporte.	4	4	4	4	
		14. El Consejo Directivo realiza ajustes necesarios a los planes para mantener una adecuada conducción de la institución educativa.	4	4	4	4	
	Cumplimiento de metas	15. El personal de la institución, en todos los niveles organizacionales, da cuenta de las metas alcanzadas en base a data cuantitativa o con evidencias.	4	4	4	4	
		16. El capital humano evidencia el conocimiento de los objetivos estratégicos de la institución educativa.	4	4	4	4	
	Evaluación de la gestión institucional	17. El Consejo Directivo gestiona adecuadamente los recursos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		18. El Consejo Directivo evidencia eficiencia y eficacia a nivel institucional.	4	4	4	4	



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 2**  
VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023					
Autor del Instrumento		Piero Gabriel Fernández Salcedo					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Calidad del servicio educativo (Variable 2)					
Población:		Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico					
Dimensión / Indicador		Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Fundamentos de la calidad en el servicio educativo	Satisfacción del cliente	1. Los logros de aprendizaje de los estudiantes responden a las expectativas de los padres de familia.	4	4	4	4	
		2. El servicio educativo de la institución genera satisfacción en los padres de familia.	4	4	4	4	
	Usuarios del servicio educativo	3. El servicio educativo de la institución atiende las necesidades e intereses de los estudiantes.	4	4	4	4	
		4. El servicio educativo de la institución se caracteriza por generar estrechos vínculos personales con los estudiantes.	4	4	4	4	Vínculos positivos
D2: Gestión de la calidad del servicio educativo	Sistema de gestión de la calidad del servicio educativo	5. El Consejo Directivo lidera la gestión por procesos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		6. El modelo de gestión por procesos de la institución evidencia la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.	4	4	4	4	
	Indicadores de la calidad del servicio educativo	7. Los egresados de la institución educativa ingresan a universidades de prestigio académico.	4	4	4	4	
		8. La institución educativa proyecta una imagen institucional positiva, fundamentada en altas expectativas académicas y el acompañamiento psicopedagógico al estudiante.	4	4	4	4	





## Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( )                      Externo ( X ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	MARIA ESPERANZA MOROTE NÚÑEZ
<b>Sexo:</b>	Hombre ( )    Mujer ( X )
<b>Profesión:</b>	DOCENTE magister en educación PUCP
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( )                      Maestro ( X )                      Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )                      De 11 a 15 ( )                      De 16 a 20 ( )                      De 21 a más ( X )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Colegio Áleph
<b>Cargo actual:</b>	Coordinadora Psicopedagógica
<b>Área de especialización</b>	Educativa - Psicopedagógica
<b>N° telefónico de contacto</b>	980589022
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: mmorote@colegioaleph.edu.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( X )                      Por correo electrónico ( X )

---

 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 23 de noviembre de 2023



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 1**  
VARIABLE1: Gestión institucional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la gestión institucional en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023					
Autor del Instrumento		Piero Gabriel Fernández Salcedo					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Gestión institucional (Variable 1)					
Población:		Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico					
Dimensión / Indicador		Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Planificación estratégica	Diagnóstico institucional	1. El Consejo Directivo identifica los problemas que surgen en todos los niveles organizacionales de la institución.	4	4	4	4	
		2. La institución educativa comparte informes de logros y avances académicos.	4	4	4		
	Diseño de proyectos institucionales	3. El Consejo Directivo planifica con proyección de 3 a 5 años.	4	4	4	4	
		4. Todos los miembros de la institución participan en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional (PEI).	4	4	4	4	
	Priorización de problemas institucionales	5. El Consejo Directivo prioriza los problemas por nivel de importancia.	4	4	4	4	
		6. La institución educativa evidencia una adecuada comunicación interna y externa.	4	4	4	4	
D2: Monitoreo académico	Diseño curricular	7. Las programaciones curriculares responden a los objetivos estratégicos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		8. Los docentes realizan trabajo colaborativo en comunidades profesionales de aprendizaje.	4	4	4	4	
	Proceso de enseñanza-aprendizaje	9. Los estudiantes evidencian comprensión, motivación y participación activa en las sesiones de aprendizaje.	4	4	4	4	
		10. Las actividades de aprendizaje evidencian el fomento de creatividad, razonamiento y pensamiento crítico.	4	4	4	4	



	Monitoreo docente	11. El personal docente transmite la misión, la visión y los valores institucionales en su labor.	4	4	4	4	
		12. El personal docente es eficiente en la enseñanza y se evidencia en resultados académicos satisfactorios.	4	4	4	4	
D3: Evaluación para la mejora continua	Control de gestión institucional	13. El Consejo Directivo evalúa y mide continuamente la eficiencia de los procesos estratégicos, operativos y de soporte.	4	4	4	4	
		14. El Consejo Directivo realiza ajustes necesarios a los planes para mantener una adecuada conducción de la institución educativa.	4	4	4	4	
	Cumplimiento de metas	15. El personal de la institución, en todos los niveles organizacionales, da cuenta de las metas alcanzadas en base a data cuantitativa o con evidencias.	4	4	4	4	
		16. El capital humano evidencia el conocimiento de los objetivos estratégicos de la institución educativa.	4	4	4	4	
	Evaluación de la gestión institucional	17. El Consejo Directivo gestiona adecuadamente los recursos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		18. El Consejo Directivo evidencia eficiencia y eficacia a nivel institucional.	4	4	4	4	



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA 2**  
VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo en el Colegio San José de Monterrico – Lima 2023					
Autor del Instrumento		Piero Gabriel Fernández Salcedo					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)		Calidad del servicio educativo (Variable 2)					
Población:		Padres de familia de 9° grado y 10° grado del Colegio San José de Monterrico					
Dimensión / Indicador		Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Fundamentos de la calidad en el servicio educativo	Satisfacción del cliente	1. Los logros de aprendizaje de los estudiantes responden a las expectativas de los padres de familia.	4	4	4	4	
		2. El servicio educativo de la institución genera satisfacción en los padres de familia.	4	4	4	4	
	Usuarios del servicio educativo	3. El servicio educativo de la institución atiende las necesidades e intereses de los estudiantes.	4	4	4	4	
		4. El servicio educativo de la institución se caracteriza por generar estrechos vínculos personales con los estudiantes.	4	4	4	4	
D2: Gestión de la calidad del servicio educativo	Sistema de gestión de la calidad del servicio educativo	5. El Consejo Directivo lidera la gestión por procesos de la institución educativa.	4	4	4	4	
		6. El modelo de gestión por procesos de la institución evidencia la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.	4	4	4	4	
	Indicadores de la calidad del servicio educativo	7. Los egresados de la institución educativa ingresan a universidades de prestigio académico.	4	4	4	4	
		8. La institución educativa proyecta una imagen institucional positiva, fundamentada en altas expectativas académicas y el acompañamiento psicopedagógico al estudiante.	4	4	4	4	



## Validado por:

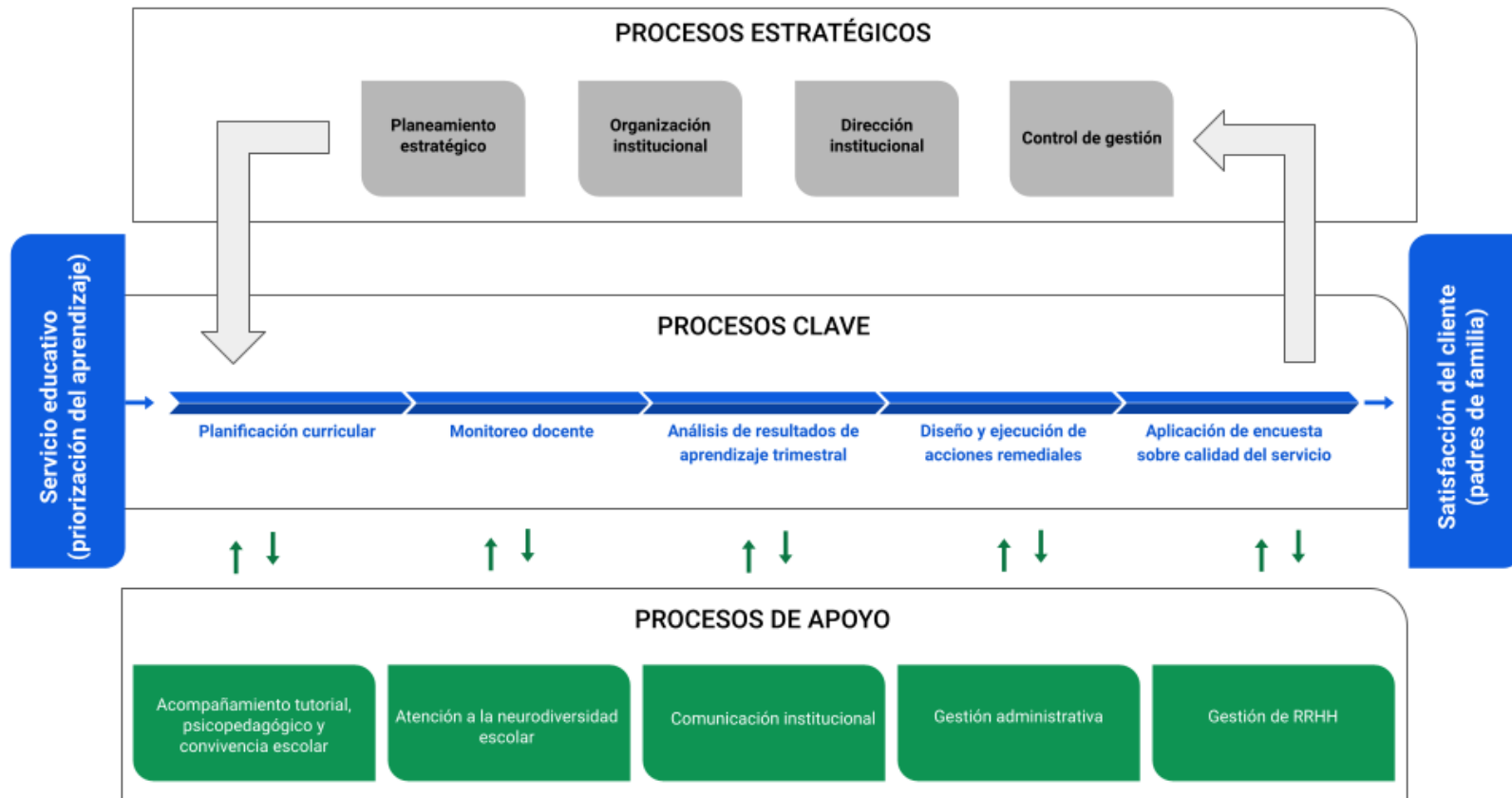
<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( X ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	TÁVARA MA SAN, David Agustín
<b>Sexo:</b>	Hombre ( X ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	EDUCADOR
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro ( X ) Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( X )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Asesor en el St. George's College
<b>Cargo actual:</b>	Asesor pedagógico
<b>Área de especialización</b>	Dirección y gestión escolar y psicopedagogía
<b>N° telefónico de contacto</b>	996335538
<b>Correo electrónico de contacto</b>	dtavarams@gmail.com
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( X )

---

 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## Anexo 6: Mapa de Procesos



Nota. Fernández, P. (2024)

## Anexo 7: Autorización Institucional



*Santa Anita, 20 de noviembre de 2023*

*Señora*  
**ELIANA YAMASHIRO NAKAMURA**  
**DIRECTORA EJECUTIVA DEL COLEGIO**  
**SAN JOSÉ DE MONTEERRICO**  
Presente.-

*Me dirijo a usted saludándola cordialmente y al mismo tiempo, comunicarle que don Piero Gabriel FERNANDEZ SALCEDO, con DNI: N° 44702074 estudiante de la Maestría en Educación con mención en Gestión de la Calidad, Autoevaluación y Acreditación del Instituto para la Calidad de la Educación, de la Universidad de San Martín de Porres, se encuentra desarrollando su Tesis titulado: “GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO SAN JOSÉ DE MONTEERRICO – LIMA 2023”, motivo por el cual, respetuosamente le solicito se sirva brindarle las facilidades de acceso a la información de vuestra institución para la elaboración de la tesis antes mencionada.*

*Aprovecho la ocasión para reiterarle mi consideración y estima personal.*

*Atentamente*

 The signature is written in black ink over a horizontal line. Above the signature is the logo of the Instituto para la Calidad de la Educación (USMP), which includes the shield and the text 'USMP INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN' and 'UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES'.
 

**Dr. Vicente Justo Pastor Santiváñez Limas**  
 Director





Santiago de Surco, 23 de noviembre del 2023

#### AUTORIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS

Estimado Sr. Piero Gabriel Fernández Salcedo:

En atención a la solicitud presentada el día 20 de noviembre de 2023, respecto a la elaboración de su tesis, lo considero de interés y de gran beneficio para nuestra institución, razón por la cual:

En mi condición de Directora Ejecutiva del Colegio San José de Monterrico, **se le autoriza desarrollar la tesis titulada: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO SAN JOSÉ DE MONTERRICO – LIMA 2023.**

En tal sentido, le brindamos nuestra confianza para el cumplimiento de los aspectos éticos que implican esta investigación y que el manejo de la información sea estrictamente para fines investigativos y académicos.

Atentamente,



**ELIANA YAMASHIRO NAKAMURA**  
Directora Ejecutiva