

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EDUCATIVA ESTRATÉGICA



TESIS

**“Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 10045 Inca
Garcilazo de la Vega - Oyotún”**

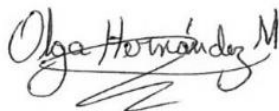
**Presentada Para Obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de
la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica.**

Investigadora:
Bach. Olga Hernandez Montenegro

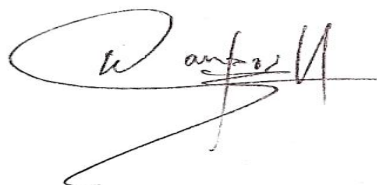
Asesor:
Dr. Walter Antonio Campos Ugaz

Lambayeque 2023

“Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 10045 Inca Garcilazo de la Vega-
Oyotún”




Bach. Olga Hernandez Montenegro
Autora



Dr. Walter Antonio Campos Ugaz.
Asesor

Tesis presentada a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para obtener el grado académico de: Maestra en ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica.

Aprobada por:



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Presidente del jurado.



Dra. María del Pilar Fernández Celis.
Secretaria del jurado.



Dr. Miguel Alfaro Barrantes.
Vocal del jurado.

Lambayeque, noviembre de 2023.

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N°-VIRTUAL

Siendo las **09:00 horas**, del día **lunes 06 de noviembre de 2023**; se reunieron **vía online mediante la plataforma virtual Google Meet**: <https://meet.google.com/ffc-dsjg-vgw>, los miembros del jurado designados mediante **Resolución N°3117-2019-UP-D-FACHSE**, de fecha **31 de diciembre de 2019**, integrado por:

Presidente	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Secretaria	: Dra. Maria del Pilar Fernández Celis.
Vocal	: Dr. Miguel Alfaro Barrantes.
Asesor Metodológico	: Dr. Walter Antonio Campos Ugaz.
Asesor Científico	: _



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **“PLAN DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA IE N° 10045 INCA GARCILAZO DE LA VEGA - OYOTÚN”**; presentado por la tesista **OLGA HERNANDEZ MONTENEGRO**, para obtener el **Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación**, mención: **Gerencia Educativa Estratégica**.

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N°184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones a la sustentante, quien procedió a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(16) (DIECISEIS)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **BUENO**. Siendo las 09:50 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi

PRESIDENTE

Dra. Maria del Pilar Fernández Celis

SECRETARIA

Dr. Miguel Alfaro Barrantes

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....

.....

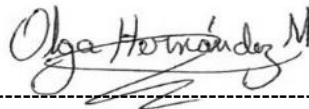
.....

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

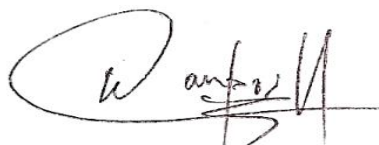
Yo Olga Hernandez Montenegro, investigadora principal y Dr. Walter Antonio Campos Ugaz, asesor del trabajo de investigación denominado: “Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 10045 Inca Garcilazo de la Vega- Oyotún”, declaramos bajo juramento que esta investigación no ha sido plagiada y no contiene datos falsos. En caso se demuestre lo contrario asumo la responsabilidad y anulación del informe y por ende de todo el proceso administrativo a que hubiere lugar. Así mismo, puede conducir a la anulación del título y grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 06 de noviembre de 2023.



Olga Hernandez Montenegro

Investigadora



Dr. Walter Antonio Campos Ugaz.

Asesor.

DEDICATORIA

De manera especial dedico este trabajo a Dios todo poderoso por darme la vida y la oportunidad de ser maestra y así poder contribuir con un granito de arena con la sociedad. A mis padres por hacer de mí una persona de bien; a mi esposo y a mis hijos.

Olga.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me apoyaron con esta investigación, habiendo llegado a culminar con éxito y de este modo contribuir con un pequeño aporte para la institución educativa y la comunidad de Oyotún. A mi asesor por su apoyo y guía totalmente agradecido.

Olga.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	i
ÍNDICE DE FIGURAS	ii
ÍNDICE DE ANEXOS	iii
Resumen	iv
Abstract	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO	4
Antecedentes de la investigación	4
Base Teórica.....	7
Definiciones conceptuales	11
Operacionalización de variables.	12
Hipótesis:	15
CAPITULO II. MÉTODOS Y MATERIALES.....	16
2.1 Tipo de Investigación	16
2.2 Método de investigación	16
2.3 Diseño de contrastación	16
2.4 Población, Muestra y Muestreo.....	16
2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de recolección de Datos.....	16
2.6 Procesamiento y análisis de datos	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
3.1. Resultados	19
3.2. Discusión	40
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	42
CAPITULO V. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización del plan de gestión.</i>
Tabla 2	<i>Operacionalización de la calidad educativa</i>
Tabla 3	<i>Coeficiente de correlación y determinación de la calidad educativa y dimensiones.</i>
Tabla 4	<i>Línea base de la calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.</i>
Tabla 5	<i>Estructura general del plan de gestión en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.</i>
Tabla 6	<i>Lista de cotejo orientado a evaluar el manual de calidad a implementar en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.</i>
Tabla 7	<i>Lista de cotejo orientado a evaluar el control de documentos a implementar en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.</i>
Tabla 8	<i>Lista de cotejo orientado a evaluar el control de registros a implementar en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1** *Nivel de calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún.*
- Figura 2** *Nivel de Satisfacción del cliente en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún.*
- Figura 3** *Nivel de aseguramiento del equipamiento en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún.*
- Figura 4** *Nivel de planificación en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún.*
- Figura 5** *Nivel de gestión institucional en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún.*
- Figura 6** *Brechas pendientes (%) en calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún.*
- Figura 7** *Modelo teórico del plan de gestión de la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún.*

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	<i>Datos básicos del problema</i>
Anexo 2	<i>Instrumentos de recolección de datos.</i>
Anexo 3	<i>Formato de tabulación de datos</i>
Anexo 4	<i>Rúbrica de instrumentos de recolección de datos</i>
Anexo 5	<i>Reporte Turnitin</i>
Anexo 6	<i>Recibo digital</i>

Resumen

El objetivo de la investigación estuvo orientado a “Proponer un plan de gestión basado en el enfoque de calidad total y en las teorías de satisfacción del cliente para la calidad educativa en la I.E. N° 10045” Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún”. La investigación es descriptiva – propositiva, describió la calidad educativa, realizando el análisis de brechas que sirvieron para organizar la propuesta consistente en un plan de gestión; se utilizó como instrumento un cuestionario encuesta sobre calidad educativa ($\alpha=0,80$), se trabajó con población censal de 15 trabajadores 1 director, 12 docentes y 2 trabajadores de servicio. Los resultados muestran que los docentes tienen una percepción errónea al calificar de excelente existiendo brechas en calidad educativa de 73% en aseguramiento del equipamiento; 69% en satisfacción del cliente; 55% en gestión institucional y 50% en planificación. Se concluye que el plan de gestión generará impacto positivo en la calidad educativa al momento de implementarse contribuyendo con los estándares de calidad educativa que compromete entre otros a la gestión estratégica institucional, organización curricular y desempeño docente.

Palabras clave: Calidad educativa, gestión estratégica, planificación.

Abstract

The objective of the research was oriented to "Propose a management plan based on the total quality approach and customer satisfaction theories for educational quality in I.E. N° 10045" Inca Garcilazo de la Vega" of Oyotún". The research is descriptive - propositive, it described the educational quality, making the analysis of gaps that served to organize the proposal consisting of a management plan; a questionnaire survey on educational quality was used as an instrument ($\alpha=0.80$), we worked with a census population of 15 workers, 1 director, 12 teachers and 2 service workers. The results show that teachers have an erroneous perception when rating excellent, with gaps in educational quality of 73% in equipment assurance; 69% in customer satisfaction; 55% in institutional management and 50% in planning. It is concluded that the management plan will have a positive impact on educational quality when implemented, contributing to the educational quality standards that involve, among others, institutional strategic management, curricular organization and teacher performance.

Key words: educational quality, strategic management, planning.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la discusión sobre cómo lograr una educación de calidad se ha convertido en un tema central en la agenda educativa a nivel mundial. Uno de los desafíos más prominentes en la búsqueda de la calidad educativa es la disparidad en el acceso y la equidad educativa. Las diferencias socioeconómicas y geográficas determinan el nivel de acceso a una educación de calidad. Esto genera una brecha educativa que perpetúa las desigualdades sociales y limita el potencial de desarrollo de numerosos individuos. Para abordar este desafío, es crucial implementar políticas y programas que garanticen un acceso equitativo a recursos educativos, independientemente de la ubicación o el estatus socioeconómico (Herrera, 2020).

Otro desafío importante es la adaptación de los métodos pedagógicos y currículos a las necesidades cambiantes de la sociedad. En un mundo caracterizado por rápidos avances tecnológicos y cambios en las demandas laborales, la educación debe preparar a los estudiantes no solo con conocimientos, sino también con habilidades relevantes y transferibles. La educación debe fomentar el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la creatividad, en lugar de centrarse únicamente en la memorización de información. Los currículos deben ser flexibles y estar alineados con las necesidades actuales y futuras del mundo laboral y social (Fernández, 2019)

La formación y desarrollo profesional de los docentes también es un factor crítico en la calidad educativa, los educadores desempeñan un papel fundamental en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y su competencia y compromiso influyen directamente en la experiencia educativa de los estudiantes; sin embargo, en muchos casos, la falta de inversión en la capacitación y desarrollo profesional de los docentes limita su efectividad en el aula (Ortega & Vergara, 2021). Es esencial brindar oportunidades para que los educadores se mantengan actualizados en cuanto a metodologías pedagógicas innovadoras y avances en sus respectivas áreas de conocimiento.

En la I.E. N° 10045, “Inca Garcilazo de la Vega” de Oytún, la problemática de la calidad educativa abarca diversos desafíos interrelacionados. Estos incluyen la falta de recursos adecuados, como materiales y tecnología, así como la formación y retención insuficiente de docentes. Los planes de estudio desactualizados y la prevalencia de la memorización en lugar del pensamiento crítico también afectan la calidad. Además, la falta de personalización del aprendizaje, evaluaciones inadecuadas y desigualdades

socioeconómicas contribuyen al problema. El bajo involucramiento de los padres, la falta de enfoque en habilidades socioemocionales y un uso incorrecto de la tecnología también son factores clave. Resolver esta problemática requiere un enfoque integral y colaborativo que involucre a todas las partes interesadas en la educación.

Se reconoce que la gestión orientada a la calidad educativa implica la implementación de estándares que aseguren el buen funcionamiento de la institución y la mejora constante de la educación ofrecida.

De allí que se planteó la siguiente ***pregunta de investigación***: ¿De qué manera un plan de gestión mejora la calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún?

La gestión institucional orientado a la calidad debe tener una visión clara y compartida, tener defina metas y objetivos claros para la mejora continua, un liderazgo efectivo que inspire y motive a docentes, personal administrativo, estudiantes y padres a trabajar juntos hacia la consecución de los objetivos educativos (De la Cruz et al., 2021). Es de necesidad contar con planes de gestión estratégicos que guíen las acciones y decisiones de la institución, fomentando la innovación y la adaptación a las necesidades cambiantes (Montenegro et al., 2020).

Por ello se planteó como ***objetivo general***: “Proponer un Plan de gestión basado en el enfoque de calidad total y en las teorías de satisfacción del cliente para la calidad educativa en la I.E. N° 10045” Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún”.

En la calidad educativa los recursos o potencial humanos, con que cuenta la institución deben estar comprometidos con la enseñanza de calidad, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua para el personal docente y administrativo, donde se crea un ambiente de trabajo positivo que promueva la colaboración, la comunicación y el trabajo en equipo.

De allí que se planteó como ***objetivos específicos***: 1. Diagnosticar la calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún; 2. Elaborar desde el enfoque de calidad total y teorías de satisfacción del cliente el plan de gestión en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún y 3. Establecer los criterios de sistematización del plan de gestión asociado con la calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún.

Metodológicamente se tomó los aportes del enfoque de calidad total y teorías de satisfacción del cliente en la elaboración del plan de gestión, habiendo concretado la

propuesta que debe ser implementada en la búsqueda de cerrar brechas de calidad educativa aún pendiente en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún.

La tesis se organizó de manera capitular la parte de datos protocolares, la introducción presentando el problema de investigación, objetivo general y específicos, la metodología seguida en la investigación, los resultados, conteniendo el diagnóstico de la calidad educativa y la propuesta, además la discusión de los resultados; conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos, todo trabajado de acuerdo a la estructura de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

La autora.

CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes Internacionales

(Martínez & Moreno, 2020) en su trabajo “Aporte de la integración de sistemas de gestión al mejoramiento de la calidad educativa de los colegios maristas de Colombia” demostraron que es importante que la organización asuma el compromiso con la calidad, como es el caso del Colegio San José de Armenia, que demostró un 78,3% de interés por la calidad en su comunidad educativa. También se debe tener en cuenta que los elementos de gestión deben estar alineados y contextualizados a los procesos y sistemas de la organización, del mismo modo con los objetivos institucionales. Además, se enfatizan los beneficios que surgen al implementar sistemas de gestión en las entidades que ofrecen servicios educativos. En esta perspectiva, se observa que la incorporación de estos sistemas no solo conlleva la planificación y asignación de recursos financieros, sino que también conlleva ventajas en términos de reputación, cumplimiento legal y un rendimiento financiero sostenible a largo plazo. La integración de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 14001:2015, Desde la perspectiva del ciclo PHVA, se promueve la posibilidad de que la organización logre niveles de excelencia que garanticen su desarrollo continuo y duradero. En consecuencia, se apoya la integración de la administración, al combinar fuerzas y descubrir aspectos existentes en los procedimientos que respaldan la concepción y organización de un sistema unificado de gestión.

(Pino-Montoya & Castaño Gómez, 2019) en su investigación “Calidad educativa, a propósito de la gestión comunitaria en nueve establecimientos educativos de Medellín: 2010 a 2013”. Se encontró que la comprensión de la gestión comunitaria en las instituciones analizadas es diversa y se moldea según los contextos propios de cada organización. Cuando una institución desarrolla estrategias efectivas para interpretar su entorno y responder de manera adecuada, también puede aprovechar esa comprensión para generar iniciativas de proyección que busquen construir y revitalizar las relaciones sociales. De esta manera, es posible fomentar un fuerte sentido de pertenencia entre la comunidad y la institución educativa. Además, se pueden seleccionar las prácticas más exitosas para adaptarlas o aplicarlas, especialmente en aquellas que buscan mejorar su calidad. Esto puede ser una fuente motivadora y de gran importancia para los profesores y líderes, quienes también buscan elevar la calidad educativa en contextos desafiantes.

(Pareja & Torres, 26 C.E.) en su trabajo “Una clave para la calidad de la institución educativa: los planes de mejora” concluyeron que es necesario adaptar el modelo al ámbito educativo y los planes de mejora al contexto, como clave de calidad. Se requiere para ello de la incorporación de las tendencias o demandas pedagógicas actuales, partiendo desde la comprensión de la práctica docente, sin caer en modas pedagógicas. Además, debe considerarse la práctica educativa como un gran insumo para la reflexión crítica de lo que se hace y cómo se hace, con la finalidad de poder intervenir con propuestas de mejora. Por consiguiente, resulta imperativo y esencial fomentar un liderazgo colaborativo que otorgue importancia y facultades de elección a aquellos involucrados en determinar su propio rumbo y el entorno cercano en el que operan.

En el estudio titulado "Estándares para la educación básica. Experiencia de mejora continua en escuelas mexicanas del nivel básico" realizado por el Centro de Estudios Educativos, Servicios Integrales de Evaluación y Medición Educativa (SIEME) y Heurística Educativa en 2013, se demostró que la atención a los estándares del plan de estudios, al desempeño de los docentes y a la gestión escolar conlleva notables beneficios para la comunidad educativa, especialmente en lo que respecta al logro de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. En la dimensión curricular, se resalta la importancia de contar con elementos que organicen la labor de los docentes y que permitan establecer metas claras. En relación a los estándares de desempeño docente, los grupos de trabajo valoraron la relevancia de la comunicación constante y horizontal, el aprendizaje en colaboración, el trabajo en equipo, la mentoría entre profesores y, especialmente, el compromiso en los procesos de evaluación mediante una actitud propicia para la reflexión conjunta y la mejora continua. Respecto a la gestión escolar, se reconoció la importancia de que los equipos fueran capaces de autoevaluar lo que ocurre en la escuela, de analizar las interacciones entre los docentes, la comunidad y las autoridades. De manera colectiva, se considera que la evaluación constante contribuye a construir un entorno educativo dispuesto a evolucionar de manera continua.

(Quintana-Torres, 2018) en su trabajo “Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica” reconoció que el enfoque central y más crucial en la gestión escolar es la búsqueda de la excelencia educativa. No obstante, es evidente que la limitada comprensión de estos dos conceptos y su interrelación con la realidad educativa y los fundamentos pedagógicos generan dinámicas que llevan a las instituciones a aparentar mejoras en su administración. De esta manera, las oportunidades genuinas para el avance

de las instituciones educativas también están vinculadas al grado de madurez que han alcanzado, asegurando así su capacidad para abordar los desafíos basándose en su propia trayectoria. La noción de calidad como un objetivo a largo plazo no puede ser uniforme ni estandarizada. Diferentes instituciones carecen de recursos idénticos, docentes similares, o una comunidad educativa uniforme, y su nivel de madurez también varía. Especialmente, este grado de maduración está influenciado por la habilidad de la institución para comprender su situación pedagógica y interpretar sus necesidades y expectativas. La necesidad actúa como el factor primordial que impulsa a las instituciones hacia nuevas etapas, mientras que las expectativas están basadas en su capacidad para visualizar cambios y percibir el potencial en un objeto o representación.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

(Soto, 2014) en su trabajo “La calidad educativa parte de un acuerdo de los actores de la educación en la región” logró identificar que durante todo el proceso formativo se debe estar atento al estudiante. De modo que pueda facilitar su organización y participación en proyectos productivos. Esto con la finalidad de promover mentalidad empresarial en los estudiantes. Salvaguardando en todo momento que la responsabilidad social no sea solo un cliché; sino que se profundice en la formación integral donde se remarquen los valores éticos como la solidaridad, el espíritu humanista y el sentido de progreso colectivo. Por ello hay que estar atentos a el individualismo, la competencia, el lucro, el arribismo y la mentalidad de ganar y ganar, porque pueden confrontarse con el objetivo sustancial de la institución y generar un ecosistema negativo.

(Torres, 2015) en su trabajo “Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno – 2014 - Perú” logró constatar que hay una relación directa, de carácter positivo y de nivel medio o moderado (con un valor de correlación $r=0,672$), además de ser estadísticamente significativa (con un valor de $t=11,39$), entre la planificación y la ejecución de la enseñanza por parte del cuerpo docente en las Instituciones Educativas Emblemáticas de la Ciudad de Puno en el año 2014. Por lo tanto, es necesario implementar estrategias que enfoquen la planificación pedagógica en un nivel micro-curricular, desde una perspectiva disciplinaria, con el objetivo de brindar a los profesores las estrategias didácticas más adecuadas, al tiempo que promuevan la participación de todos los involucrados, facilitando el intercambio de experiencias. Además, se observa una relación directa positiva de nivel medio o moderado y significativa tanto entre la dirección y la ejecución docente como entre la

evaluación y la ejecución docente. Por ello, también se debe atender al proceso de evaluación, con un enfoque formativo, es decir una evaluación para el aprendizaje. Del mismo modo, la mejora en la gestión directiva contribuye a la mejora de la práctica docente, promoviéndose cierto grado de pertenencia, de respaldo e identificación entre la comunidad docente y la alta dirección.

Base Teórica.

1.2.1. Plan de gestión

Un plan de gestión es el diseño sobre la mejor forma de manejar la organización desde las actividades diarias, a largo y mediano plazo. Comprende actividades convencionales como la administración del dinero, la cultura de trabajo, la organización del trabajo, la forma de pensar e interactuar de la comunidad, los métodos con los que se operan, entre otros (Martínez et al., 2020). Este diseño debe contener las metodologías a emplear, nutrirse de las buenas prácticas y ser construido en lo posible de modo participativo. Esto debería a su vez garantizar la asignación de recursos de acuerdo a la importancia o prioridad de lo planificado, con un margen importante para atender situaciones urgentes o estratégicas que no fueron contempladas pero que surgen por demandas del contexto (Asenjo et al., 2017).

1.2.1.1. Manual de calidad

Es un documento que contiene información correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad. En él se presentan los objetivos de calidad de la organización, los pilares sobre los cuales se sustenta y el mapeo de proceso a nivel misional. Esta información puede ser entregada al público en general. Sin embargo, el resto de la información no debe ser entregada, siendo su uso restringido y exclusivo para los responsables de la institución. La información adicional incluye directrices minuciosas y exactas destinadas a llevar a cabo de manera organizada y sistemática las responsabilidades, tareas, procesos y acciones en consonancia con los objetivos y políticas de la entidad. Un manual también podría compilar documentos normativos previamente aprobados, con el propósito de facilitar el acceso y la disponibilidad para los usuarios (Fundación Universidad Empresa-Región de Murcia, 2017).

1.2.1.2. Control de documentos

Este procedimiento involucra la creación de las pautas y el método a seguir con el fin de supervisar la documentación interna necesaria para el sistema de gestión de calidad y el sistema de gestión de información. En ambos casos lo que se busca es que los documentos formales no estén expuestos a cualquier cambio repentino o no justificado, identificar la ruta de los responsables para su elaboración, revisión y aprobación. Además, permite disponer de ellos de manera remota y automática (Prom Perú, 2017).

1.2.1.3. Control de registros

Este procedimiento abarca las directrices para establecer las políticas, circunstancias, acciones, deberes y regulaciones, garantizando la identificación, conservación y supervisión adecuadas de los registros producidos internamente como pruebas de la realización de las acciones en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad. Son clave para procesos de auditoría y control, concentrando las evidencias en un solo sistema y bajo estrictas medidas de orden, seguridad y control (Universidad del Atlántico, 2011).

1.2.2. Calidad educativa

Es el provecho o valor que atiende la demanda de una persona al obtener un producto o servicio educativo. Bajo este enfoque, la calidad está vinculada a la plenitud de las necesidades de consumidores, clientes o usuarios. En otras palabras, se refiere a las necesidades o preferencias de individuos que generan una solicitud por dicho producto. Sin embargo, en su mayoría, la calidad es el resultado de un proceso de administración completo que abarca cada fase del procedimiento, con el fin de lograr la creación de un producto o servicio (Marín, 2020). Particularmente, la excelencia de la educación enfatiza especialmente los métodos más adecuados para el desarrollo de las personas; se profundizará en esta noción para aclarar que la calidad educativa solo se establecerá cuando se sigan fielmente los procesos delineados al principio, es decir, lo que ha sido planificado. No obstante, también es vital considerar que el contexto social presenta sus propias solicitudes y expectativas, las cuales también deben ser abordadas para que el proceso de formación sea evaluado como de alta calidad. Lo notable de este concepto es su relación con el entorno social y cómo identifica la esencia del individuo al cual se dirige. De esta

forma, delimitar esto conlleva tanto el reconocimiento de la realidad en la que se lleva a cabo la práctica educativa, como la propia estructura del individuo al que se orienta (Hernández & Esparza, 2022). La dirección educativa en un momento específico y singular, es decir, en un contexto único y no repetible, representa el modelo o enfoque educativo de esa sociedad, es decir, la clase de individuos que buscamos formar mediante la educación proporcionada en un periodo histórico determinado. Esta orientación educativa temporal amalgama el contenido educativo y permite concretar y diferenciar la respuesta educativa adecuada en cada área, abordando aspectos centrales y secundarios del concepto de educación, en relación a lo constante y lo cambiante, lo fundamental y lo vivencial, lo estructural y lo funcional (Tourrián, 2022).

1.2.2.1. Satisfacción del cliente

El término "cliente" no se limita únicamente a un comprador, sino a individuos que experimentan emociones, vivencias, deseos y acciones, incluso en ocasiones sin ser plenamente conscientes de ello. En otras palabras, se trata de seres humanos. El análisis de las personas desempeña un papel fundamental en el ámbito del marketing y los negocios en la actualidad, ya que poseen la habilidad de exponer o desentrañar verdades esenciales acerca del consumidor. Desde aspectos psicológicos relacionados a la conducta y el comportamiento humano. Así, un cliente resulta fundamental para establecer una conexión más sólida entre individuos y marcas, al mismo tiempo que se forjan innovadoras maneras de entrelazarse, con el objetivo de alcanzar una relación de "beneficio mutuo" (Reyna & Sánchez, 2019).

1.2.2.2. Planificación

La planificación es una función que ha evolucionado desde la administración, comprende la acción de proyectar lo que sucederá con los procesos y productos, para lo cual es necesario el análisis previo de objetivos y acciones que faciliten satisfacer determinadas necesidades; del mismo modo prever los recursos que se emplearán para el logro de las metas trazadas. La planificación juega un papel fundamental en todas las entidades, aunque su importancia es aún mayor en las instituciones educativas, ya que tienen la responsabilidad social de educar a individuos que representan tanto el presente como el futuro de la nación y del mundo (Fuentes, 2017).

1.2.2.3. Gestión institucional

Toda actividad realizada en la institución para lograr los objetivos de formación trazados y con ello cumplir con la misión institucional, amparados en la base de los principios y valores institucionales. Por tanto, podemos incluir que se trata del procedimiento de cambio enfocado en elevar la calidad de vida de la población. Esto se logra a través de la colaboración entre varios actores socioeconómicos locales, en aras de utilizar los recursos y capacidades presentes de manera más efectiva y sostenible. Esto da pie a la promoción y formación de un ambiente educativo y creativo en el área, al tener en cuenta las dimensiones económicas, socioculturales y político-administrativas del territorio. La dimensión institucional, es la responsable de asimilar y traducir las políticas nacionales, del mismo modo comprender las demandas sociales, para ofrecer una respuesta formativa pertinente y coherente con las demandas y expectativas sociales. (Deler & López, 2018). Como punto de partida estratégico, es seguro que la gestión pedagógica debe ser atendida con prioridad, toda vez que las investigaciones apuntan a que se garantiza la formación integral y el buen desempeño docente (Oré-rojas & Hoces, 2022).

1.2.3. Teorías en el desarrollo de la investigación

Gestión por procesos, permite reconocer los responsables, los procedimientos y los productos que se necesitan a lo largo de un proceso más complejo de producción de bienes o servicios., considerando además los tiempos, productos y criterios de desempeño, que ayudan a garantizar que a lo largo de la cadena de producción o del servicio pueda asegurarse que cada paso signifique el cumplimiento de plazos y de condiciones mínimas de calidad. Esto promueve una visión de sistema integral, que debe estar constantemente monitoreado y evaluado para ofrecer oportunidades de mejora continua (Medina et al., 2019).

Gestión de la calidad, La gestión de la calidad, se ha convertido en condición necesaria para el éxito competitivo de una organización, a nivel de la educación ha tomado bastante fuerza, incluso a nivel universitario es parte de una de las condiciones básicas de calidad. En última instancia, la administración de la calidad total puede concebirse como una responsabilidad de la dirección que puede generar ventajas competitivas duraderas, trascendiendo más allá de la perspectiva básica de

calidad de producto o proceso (Amaya et al., 2020). Se trata de disponer de un sistema de gestión de procesos que monitoree y evalúe permanentemente lo que se hace y produce, en principio para garantizar el cumplimiento de todo lo planificado, pero además, para proponer mejoras a partir de los problemas que surjan o aquellos que puedan identificarse como riesgos futuros.

Planeación estratégica, La planificación constituye el proceso esencial en la gestión educativa. Este proceso engloba tanto la previsión como el análisis. Por medio de la planificación, se establece un orden y guía para el funcionamiento, abarcando tanto los aspectos generales como los específicos de las áreas que conforman la estructura universitaria. La planificación opera como una herramienta que permite identificar el punto de partida y el destino de una organización, teniendo como norte principal los aspectos filosóficos institucionales. Cada faceta dentro de la institución debe contar con proyectos, metas estratégicas y resultados concretos y medibles que demuestren la calidad de sus procesos (Vélez et al., 2022). En este marco de ideas, la planificación estratégica en la educación tiene un desafío importante, por cuanto se puede contar con mucha información registrada, incluso se puede encargar el procesamiento de más información, pero no se toman las medidas necesarias para mejorar, de allí que es importante que siempre se tenga en cuenta la importancia de ejecutar estrategias piloto para mejorar los procesos, empezar desde grupos de intervención pequeños para ajustar las decisiones y estrategias (Díaz & Villafuerte, 2022).

Definiciones conceptuales

Planificación: La planificación abarca la definición de objetivos de una organización y por lo tanto la mejor estrategia para lograrlos en un tiempo determinado. Esto involucra el establecimiento de propósitos o metas que se expresan en términos de objetivos a largo, mediano y corto plazo. Además, implica la determinación de estrategias, es decir, los métodos para lograr esos objetivos, lo que también abarca los recursos y medios a emplear. También abarca cómo llevar a cabo la ejecución de estas estrategias, es decir, su implementación, y finalmente, la valoración de los logros alcanzados (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).

Calidad educativa: Realizar tareas de manera correcta, sin importar el gasto o la labor involucrados, y su propósito se valora en función de la satisfacción tanto del

cliente como del artesano debido al trabajo ejecutado, culminando en la creación de un producto excepcional (Rodríguez, 2010).

Gestión estratégica: La administración estratégica debe ser concebida como un flujo constante de selecciones y relaciones entre las competencias internas de la entidad y su contexto cultural y ambiental. Se debe poner atención a los factores internos que surgen de las interacciones humanas, alineándolas a los objetivos de la institución. Sin embargo, es clave que se busque un punto medio, de equilibrio entre las demandas de la comunidad interna y las aspiraciones institucionales. Del mismo modo, se debe tener en cuenta la pertinencia con las demandas sociales, pues ello garantiza la sostenibilidad de la organización. (Prieto, 2003).

Operacionalización de variables.

Variable independiente: Plan de gestión.

Variable dependiente: Calidad educativa.

Tabla 1*Operacionalización del plan de gestión*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
(DESCRIPTIVOS)			
Plan de gestión.	Manual de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades. • Funciones institucionales. 	Nominal
	Control de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de instrumentos de gestión. • Actualización de documentos. 	
	Control de registros.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de guías. • Procedimientos pre establecidos. • Documentos relacionados al control de registros de gestión de calidad. 	

Fuente: *El plan de gestión es la variable independiente, en la investigación se constituye en la propuesta.*

Tabla 2*Operacionalización de la calidad educativa*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad educativa	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de cubrir la demanda. • Atención de necesidades académicas. • Integración escuela – familia y comunidad educativa. 	Ordinal
	Aseguramiento del equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad instalada • Acceso a bibliografía de acuerdo al nivel. 	
	Planificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de calidad. • Planificación del sistema de gestión de calidad. • Responsabilidad y autoridad. • Representatividad de la dirección. • Comunicación interna y externa. 	
	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Misión institucional. • Visión institucional. • Política de calidad. • Objetivos de calidad. • Gestión de procesos. • Manual de calidad. • Documentar procedimientos. • Sistema de registros. 	

Fuente: La calidad educativa es la variable dependiente, en la investigación se constituye en la propuesta.

Hipótesis:

“Un plan de gestión en la medida que se implementen los indicadores, mejora significativamente la calidad educativa en la I.E. N° 10045 Inca Garcilazo de la Vega-Oyotún”

1.5.1. Hipótesis específicas 1:

H1: Existe correlación positiva y muy significativa entre la calidad educativa y la Planificación.

H0: No existe correlación positiva y muy significativa entre la calidad educativa y la Planificación.

1.5.2. Hipótesis específicas 2:

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción del cliente, aseguramiento del equipamiento y gestión institucional.

H0: No existe correlación positiva y muy significativa entre la calidad educativa y la satisfacción del cliente, aseguramiento del equipamiento y gestión institucional.

CAPITULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1 Tipo de Investigación

La investigación es Aplicada (utilitaria), se desarrolló en el nivel descriptivo (describiendo la variable calidad educativa), posteriormente para poder realizar el análisis y construir el aporte se trabajó desde la perspectiva correlacional y sobre esa base se construyó la propuesta consistente en el plan de gestión; de allí que la investigación es principalmente descriptiva en modalidad propositiva.

2.2 Método de investigación

El método de investigación utilizado ha sido el cuantitativo. Pone énfasis en aspectos observables y con base empírica – analítica.

2.3 Diseño de contrastación

Se utilizó el diseño descriptivo en modalidad propositiva, el esquema es el siguiente:

M ← O P; donde: M= muestra de estudio; O= Información recogida sobre calidad educativa; P= Plan de gestión.

2.4 Población, Muestra y Muestreo.

Se trabajó con población censal, por lo tanto, no fue necesario seleccionar la muestra ni la técnica de muestreo; personal docente y de servicio, haciendo un total de 15 distribuidos de la siguiente manera, 1 director, 12 docentes y 2 trabajadores de servicio.

2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de recolección de Datos.

Se trabajó con la técnica de gabinete, como base para realizar la construcción teórica de la investigación y de la técnica de campo para realizar el respectivo recojo de datos a través del instrumento base utilizado.

El instrumento, denominado cuestionario encuesta sobre calidad educativa, constó de 20 preguntas o ítems, permitió identificar la labor principal que realizan, siendo la mayoría con desempeños en el área académica. El instrumento para efectos de llenado contó con cinco alternativas totalmente en desacuerdo (1 punto); en desacuerdo (2 puntos); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos), de acuerdo (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos).

Los ítems 1, 2 y 3 del instrumento dan cuenta de la satisfacción del cliente; los ítems 4, 5 y 6, del aseguramiento del equipamiento; 7, 8, 9, 10, 11 y 12 de la planificación y desde el ítem 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20 de la gestión institucional.

El instrumento, se sometió a juicio de expertos, pudiendo mejorar la redacción de algunos ítems y posteriormente se realizó un estudio piloto conformada por ocho docentes del ámbito de Oyotún; luego se efectuó el cálculo de confiabilidad arrojando un Alfa de Cronbach de 0,80 siendo apto para investigación.

2.6 Procesamiento y análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Debido a la escala de medición de la variable calidad educativa (ordinal), se trabajó con estadística no paramétrica; sin embargo, para efectos de darle impacto al estudio se realizó análisis de correlación de la variable medida (calidad educativa), con cada una de las dimensiones, habiendo utilizado el análisis inferencial a través del coeficiente Rho de Spearman. Los datos se procesaron en el software de prueba SPSS, V 26.

Para el procesamiento de los datos obtenidos del instrumento de investigación se utilizó la siguiente escala de medida:

Baremo para la medida de la calidad educativa:

Factor de ponderación	Valor ponderado
Nivel básico	20 - 46
Nivel intermedio	47 - 73
Nivel excelente	74 - 100

Baremo para la medición de las dimensiones:

Baremo de Satisfacción del cliente:

Factor de ponderación	Valor ponderado
Nivel básico	3 - 6
Nivel intermedio	7 - 10
Nivel excelente	11 - 15

Baremo para el aseguramiento del equipamiento:

Factor de ponderación	Valor ponderado
Nivel básico	3 - 6
Nivel intermedio	7 - 10
Nivel excelente	11 - 15

Baremo para la planificación:

Factor de ponderación	Valor ponderado
Nivel básico	6 - 13
Nivel intermedio	14 - 21
Nivel excelente	22 - 30

Baremo para la gestión institucional:

Factor de ponderación	Valor ponderado
Nivel básico	8 - 18
Nivel intermedio	19 - 29
Nivel excelente	30 - 40

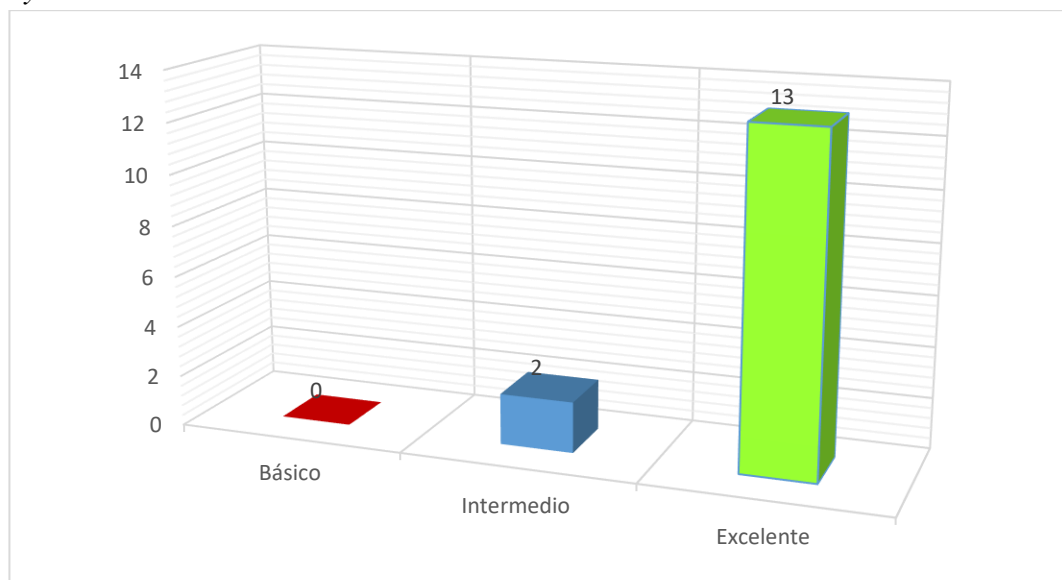
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Resultados descriptivos de la calidad educativa y dimensiones.

Figura 1

Nivel de calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.



Fuente: *Elaboración propia*

El 86,7% del personal docente y de servicio tiene una percepción que el nivel de calidad educativa es excelente y el 13,3% lo ubica en nivel intermedio.

La calidad educativa es considera excelente en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún, debido a que los estudiantes y sus familias están satisfechos con la experiencia educativa, el equipamiento necesario está asegurado y en buenas condiciones, y la institución cuenta con una planificación y gestión efectivas que garantizan un ambiente de aprendizaje óptimo y una educación de alta calidad. Estos aspectos están interconectados y juntos forman una base sólida para una educación sobresaliente.

Respecto a la satisfacción del cliente, en el contexto educativo en estudio refiere alta satisfacción de los estudiantes, padres y tutores con los servicios y la experiencia educativa proporcionados por la institución; están contentos con los métodos de enseñanza, la atención individualizada, el ambiente de aprendizaje y los

resultados educativos; además se realiza retroalimentación positiva y la institución está brindando una educación valiosa y satisfactoria.

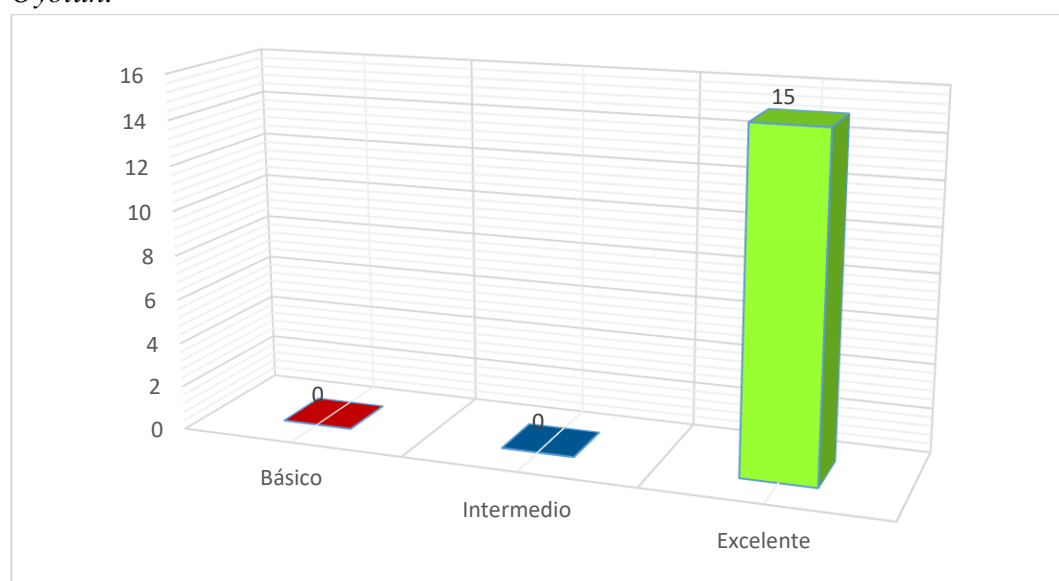
En relación al aseguramiento del equipamiento, la calificación de excelente se explica que se cuenta con el equipamiento necesario para respaldar la enseñanza y el aprendizaje, es decir aulas bien equipadas, tecnología actualizada, material educativo y recursos de apoyo; además, se mantiene buenas condiciones laborales, se crea un ambiente propicio para el aprendizaje efectivo y la participación activa de los estudiantes, contribuyendo a la calificación de excelente en calidad educativa, desarrollando una educación integral y de alto nivel.

Planificación es esenciales para mantener un ambiente educativo fluido y organizado, se asume que una institución con una excelente calidad educativa demuestra una administración competente que se anticipa a las necesidades y desafíos, y desarrolla estrategias para abordarlos de manera eficiente.

De la mano con ello está la gestión institucional, su éxito está en la planificación curricular, la asignación adecuada de recursos, la gestión del personal docente y administrativo, y la toma de decisiones informadas como componentes clave. Cuando estas áreas funcionan bien, la institución puede brindar una educación constante y de alta calidad, lo que contribuye a su calificación como excelente en calidad educativa.

Figura 2

Nivel de Satisfacción del cliente en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.



Fuente: *Elaboración propia*

El 100% de personal docente, directivo y de servicio, tiene una percepción de la calidad educativa en relación a la satisfacción del cliente de excelente. Sin embargo, en la figura 6, se aprecia un logro sólo del 31%, con una brecha pendiente por atender de 69%.

Se explica, al garantizar que la institución pueda atender las necesidades de sus estudiantes de manera efectiva, proporcionar recursos adecuados y promover la colaboración entre estudiantes, educadores, familias y la comunidad en general; creando un entorno educativo que apoya el crecimiento académico, emocional y social de los estudiantes de manera holística.

En relación a esta dimensión se consideró la capacidad instalada para cubrir la demanda, es suficiente con lo que cuenta la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún, para satisfacer la demanda de estudiantes; tener capacidad adecuada significa que la institución puede mantener clases de tamaño razonable, proporcionar atención personalizada a los estudiantes y garantizar que los recursos (aulas, material educativo y equipos) estén disponibles para todos. Así una alta calidad educativa se logra cuando no hay una sobresaturación excesiva de estudiantes, lo que permite una interacción más cercana entre profesores y estudiantes, fomentando así un aprendizaje más efectivo y una experiencia educativa más enriquecedora.

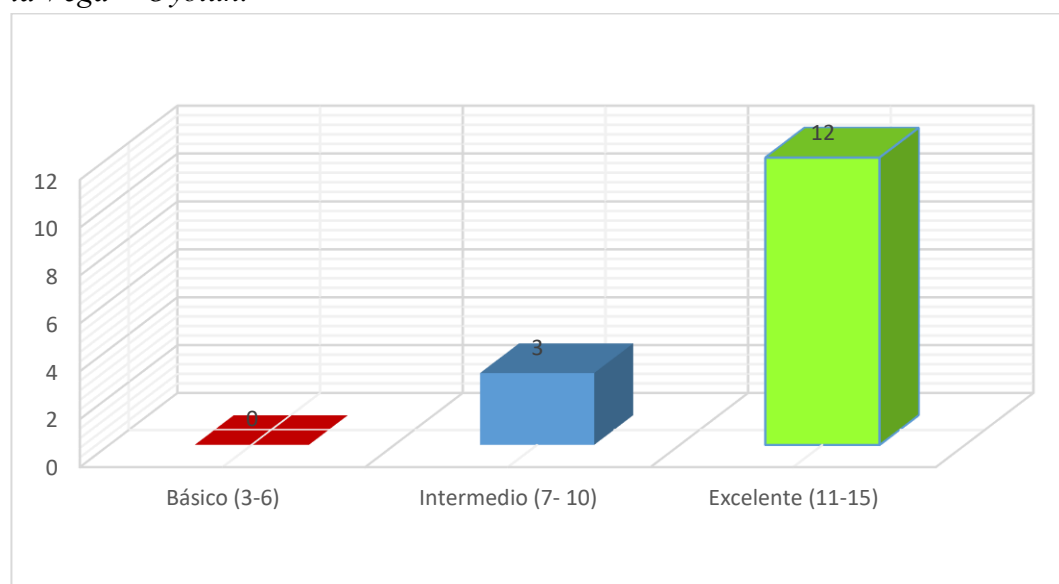
Otro aspecto motivo de explicación es la atención oportuna a necesidades académicas y formativas, la calidad educativa de excelencia implica que la institución esté atenta y responde de manera oportuna, incluye brindar apoyo adicional a quienes lo necesitan, ya sea mediante tutorías, programas de refuerzo o recursos de aprendizaje especializados que de buena forma los docentes lo realizan aún fuera de su jornada académica. Por otro lado, suma la adaptación de los métodos de enseñanza a diferentes estilos de aprendizaje y niveles de habilidad contribuye a la excelencia en calidad educativa. Cuando los educadores se preocupan por el progreso individual de los estudiantes y responden adecuadamente a sus necesidades, se crea un ambiente de aprendizaje más efectivo y personalizado.

Respecto a la promoción de la integración escuela - familia y comunidad educativa, se reconoce que cuando una institución educativa que promueve activamente la integración entre la escuela, la familia y la comunidad educativa está en camino hacia una calidad educativa de excelencia. Cuando se establece una comunicación abierta y constante entre los profesores y los padres de familia, se crea

un ambiente de apoyo y colaboración que beneficia el desarrollo integral de los estudiantes. La participación de la comunidad educativa en actividades escolares y eventos también contribuye a enriquecer la experiencia educativa de los estudiantes. La colaboración entre estos grupos refuerza los valores y objetivos educativos compartidos, lo que a su vez fomenta un ambiente positivo y enriquecedor para el aprendizaje.

Figura 3

Nivel de aseguramiento del equipamiento en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.



Fuente: *Elaboración propia*

El 80% de docentes califica de excelente la calidad educativa relacionado al aseguramiento del equipamiento. 20% del personal investigado indica que está en un nivel intermedio.

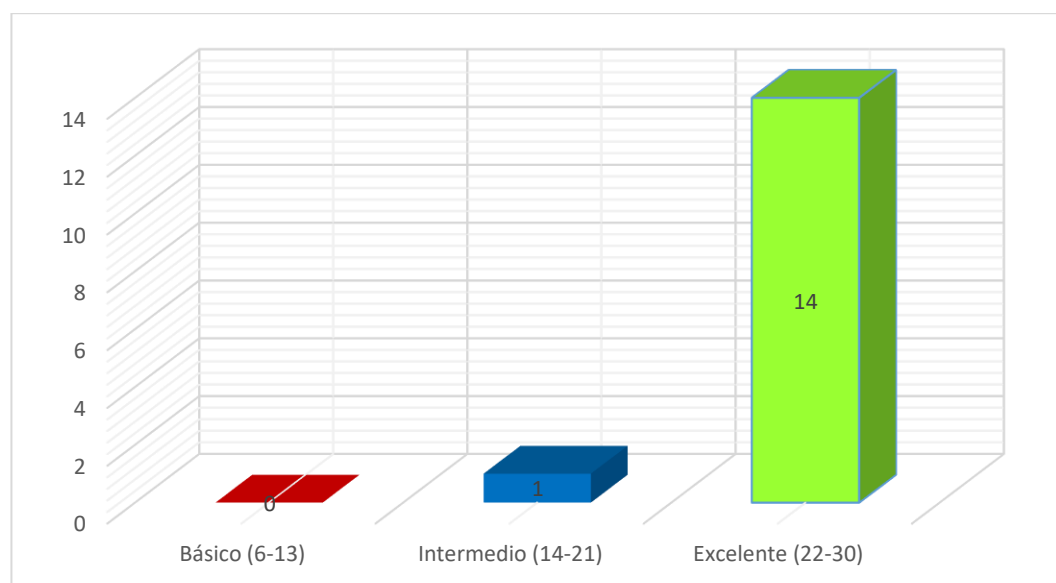
Se resalta tres aspectos clave; la capacidad instalada adecuada en infraestructura física es fundamental para brindar una educación de calidad. La institución educativa cuenta con instalaciones bien mantenidas, aulas espaciosas, los materiales y recursos educativos equipados; los espacios recreativos crean un entorno propicio para el aprendizaje y la interacción. La calidad educativa de excelencia se refleja en la capacidad de la institución para proporcionar un ambiente cómodo y seguro para los estudiantes y el personal docente. La infraestructura física adecuada no solo mejora la experiencia de aprendizaje, sino que también puede influir en la motivación de los estudiantes y en su compromiso con la educación.

La institución educativa cuenta con una infraestructura tecnológica sólida puede ofrecer a los estudiantes acceso a herramientas digitales y recursos en línea que complementan y enriquecen el proceso de aprendizaje. Se puede aún incluir aulas equipadas con dispositivos tecnológicos, acceso a plataformas educativas en línea y recursos digitales interactivos que facilitan la comprensión y la participación activa de los estudiantes.

El acceso a bibliografía de acuerdo al nivel, es fundamental para la calidad educativa. La institución educativa proporciona acceso a una variedad de materiales de lectura y recursos relevantes para el nivel educativo de los estudiantes está fomentando un entorno de aprendizaje enriquecedor. La calidad educativa de excelencia se manifiesta en la disponibilidad de una bibliografía actualizada y diversa que apoya el trabajo docente, se promueve la investigación en el aula, el pensamiento crítico, y ayuda a los estudiantes a ampliar sus conocimientos.

Figura 4

Nivel de planificación en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.



Fuente: *Elaboración propia*

El 93,3% del personal docente, directivo y de servicio consideran que la institución registra una calidad educativa de excelencia en cuanto a la planificación. El 6,7% refiere que se ubica en un nivel intermedio.

Se explica lo anterior, tomando como referente la gestión directiva que promueve el logro de los objetivos institucionales en la búsqueda de la calidad; centra

su gestión directiva en bases sólidas y enfocada en la calidad educativa, estableciendo liderazgo educativo con objetivos claros y realizables, trabajando en colaboración con el personal docente y administrativo para alcanzarlos, así se está contribuyendo a una calidad educativa de excelencia. La dirección efectiva guía a la institución hacia la mejora continua y asegura que todos los esfuerzos estén alineados con los valores y metas educativas.

Reuniones periódicas planificadas para gestionar la calidad educativa, permiten una comunicación y coordinación efectiva entre los miembros del equipo educativo. Estas reuniones son oportunidades para evaluar el progreso hacia los objetivos, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas. La gestión de calidad se logra cuando las reuniones son estructuradas, enfocadas en resultados y permiten el intercambio de ideas y experiencias, lo que a su vez conduce a una toma de decisiones más informada y a la implementación de estrategias efectivas.

Respecto al ejercicio de la gestión directiva, académica y administrativa con responsabilidad y autoridad, funciona de manera eficiente y coherente. Los líderes educativos toman decisiones basadas en la evidencia y asumen la responsabilidad de sus acciones están estableciendo una base para la calidad educativa. Además, se cuenta con autoridad adecuada para implementar cambios y mejoras que garantiza las decisiones puedan traducirse en acciones concretas y resultados positivos.

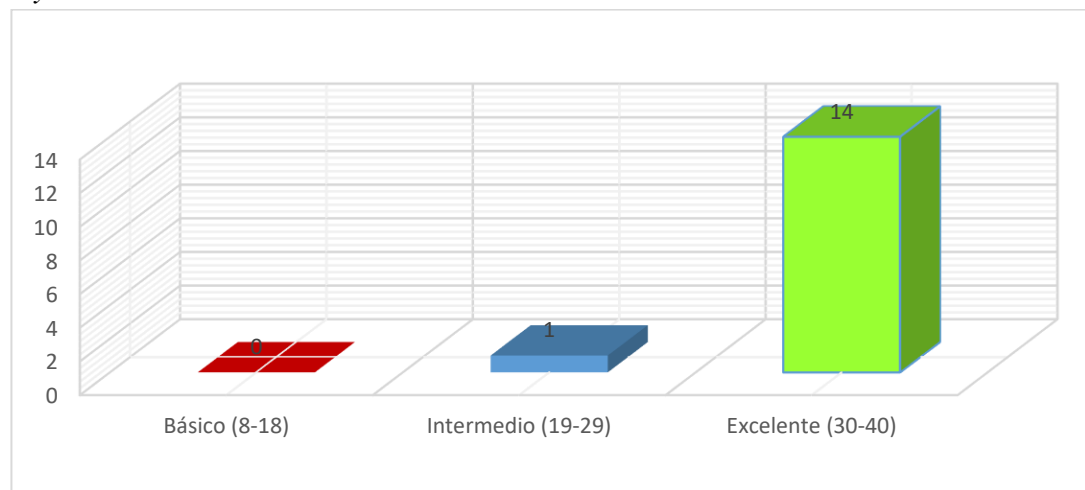
En relación al liderazgo pedagógico y directivo se asegura representatividad hacia la búsqueda de la calidad; es sólido y está enfocado en la búsqueda de la calidad es esencial para una institución educativa exitosa. Los líderes pedagógicos y directivos que están comprometidos con la mejora constante y que respaldan activamente los esfuerzos para elevar los estándares educativos crean un ambiente en el que la calidad es una prioridad. Su liderazgo ejemplar inspira a docentes, estudiantes y otros miembros del equipo a esforzarse por alcanzar la excelencia en todos los aspectos de la educación.

La promoción de una adecuada comunicación interna y externa, es trascendental en la institución educativa. Existe una comunicación interna efectiva entre docentes, estudiantes, trabajadores administrativos y padres de familia que fomenta la colaboración, la comprensión mutua y la implementación exitosa de estrategias educativas. Además, una comunicación externa asertiva con la

comunidad, el gobierno local y otros actores sociales han aumentado la visibilidad de la institución llevando a generar oportunidades de colaboración y apoyo externo.

Figura 5

Nivel de gestión institucional en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.



Fuente: *Elaboración propia*

El 93,3% del personal docente, directivo y de servicio consideran que la institución registra una calidad educativa de excelencia en cuanto a la gestión institucional. En nivel intermedio lo ubica el 6,7%.

Esa tendencia de 93,3%, se explica debido a que se socializa la misión de la institución, efectiviza la dinámica interna y externa con el personal docente, estudiantes y comunidad, resultando establecer un sentido de propósito y dirección compartida. Una institución que comunica claramente su misión y valores promueve una comprensión común de sus objetivos educativos y de su enfoque pedagógico. Esto contribuye a una calidad educativa de excelencia al asegurar que todos los miembros de la comunidad educativa estén alineados y comprometidos con el propósito y los valores de la institución.

Respecto al conocimiento del planteamiento estratégico de la visión, el personal tiene claridad sobre los objetivos a largo plazo y la dirección hacia la que se está trabajando. Esto permite una toma de decisiones más informada y orientada a metas, lo que a su vez contribuye a una calidad educativa de excelencia.

La sistematización y documentación de la política de calidad, resulta esencial para establecer un marco claro y coherente para la mejora continua. Una política de calidad bien definida establece los principios y las intenciones de la institución en

cuanto a la excelencia educativa. La calidad educativa de excelencia se logra cuando esta política es comunicada y comprendida por todos, y se traduce en acciones y prácticas coherentes con los estándares de calidad.

Respecto a la sistematización y documentación de los objetivos hacia el logro de la calidad, es esencial para orientar los esfuerzos hacia la mejora continua. Los objetivos claros y medibles permiten que la institución evalúe su progreso y realice ajustes según sea necesario. La calidad educativa de excelencia se logra debido a que los objetivos están alineados con la visión y la misión de la institución, y se trabaja de manera colectiva para alcanzarlos.

Respecto a la definición de procesos para una buena gestión, garantizan una gestión eficiente y efectiva de la institución. Cuando los procesos están bien definidos, se reduce la ambigüedad y se minimizan los errores, la calidad educativa de excelencia se logra cuando los procedimientos operativos son claros, se entienden y se siguen consistentemente.

Considerando el manual de calidad y procedimientos documentados establecen un estándar claro para la operación de la institución. Estos documentos guían las prácticas y los procesos, lo que contribuye a una calidad educativa de excelencia al garantizar la coherencia en todas las actividades y la conformidad con los estándares establecidos.

Respecto a la definición de mecanismos e instrumentos para documentar registros permiten el seguimiento, la evaluación y la mejora continua; incluyen datos académicos, informes de rendimiento, retroalimentación de los estudiantes y otros registros institucionales relevantes. Así la calidad educativa de excelencia se logra cuando se establecen sistemas para documentar y almacenar de manera efectiva estos registros, lo que a su vez permite una toma de decisiones informada y una rendición de cuentas.

3.1.2. Resultados analíticos de la calidad educativa y dimensiones.

Tabla 3

Coefficiente de correlación y determinación de la calidad educativa y dimensiones.

Calidad educativa &	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	Coefficiente de determinación
Satisfacción del cliente.	Rho= 0,554	0,31
Aseguramiento del equipamiento.	Rho= 0,522	0,27
Planificación.	Rho= 0,710	0,50
Gestión institucional.	Rho= 0,669	0,45

Fuente: Salida de SPSS

Existe correlación positiva muy significativa entre la calidad educativa y la dimensión planificación (Rho=0,710); correlación positiva y significativa entre calidad educativa y gestión institucional (Rho= 0,669); satisfacción del cliente (Rho=0,554); y aseguramiento de la calidad (0,522).

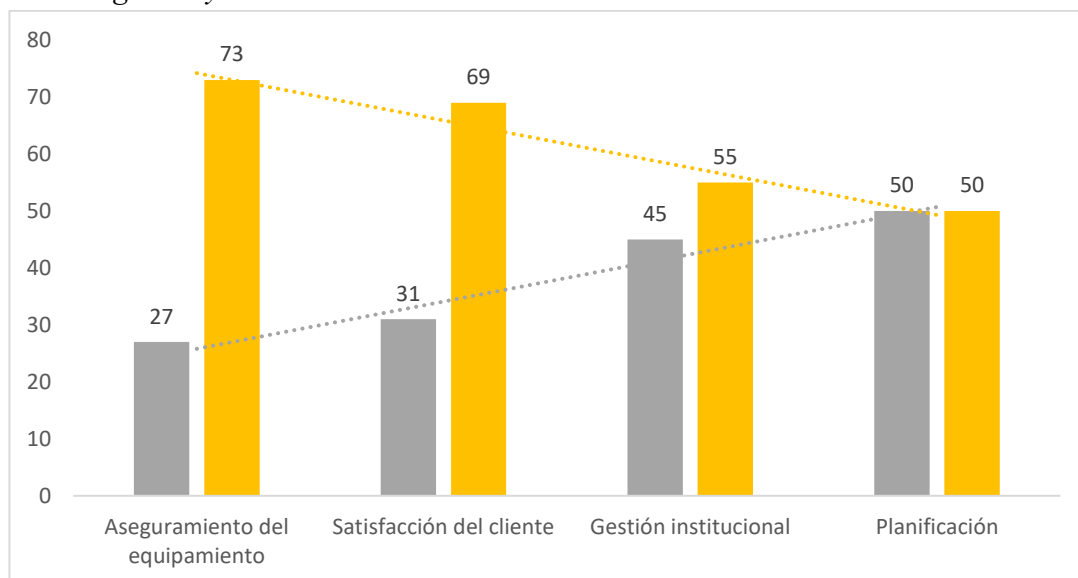
El coeficiente de determinación confirma el grado de relación encontrado entre la calidad educativa con cada una de sus dimensiones:

- ✓ La planificación se debe a la calidad educativa en 0,50, equivalente a 50%.
- ✓ La gestión institucional se debe a la calidad educativa en 0,45, equivalente a 45%.
- ✓ La satisfacción del cliente se debe a la calidad educativa en 0,31, equivalente a 31%.
- ✓ El aseguramiento del equipamiento se debe a la calidad educativa en 0,27, equivalente al 27%

3.1.3. Análisis de brechas.

Figura 6

Brechas pendientes (%) en calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.



Fuente: Salida de SPSS

Existe una brecha pendiente por atender en calidad educativa en 73% en aseguramiento del equipamiento; 69% en satisfacción del cliente; 55% en gestión institucional y 50% en planificación.

3.1.4. La propuesta: Plan de gestión.

3.1.4.1. Datos de filiación de la propuesta:

Denominación: Plan de gestión.

Responsable:

- ✓ Directo en calidad de coordinadora: Olga Hernández Montenegro
- ✓ Directo en calidad de liderazgo directivo: Dirección de la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.
- ✓ Directo en calidad de liderazgo pedagógico: Equipo docente

Ámbito de estudio: Institución educativa pública de educación primaria

Beneficiarios: Comunidad educativa interna y externa de Oyotún.

3.1.4.2. Fundamentos del plan de gestión

El plan de gestión tomo como referente el enfoque de calidad total y las teorías de satisfacción del cliente, básicamente desde el punto de vista técnico.

El enfoque de calidad total, (Martínez & Kadi, 2019) busca la mejora continua y la excelencia en todos los aspectos de una organización, se basa en la participación activa de todos los miembros de la organización y se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, tanto internos como externos. Incluye algunos ejes directrices como el ***liderazgo y compromiso*** involucrando a la alta dirección para la toma de decisiones, jugando un papel fundamental al liderar el cambio hacia la calidad total. Por ello deben sus integrantes comprometerse con la visión, establecer objetivos claros y proporcionar los recursos necesarios. El ***enfoque en el cliente***, es otro eje, parte de entender las necesidades y expectativas de los clientes para ofrecer productos y servicios que los satisfagan plenamente. La ***participación y colaboración***, involucra a todos los miembros de la organización contribuyen a la calidad, se promueve la colaboración, la comunicación abierta y la participación en la toma de decisiones. La ***mejora continua***, buscando constantemente identificar áreas de mejora y aplicar cambios incrementales para aumentar la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del cliente. El ***enfoque en los procesos***, permite la optimización de procesos interconectados en lugar de solo en departamentos individuales, el objetivo de eliminar desperdicios y mejorar el flujo de trabajo. La ***toma de decisiones*** basada en datos, permite tomar decisiones con datos y hechos verificables en lugar de suposiciones, fomentando la toma de decisiones informada y precisa. El ***desarrollo y capacitación del personal***, se promueve la formación y desarrollo del personal para aumentar sus habilidades y empoderarlos en la toma de decisiones relacionadas con la calidad.

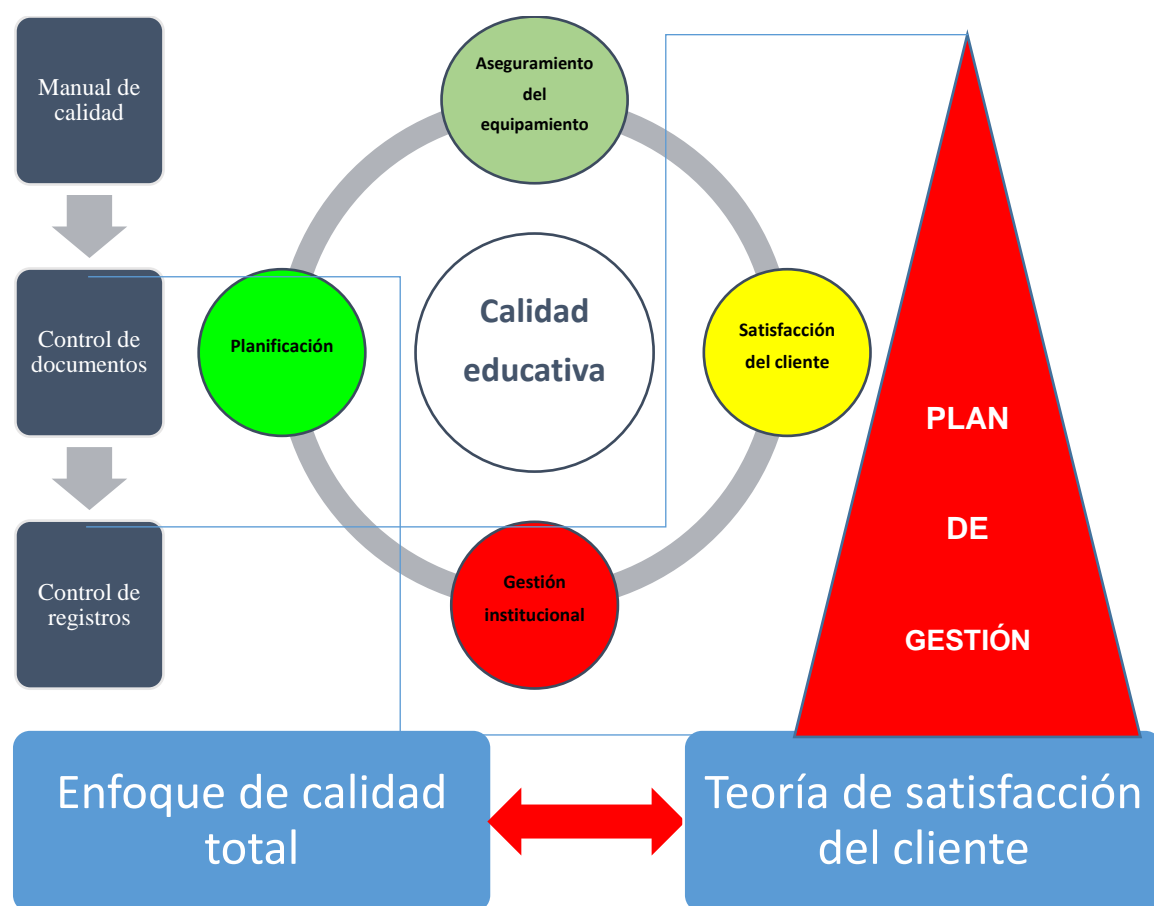
Aporte de las teorías de satisfacción del cliente (Cruzata & Zaldívar, 2022) en la elaboración del plan de gestión, sobresale la ***identificación de necesidades educativas***, ayudan a la institución educativa a comprender las necesidades educativas de los estudiantes, padres y personal docente, permite diseñar programas y servicios que se alineen con esas necesidades. La ***personalización de la experiencia del estudiante***, al considerar las expectativas individuales de los estudiantes, el plan de gestión puede diseñar un enfoque educativo más personalizado que satisfaga diversas habilidades y estilos de aprendizaje. Desde la ***retroalimentación continua***, se promueve la recopilación constante de comentarios y opiniones de los estudiantes, docentes y partes interesadas; esta información permite ajustar y mejorar los procesos educativos. El ***diseño de programas de formación***, permite aplicar principios de

satisfacción del cliente, se pueden diseñar programas de formación para el personal docente que estén alineados con las necesidades de los estudiantes y los objetivos educativos. La **medición de la satisfacción**, desde esta teoría ofrecen métodos para medir la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas, evaluando la efectividad de los programas y servicios educativos. Promueve la **prevención de problemas**, ayuda a comprender las expectativas y necesidades, el plan de gestión puede anticipar posibles problemas y abordarlos de manera proactiva antes de que afecten la calidad educativa (Mamani-Benito et al., 2021)

En función a lo descrito se plantea el modelo teórico del plan de gestión.

Figura 7

Modelo teórico del plan de gestión de la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.



Fuente: Aporte teórico en la sistematización del plan de gestión

3.1.4.3. Estructura base de la propuesta: Plan de gestión

Tabla 4

Línea base de la calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.

Calidad educativa	Línea base	Prospectiva estratégica				Nueva brecha
	2023	2024	2025	2026	%	
Aseguramiento del equipamiento	27%	32%	37%	42%	58	
Satisfacción del cliente	31%	36%	41%	46%	54	
Gestión institucional	45%	50%	55%	60%	40	
Planificación.	50%	55%	60%	65%	35	

Fuente: Salida de SPSS

La línea base refleja la calidad educativa alcanzada al 2023; proyectando los escenarios con implementación del plan de gestión, en el largo plazo hasta el 2026 permite ver que la brecha inicial se reduce considerablemente.

La nueva brecha pendiente por atender en calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún, es de 58% en aseguramiento del equipamiento; 54% en satisfacción del cliente; 40% en gestión institucional y 35% en planificación.

Tabla 5

Estructura general del plan de gestión en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.

Objetivos	Alcance	Manual de calidad	Control de documentos	Control de registros	Procesos de implementación	Monitoreo y medición	Acciones correctivas y preventivas	Mejora continua
Establecer un sistema de gestión de calidad eficiente y efectivo.	Aplica a todos los procesos, actividades y áreas de la organización.	Definición de los principios de calidad de la organización.	Establecimiento de un proceso para la creación, revisión, aprobación y distribución de documentos.	Identificación de los registros críticos para la calidad y la conformidad.	Capacitación del personal en el uso del Manual de Calidad, el Control de Documentos y el Control de Registros.	Establecimiento de indicadores clave de rendimiento relacionados con la calidad.	Identificación y análisis de no conformidades y oportunidades de mejora.	Revisión periódica del Manual de Calidad y de los procedimientos relacionados.
Garantizar la consistencia y mejora continua en todos los procesos organizativos.	Incluye la gestión de documentos y registros en línea con las mejores prácticas de calidad.	Descripción de la estructura del sistema de gestión de calidad.	Definición de formatos y plantillas estándar para la documentación.	Establecimiento de procedimientos para la recolección, almacenamiento y acceso a los registros.	Implementación de procedimientos y flujos de trabajo para asegurar la coherencia y calidad en los procesos.	Realización de auditorías internas regulares para evaluar la conformidad y eficacia del sistema.	Implementación de acciones correctivas para abordar problemas existentes.	Evaluación de la eficacia global del sistema de gestión de calidad.
Cumplir con los requisitos de las normativas y estándares aplicables.		Identificación de responsabilidades y roles relacionados con la calidad.	Asignación de responsabilidades para la gestión de documentos.	Definición de plazos de retención de registros.	Evaluación y ajuste de los procedimientos según sea necesario.	Recopilación y análisis de datos para la mejora continua.	Desarrollo de acciones preventivas para evitar futuras no conformidades.	Implementación de ajustes y mejoras basados en resultados y retroalimentación.
		Especificación de los procedimientos clave y procesos de control de calidad.	Implementación de un sistema de control de versiones.	Asignación de roles para el mantenimiento y supervisión de los registros.				

Fuente: Plan de Gestión basado en las dimensiones: Manual de calidad, control de documentos y control de registros.

Tomando como referencia los objetivos de la tabla 5; el plan de gestión se operativiza según se planteó en las dimensiones e indicadores (descriptivos) considerados en la operacionalización de variables:

Componente 1: Manual de Calidad, actividades y funciones institucionales

Manual de calidad:

- Definición de la misión, visión y valores de la institución educativa.
- Descripción detallada de las actividades y funciones de cada área o departamento.
- Identificación de los indicadores de calidad educativa y de gestión.
- Especificación de los procedimientos para evaluar y mejorar el rendimiento institucional.

Actividades y funciones institucionales:

- Definición de roles y responsabilidades para el personal docente, directivo y administrativo.
- Establecimiento de procesos claros para la planificación y ejecución de actividades.
- Implementación de mecanismos de coordinación entre diferentes áreas para asegurar la coherencia.

Componente 2: Control de documentos, elaboración de instrumentos de gestión y actualización de documentos

Control de documentos:

- Procedimientos para la creación, revisión, aprobación y distribución de documentos educativos y administrativos.
- Definición de formatos estándar para informes, planes de estudio, evaluaciones, entre otros.
- Establecimiento de un sistema de notificación de cambios y actualizaciones en documentos.

Elaboración de instrumentos de gestión:

- Desarrollo de planes estratégicos y operativos que guíen el rumbo de la institución educativa.
- Creación de instrumentos para la evaluación del desempeño docente y estudiantil.

- Diseño de programas de formación y capacitación para el personal.

Actualización de documentos:

- Establecimiento de ciclos de revisión y actualización de documentos según las necesidades y cambios en la normativa.
- Proceso de validación y aprobación de cambios por parte de los responsables pertinentes.
- Mantenimiento de un registro de versiones y cambios realizados en los documentos.

Componente 3: Control de Registros, elaboración de guías, procedimientos pre establecidos y documentos relacionados

Control de registros:

- Identificación de los registros educativos y administrativos esenciales para la calidad educativa.
- Definición de procedimientos para la recopilación, almacenamiento y acceso a los registros.
- Establecimiento de plazos de retención de registros de acuerdo con la normativa vigente.

Elaboración de guías y procedimientos pre establecidos:

- Desarrollo de guías para docentes y estudiantes que detallen procesos educativos y normas internas.
- Creación de procedimientos pre establecidos para situaciones recurrentes, como manejo de quejas y solicitudes.

Documentos relacionados al control de registros de gestión de calidad:

- Documentación de los procesos de auditoría interna y externa para evaluar la calidad educativa.
- Creación de informes y análisis basados en los registros para la toma de decisiones informadas.

Monitoreo y mejora continua:

- Implementación de sistemas de monitoreo para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la calidad educativa.
- Identificación de áreas de mejora a partir de los registros y análisis de resultados.

- Implementación de acciones correctivas y preventivas para impulsar la mejora continua.

3.1.4.4. Instrumentos que permiten evaluar el plan de gestión

Tabla 6

Lista de cotejo orientado a evaluar el manual de calidad a implementar en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.

N°	Ítems	SI	NO
1	¿El manual de calidad define claramente la misión, visión y valores de la institución educativa?		
2	¿El manual de calidad describe detalladamente las actividades y funciones de cada área o departamento?		
3	¿Se identifican indicadores de calidad educativa y de gestión en el manual de calidad?		
4	¿Los procedimientos en el manual de calidad para evaluar y mejorar el rendimiento institucional son claros y precisos?		
5	¿Las actividades y funciones institucionales están definidas con roles y responsabilidades claros?		
6	¿Se establecieron mecanismos de coordinación efectivos entre las diferentes áreas para asegurar la coherencia?		

Fuente: Seguimiento y control del manual de calidad como componente del plan de gestión.

Tabla 7

Lista de cotejo orientado a evaluar el control de documentos a implementar en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.

N°	Ítems	SI	NO
1	¿Existe un procedimiento claro para la creación, revisión, aprobación y distribución de documentos?		
2	¿Se utilizan formatos estándar para informes, planes de estudio, evaluaciones, entre otros?		
3	¿Se notifican adecuadamente los cambios y actualizaciones en los documentos a las partes interesadas?		
4	¿Los instrumentos de gestión, como planes estratégicos y operativos, están bien desarrollados y alineados con los objetivos?		
5	¿Los documentos para la evaluación del desempeño docente y estudiantil están correctamente diseñados?		
6	¿Se siguen ciclos de revisión y actualización para los documentos según las necesidades y cambios en la normativa?		
7	¿Existe un registro de versiones y cambios realizados en los documentos?		

Fuente: Seguimiento y control del componente control de documentos como componente del plan de gestión.

Tabla 8

Lista de cotejo orientado a evaluar el control de registros a implementar en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún.

N°	Ítems	SI	NO
1	¿Se han identificado y definido registros educativos y administrativos esenciales?		
2	¿Existe un procedimiento claro para la recopilación, almacenamiento y acceso a los registros?		
3	¿Los plazos de retención de registros están establecidos según la normativa y las necesidades?		
4	¿Las guías para docentes y estudiantes son claras y detallan los procesos educativos y las normas internas?		
5	¿Los procedimientos pre establecidos para situaciones recurrentes están bien diseñados y documentados?		
6	¿Los documentos relacionados al control de registros para la gestión de calidad están disponibles y actualizados?		
7	¿Se utilizan los registros para realizar auditorías internas y externas y tomar decisiones informadas?		
8	¿Se implementan acciones correctivas y preventivas basadas en los análisis de registros?		

Fuente: Seguimiento y control del componente control de registros como componente del plan de gestión.

3.1.4.5. Impactos del plan de gestión en la mejora de la calidad educativa.

Hoy se organiza como propuesta, sin embargo, al momento de implementar el plan de gestión en la educación básica puede tener varios impactos significativos en la calidad educativa. A continuación, algunos impactos que generará el plan de gestión: (Delahoz-Domínguez et al., 2022)

Impacto 1: *En la mejora en la organización y coherencia de la institución educativa*, entendiendo que un plan de gestión establece una estructura organizativa clara y definida para la institución educativa, con mayor coherencia en las operaciones y actividades educativas, dotando de una organización bien definida que distribuye responsabilidades y recursos, contribuyendo con un ambiente educativo más eficiente y enfocado en los objetivos.

Impacto 2: *Enfoque en la mejora continua*, con un plan de gestión generalmente involucra objetivos de mejora continua, significa que la institución se compromete a evaluar y ajustar constantemente sus métodos y prácticas para alcanzar estándares más altos. La calidad educativa se beneficia enormemente de este enfoque, ya que se trabaja constantemente en identificar áreas de debilidad y aplicar soluciones efectivas para el crecimiento y la innovación.

Impacto 3: *Mayor participación y colaboración*, la implementación futura de un plan de gestión puede involucrar a diferentes partes interesadas, como docentes, personal administrativo, estudiantes, padres de familia y comunidad en general. Este enfoque en la participación y la colaboración fortalece la comunidad educativa, fomenta el intercambio de ideas y enriquece la experiencia de aprendizaje con mayor participación siendo la calidad educativa más diversa.

Impacto 4: *Uso Eficiente de recursos*, un plan de gestión eficiente permite asignación efectiva de los recursos disponibles, incluye recursos humanos y materiales. Con una distribución adecuada de recursos asegura que se utilicen de manera óptima para respaldar las actividades educativas y lograr los objetivos de calidad.

Impacto 5: *Enfoque en los resultados*, se produce un cambio profundo desde un plan de gestión generalmente estableciendo metas y objetivos medibles. La calidad educativa se evalúa mediante el logro de objetivos, la institución orienta su labor hacia resultados tangibles y cuantificables. Esta orientación en los resultados fomenta una cultura de logro y excelencia.

Impacto 6: ***Adaptación a los cambios***, el plan de gestión incluye la capacidad de adaptarse a cambios en el entorno educativo y las necesidades de los estudiantes, esencial en un mundo en constante evolución. La capacidad de adaptación asegura que la educación proporcionada siga siendo relevante y significativa, lo que a su vez mejora la calidad educativa.

Impacto 7: ***Rendición de cuentas y evaluación***, el plan de gestión incluye mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el progreso y el impacto de las acciones implementadas; promueve la rendición de cuentas en todos los niveles y garantiza que los responsables estén comprometidos con el éxito de las estrategias (Mejía, 2021).

3.2. Discusión

La percepción de los docentes sobre calidad educativa que se implementa a la fecha en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún, es contradictoria al análisis efectuado en la investigación; se supone al calificar de excelente, no debe existir brechas pendientes, sin embargo; al cruzar la variable calidad educativa con cada una de las dimensiones esta muestra brechas pendientes (figura 6).

Esta contradicción desde la perspectiva de (Barba & Delgado, 2021) señala que la calidad educativa debemos entenderla como “excelencia...transformación de sujetos...deberes y derechos...eficiencia de procesos...adecuación de estándares...satisfacción de necesidades y expectativas” (p.297); ello implica establecer estándares educativos claros y objetivos medibles para cada nivel de educación, el cual ayudará a definir la excelencia que se espera alcanzar y brindará una dirección precisa para la transformación de los estudiantes; implica diseñar un currículo que se adapte a las necesidades de los estudiantes y esté en línea con los estándares establecidos, los contenidos y métodos de enseñanza deben ser adecuados para promover la transformación intelectual y personal de los estudiantes; a decir de (Alvaro, 2020) deben existir estándares de “gestión escolar...de desempeño docente...de desempeño profesional directivo...estándares de aprendizaje” (p.45)

Se necesita también invertir en la formación continua y el desarrollo profesional de los docentes para ser competentes y garantizar la eficiencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje; constantemente se tiene que implementar métodos de evaluación auténtica que midan el aprendizaje significativo y la adquisición de habilidades más allá de la memorización, proporcionar retroalimentación constructiva a los estudiantes para ayudar en su transformación educativa.

Resulta necesario la participación de la comunidad educativa, involucrar a padres, tutores y la comunidad en general en el proceso educativo para asegurar que las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas sean tomadas en cuenta; además ayudará a proporcionar recursos educativos adecuados, incluyendo libros de texto actualizados, herramientas tecnológicas y acceso a información relevante; de este modo se enseña a los estudiantes acerca de sus deberes y derechos como aprendices y miembros de la sociedad, por ello se debe generar un ambiente en el que la responsabilidad y el respeto mutuo sean valores fundamentales.

La educación de calidad debe ser flexible y capaz de adaptarse a los cambios en la sociedad, la tecnología y las tendencias educativas, por ello se debe mantener un enfoque de calidad total y de satisfacción de necesidades que sea adaptable para garantizar que la educación siga siendo relevante y con ello, promocionar e integrar valores como la ética, la equidad y la responsabilidad social en el currículo y en la cultura escolar, que sin duda contribuirá a la formación integral de los estudiantes hacia el buen vivir (Valle-Vargas & Ramón-Salcedo, 2019).

El plan de gestión al no ser parte de los documentos integrales de gestión en la institución educativa, es que se consideró como la propuesta más cernada para iniciar la gestión de la calidad educativa N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún (3.1.4 de la tesis)

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Los docentes de la institución educativa N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún, califican como excelente la calidad educativa que se imparte, sin embargo, existen brechas que superan el 50% en aseguramiento del equipamiento, satisfacción del cliente; gestión institucional y en planificación.

El plan de gestión asociado al manual de calidad, control de documentos y de registros propuesto aporta al cierre de brechas en escenarios futuros post implementación en tres años a la calidad educativa de 73% a 58% en aseguramiento del equipamiento; de 69% a 54% en satisfacción del cliente; de 55% a 40% en gestión institucional y de 50% a 35% en planificación en la institución educativa N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún.

Existe correlación positiva y muy significativa entre la calidad educativa y la planificación ($Rho=0,710$); positiva y significativa entre calidad educativa y gestión institucional ($Rho=0,669$); satisfacción del cliente ($Rho=0,554$); y aseguramiento de la calidad ($0,522$) con ($p. valor=0,000<0,05$) en los docentes de la institución educativa N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oyotún.

CAPITULO V. RECOMENDACIONES

A la directora de la institución educativa N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oytún, implementar la propuesta de plan de gestión de manera integral orientado a fortalecer la calidad educativa.

A los directores de las distintas instituciones educativas del ámbito de Oytún tomar esta propuesta y socializarla con los docentes con la finalidad de contribuir con la calidad educativa.

A los docentes de la institución educativa N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” de Oytún, gestionar y fortalecer el equipamiento; la satisfacción del cliente (estudiantes, padres de familia y comunidad); gestión institucional elaborando e implementando mecanismos e instrumentos y en planificación, debido a presencia de brechas por atender y acciones a desarrollar en mejora de la calidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvaro, F. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas del nivel básico. *Ciencia y Educación*, 1(1), 44–55.
<https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/5/7>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/29063559014.pdf>
- Asenjo, G., Castillo, J., & Muñoz, J. (2017). "Plan de gestión de los procesos alcance, tiempo y costo para el proyecto denominado: "Provisión de servicios de saneamiento para el distrito de Punta Hermosa" [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622720/Asenjo_qj.pdf
- Barba Miranda, L. C., & Delgado Vadivieso, K. E. (2021). GESTIÓN ESCOLAR Y LIDERAZGO DEL DIRECTIVO : APORTE PARA LA CALIDAD EDUCATIVA SCHOOL MANAGEMENT AND MANAGEMENT LEADERSHIP : CONTRIBUTION TO EDUCATIONAL Resumen En el Ecuador existe poca investigación sobre la relación GESTIÓN ESCOLAR Y LIDERAZGO DEL DIRECT. *Revist Educare*, 2021, 284–309.
- Centro de Estudios Educativos;, & Servicios Integrales de Evaluación y Medición Educativa (SIEME); Heurística Educativa, S. C. (2013). Estándares para la educación básica. Experiencia de mejora continua en escuelas mexicanas del nivel básico, con base en estándares curriculares, de desempeño docente y gestión escolar. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 23–72.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27028898002>

- Cruzata, A., & Zaldívar, I. (2022). La Gestión en las Instituciones Educativas: Enfoques, Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 3(1), 28–37. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/a833de26-f6a3-40c6-8fa4-3c90c8d8a152>
- De la Cruz, L. G., Carcausto, W., Fernandez, L., Rivas, M., & Puruguay, A. (2021). Professional learning communities in basic education: a review of the literature in Latin America Comunidades de aprendizagem profissional na educação básica: uma revisão da literatura na América Latina Ciencias Técnicas y Aplicadas Artículo de Investigación. *Polo Del Conocimiento*, 6(12), 1236–1255. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i12.3433>
- Delahoz-Domínguez, E., Zuluaga-Ortiz, R., Periñan-Luna, A., & Mendoza-Brand, S. (2022). Un enfoque de Seis Sigma para evaluar la calidad de la educación superior en Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 33, 386–407. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.5313>
- Deler, G., & López, E. (2018). Gestión institucional de proyectos educativos. *Varona*. <https://www.redalyc.org/journal/3606/360672109013/360672109013.pdf>
- Díaz, A., & Villafuerte, C. (2022). Planeamiento Estratégico de la Educación. *Comuni@cción*, 13(2), 161–171. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Fernández, L. (2019). Habilidades sociales en la práctica docente : una mirada desde los actores de la educación básica. *RECIE. Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 4, 1303–1315. <https://rediech.org/ojs/2017/index.php/recie/article/view/383/493>
- Fuentes, R. (2017). Modelo de planificación estratégica universitaria en el contexto de integración. *Varona*. <https://www.redalyc.org/journal/3606/360670686006/360670686006.pdf>

- Fundación Universidad Empresa-Región de Murcia. (2017). *Manual de Calidad*.
https://www.enaes.es/sites/default/files/sites/default/files/imagenes-editor/manual_calidad.pdf
- Hernández, M., & Esparza, G. (2022). La calidad de la educación en territorios rurales desde las políticas públicas. *Sophia, Colección de Filosofía de La Educación*, 171–193.
<https://www.redalyc.org/journal/4418/441869722005/441869722005.pdf>
- Herrera Perez, J. C. (2020). Evaluación de la calidad en la educación básica y media en Colombia. *Cultura Educación Y Sociedad*, 11(2), 125–144.
<https://doi.org/10.17981/cultedusoc.11.2.2020.08>
- Mamani-Benito, O., Revatta, L. F. M., & Miranda, J. S. T. (2021). Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante pandemia COVID-19, puno-Perú Educative management as a determining factor in the performance of regular basic education teachers during the COVID-19 p. *Apuntes Universitarios*, 11(1), 23–35.
- Marín, D. (2020). El aseguramiento de la calidad en la educación superior. *Acta Odontológica Colombiana*, 10(1). <https://doi.org/10.15446/aoc.v10n1.85002>
- Martínez, Leandro; Kadi, O. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente Integral logistics and Total quality, organizational management philosophy of customer-oriented. *KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Economía, Ciencias Del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*, IV(2011), 202–234. <http://orcid.org/0000-0002-7085-5077>
- Martínez, J., & Moreno, Í. (2020). Aporte de la integración de sistemas de gestión al mejoramiento de la calidad educativa de los colegios maristas de Colombia. *SIGNOS-Investigación En Sistemas de Gestión*, 12(1), 137–150.

<https://doi.org/10.15332/24631140.5425>

- Martínez, J., Solarino, A., Menéndez, I., & Hernández, V. (2020). Integración y participación ciudadana. Un plan de gestión para la movilidad social en Centro Habana. *Arquitectura y Urbanismo*, *XLI*(1), 47–61.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3768/376862818005/376862818005.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas. *Revista Chilena de Ingeniería*, *27*(2), 328–342.
- Mejía Campó, N. (2021). Gestión educativa y liderazgo transformacional de los directivos en la educación básica regular. *Revista Publicando*, *8*(29), 79–86.
<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2191>
- Montenegro, S., Raya, E., & Navaridas, F. (2020). Percepciones docentes sobre los efectos de la brecha digital en la educación básica durante el Covid-19 Teacher's perceptions of the effects of the digital divide in basic education during the Covid-19. *Revista Internacional de Educacion Para La Justicia Social*, *9*(3), 317–333.
<https://doi.org/10.15366/RIEJS2020.9.3.017>
- Oré-rojas, J., & Hoces, Z. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de La Ciencia*, 171–188.
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250013/570969250013.pdf>
- Ortega Herrera, A., & Vergara de Alba, L. (2021). Los semilleros escolares de investigación : un aporte a la calidad educativa. *Cedotic*, *6*(1), 225–248.
- Pareja, J., & Torres, C. (26 C.E.). Una clave para la calidad de la institución educativa: los planes de mejora. *Educación y Educadores*, 171–185.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83490213>

- Pino-Montoya, J., & Castaño Gómez, M. (2019). Calidad educativa, a propósito de la gestión comunitaria en nueve establecimientos educativos de Medellín: 2010 a 2013. *Revista Colombiana de Educación*, 77, 129–150. <https://doi.org/10.17227/rce.num77-4925>
- Prieto, A. (2003). *Introducción a la Gestión Estratégica*. <https://www.laplazahumana.com/mod2/mod2tema1.pdf>
- Prom Perú. (2017). *Procedimiento para el control de documentos internos*. <https://media.peru.info/promperu/mapro/Mejora-Continua/Procedimiento-para-el-Control-de-Documentos-Internos.pdf>
- Quintana-Torres, E. (2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica** Quintana-Torres, Yeny Emilce *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica**. 21(2). <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Reyna, J., & Sánchez, J. (2019). El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio. *UCV-Hacer-Revista de Investigación y Cultura*, 8(1). <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809015/521758809015.pdf>
- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación,”* 10(1), 1–28. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>
- Soto, R. (2014). La calidad educativa parte de un acuerdo de los actores de la educación en la región. *Horizonte de La Ciencia*, 4(7), 87–89. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960876012/570960876012.pdf>
- Torres, E. (2015). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno-2014-Perú. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 6(1), 56–64. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844869006>
- Touriñán, J. (2022). Construyendo educación de calidad desde la pedagogía. *Sophia*,

Colección de Filosofía de La Educación, 41–92.

<https://www.redalyc.org/journal/4418/441869722001/441869722001.pdf>

Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). Importancia de la planificación de

Recursos Humanos en la Empresa. *Perspectivas*, 20, 7–28.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331002.pdf>

Universidad del Atlántico. (2011). *Procedimiento de control de registros*.

www.uniatlantico.edu.co

Valle-Vargas, M. E., & Ramón-Salcedo, I. F. (2019). Política pública educativa y buen vivir:

Análisis de su aplicación en contextos educativos Lojanos, experiencias de cátedra integradora-educación básica. *Polo Del Conocimiento*, 4(4), 266.

<https://doi.org/10.23857/pc.v4i4.950>

Vélez, D., Aragón, R., & Rodríguez, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la

Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior. *Sophia, Colección de Filosofía de La Educación*, 32, 151–169.

<https://www.redalyc.org/journal/4418/441869722004/441869722004.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Datos Básicos del Problema

1. Resultados de la actividad exploratoria

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad educativa en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
Satisfacción del cliente en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
Aseguramiento del equipamiento en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
Planificación en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
Gestión institucional en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%

PRUEBAS DE NORMALIDAD

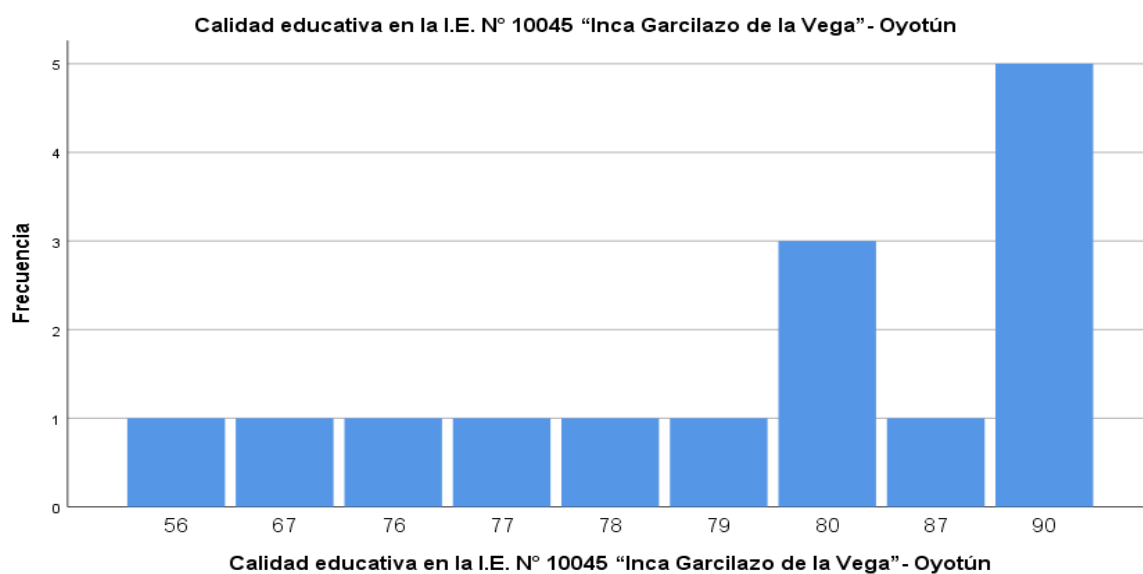
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad educativa en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	,182	15	,195	,846	15	,015
Satisfacción del cliente en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	,311	15	,000	,749	15	,001
Aseguramiento del equipamiento en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	,403	15	,000	,721	15	,000
Planificación en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	,268	15	,005	,815	15	,006
Gestión institucional en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	,291	15	,001	,754	15	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

1. Resultados de la actividad descriptiva:

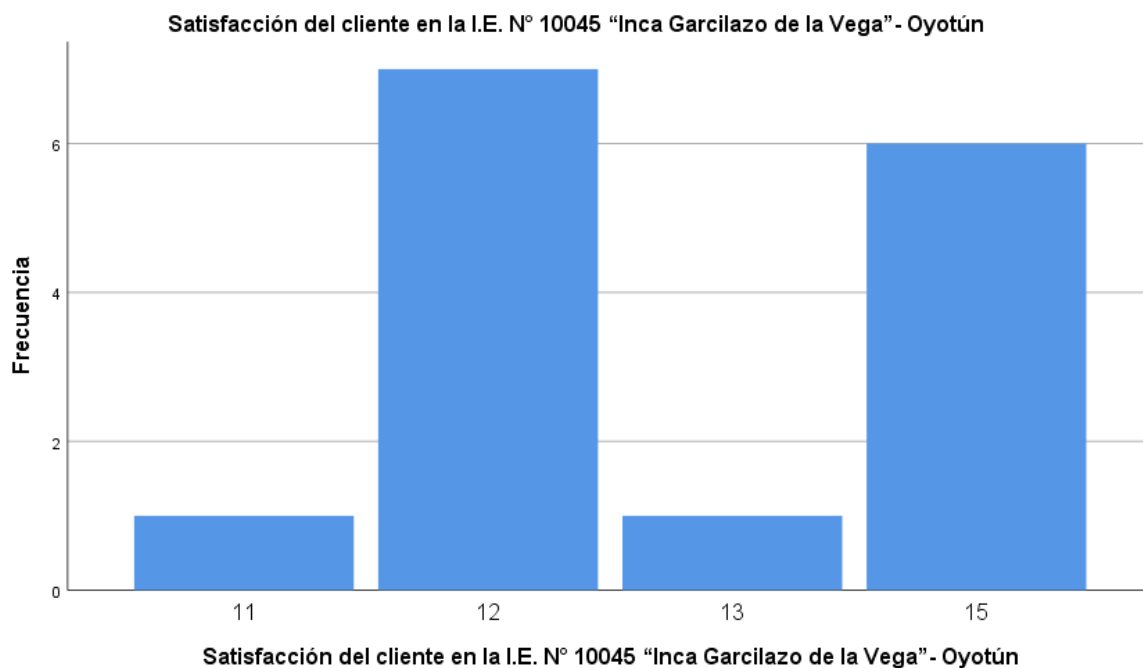
Calidad educativa en la I.E. N° 10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	56	1	6,7	6,7	6,7
	67	1	6,7	6,7	13,3
	76	1	6,7	6,7	20,0
	77	1	6,7	6,7	26,7
	78	1	6,7	6,7	33,3
	79	1	6,7	6,7	40,0
	80	3	20,0	20,0	60,0
	87	1	6,7	6,7	66,7
	90	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



Satisfacción del cliente en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún

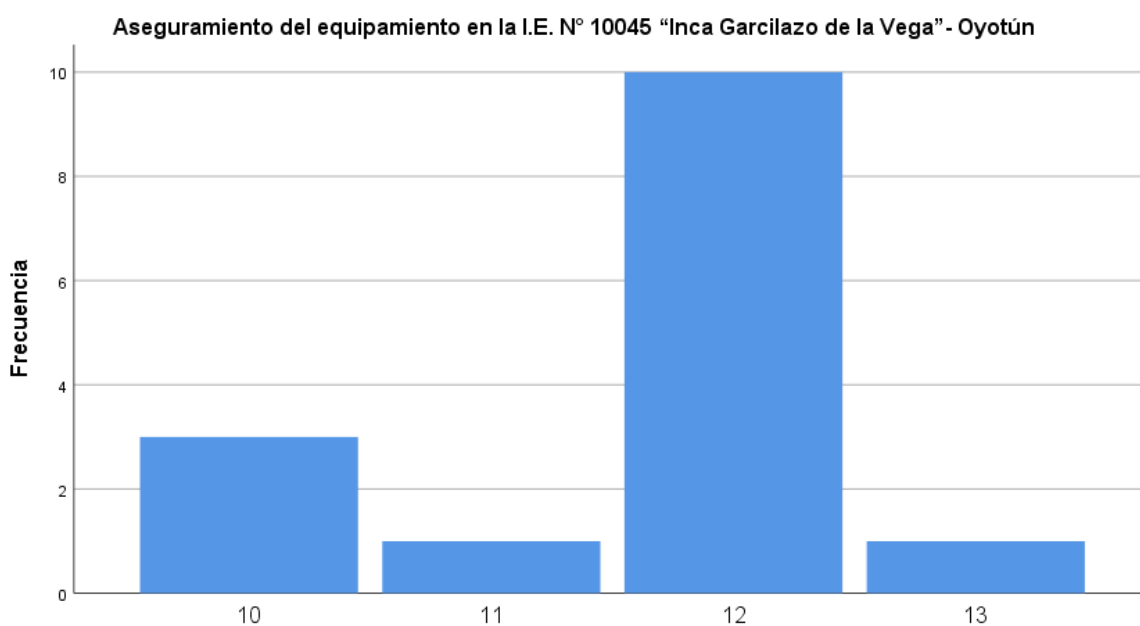
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	11	1	6,7	6,7	6,7
	12	7	46,7	46,7	53,3
	13	1	6,7	6,7	60,0
	15	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



Aseguramiento del equipamiento en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”-

Oyotún

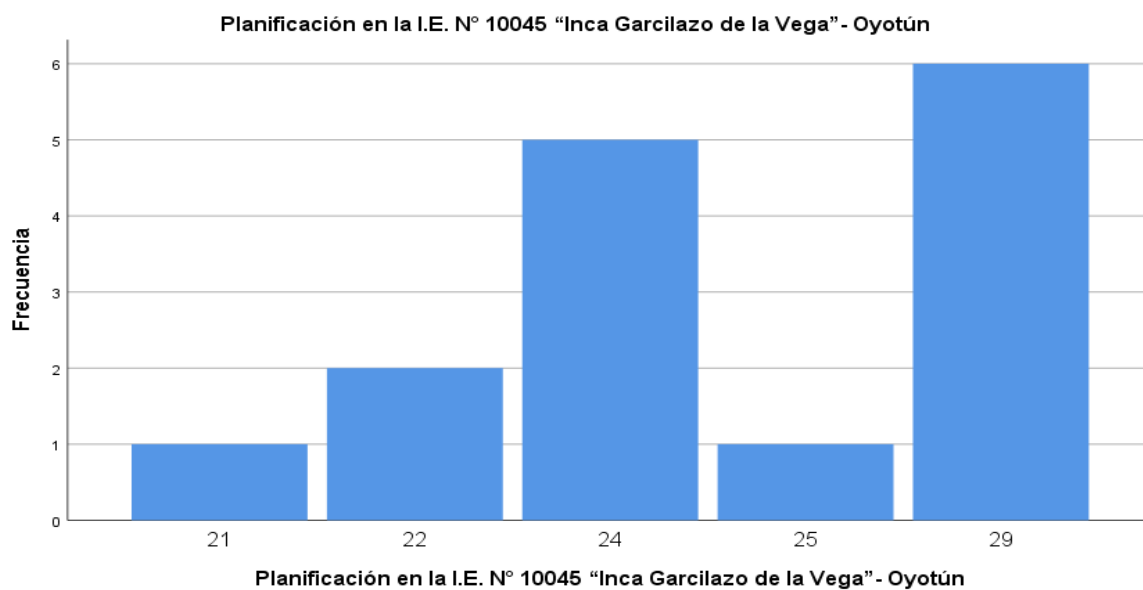
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	3	20,0	20,0	20,0
	11	1	6,7	6,7	26,7
	12	10	66,7	66,7	93,3
	13	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



Aseguramiento del equipamiento en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún

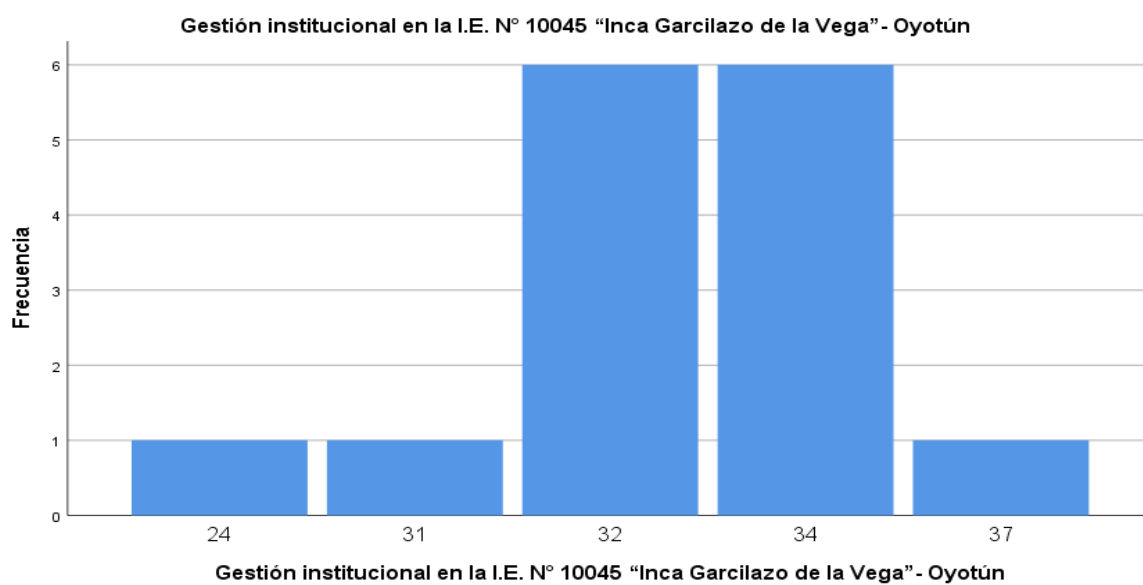
Planificación en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21	1	6,7	6,7	6,7
	22	2	13,3	13,3	20,0
	24	5	33,3	33,3	53,3
	25	1	6,7	6,7	60,0
	29	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



Gestión institucional en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega” - Oyotún

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24	1	6,7	6,7	6,7
	31	1	6,7	6,7	13,3
	32	6	40,0	40,0	53,3
	34	6	40,0	40,0	93,3
	37	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



2. Resultados de la actividad analítica:

CORRELACIONES

			Calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oytún	Satisfacción del cliente en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oytún	Aseguramiento del equipamiento en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oytún	Planificación en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oytún	Gestión institucional en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oytún
Rho de Spearman	Calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oytún	Coeficiente de correlación	1,000	,554*	,522*	,710**	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,032	,046	,003	,006
		N	15	15	15	15	15
	Satisfacción del cliente en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oytún	Coeficiente de correlación	,554*	1,000	,175	,833**	,716**
		Sig. (bilateral)	,032	.	,532	,000	,003
		N	15	15	15	15	15
	Aseguramiento del equipamiento en la I.E. N°	Coeficiente de correlación	,522*	,175	1,000	,564*	,650**
		Sig. (bilateral)	,046	,532	.	,028	,009

10045 "Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	N	15	15	15	15	15
Planificación en la I.E. N° 10045	Coeficiente de correlación	,710**	,833**	,564*	1,000	,894**
"Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	Sig. (bilateral)	,003	,000	,028	.	,000
	N	15	15	15	15	15
Gestión institucional en la I.E. N° 10045	Coeficiente de correlación	,669**	,716**	,650**	,894**	1,000
"Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún	Sig. (bilateral)	,006	,003	,009	,000	.
	N	15	15	15	15	15

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

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

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO – ENCUESTA SOBRE CALIDAD EDUCATIVA.

I.E: 10045 INCA GARCILAZO DE LA VEGA

Docente:

Fecha: 28-10-21

Labor que realiza: Académica (X) Administrativa ()

Instrucciones: Estimado colega, se solicita su apoyo respondiendo el siguiente instrumento. Contiene preguntas que debe responder considerando las siguientes indicaciones:

- ✓ Si está Totalmente en desacuerdo, marque (1)
- ✓ Si está en desacuerdo, marque (2)
- ✓ Si no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, marque (3)
- ✓ Si está de acuerdo, marque (4)
- ✓ Si está Totalmente de acuerdo, marque (5)

Nº	Ítems	OPCIÓN				
		TD	D	?	A	TA
Dimensión 1: Satisfacción del cliente		1	2	3	4	5
1.	La institución cuenta con capacidad instalada para poder cubrir la demanda.					
2.	Se brinda de manera oportuna atención a las necesidades académicas y formativas.					
3.	Se promueve desde la institución educativa la integración escuela - familia y comunidad educativa.					
Dimensión 2: Aseguramiento del equipamiento.		1	2	3	4	5

4.	Se cuenta capacidad instalada adecuada en infraestructura física.					
5.	Se cuenta con capacidad instalada en infraestructura tecnológica.					
6.	Existe acceso a bibliografía de acuerdo al nivel.					
Dimensión 3: Planificación.		1	2	3	4	5
7.	La gestión directiva, promueve el logro de los objetivos institucionales en la búsqueda de la calidad.					
8.	Existe reuniones periódicas planificadas que permita gestionar la institución educativa hacia el logro de la calidad.					
9.	Se ejerce la gestión directiva, académica y administrativa con responsabilidad y autoridad					
10.	Existe liderazgo pedagógico y directivo que asegure representatividad de la dirección hacia la búsqueda de la calidad.					
11.	Se promueve una adecuada comunicación interna involucrando de manera asertiva a docentes, estudiantes, trabajadores administrativos y padres de familia.					
12.	Se promueve una adecuada comunicación externa involucrando de manera asertiva a la institución educativa, comunidad, gobierno local y otros actores sociales.					

Dimensión 4: Gestión institucional		1	2	3	4	5
13.	La institución educativa ha socializado la misión de la institución.					
14.	Tiene conocimiento del planteamiento estratégico de la visión de la institución.					
15.	Se ha sistematizado y documentado la política de calidad.				X	
16.	Se ha sistematizado y documentado los objetivos hacia el logro de la calidad					
17.	Existen bien definidos los procesos que permitan asegurar una buena gestión de la institución educativa.					
18.	Existe y se ha documentado el manual de calidad.					
19.	Conoce y participa en la elaboración y documentación de los procedimientos de gestión administrativa y académica.					
20.	Existen definidos los mecanismos e instrumentos que permitan documentar los registros institucionales.					

GRACIAS POR SU APOYO

Anexo 3: Formato de Tabulación de Datos

										ITEMS																	
	SATIF. DEL CLIENTE				ASEG. DEL EQUIPA				PLANIFICACIÓN								GESTIÓN INSTITUCIONAL								TOTAL		
DOCENTES	1	2	3	TOTAL	4	5	6	TOTAL	7	8	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	GENERAL		
1-	4	4	5	13	4	2	4	10	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	77		
2-	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	67		
3-	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	4	5	4	4	4	34	90		
4-	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80		
5-	3	4	4	11	5	4	3	12	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	5	3	31	76		
6-	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	5	4	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80		
7-	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	4	4	37	87		
8-	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	78		
9-	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	79		
10-	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	4	5	4	4	4	34	90		
11-	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	4	5	4	4	4	34	90		
12-	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80		
13-	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	4	5	4	4	4	34	90		
14-	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	4	5	4	4	4	34	90		
15-	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	4	5	4	4	4	34	90		

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH.

		REACTIVO																				X _i
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
SUJETO	1	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	2	5	2	1	2	5	2	1	68
	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	2	85
	3	2	4	4	2	4	4	2	4	1	2	4	3	2	1	2	4	2	4	2	4	57
	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	5	2	4	3	5	2	4	3	60
	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	1	4	3	2	1	4	3	73
	6	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	3	1	5	4	3	3	72
	7	3	5	4	4	5	4	3	1	4	4	5	4	2	4	3	5	2	4	3	5	74
	8	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	1	1	2	1	1	1	49
Total		28	32	28	30	33	28	29	29	25	31	33	27	25	22	23	20	25	25	23	22	
S ²		2.29	0.86	0.86	1.07	0.98	0.86	1.13	1.98	1.55	0.98	0.98	0.84	2.41	2.79	1.27	2.29	2.41	2.41	1.27	1.93	
Sumatoria de varianzas de los reactivos																					ΣS ² _r	31.14
Varianza del instrumento																					S ² _i	130.00
Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach																						0.80

Anexo 4: Rúbrica de expertos de Instrumentos de recolección de datos.

Validez del instrumento de investigación.

JUICIO DE EXPERTO.

“Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 10045 “Inca Garcilazo de la Vega”- Oyotún”

Responsable: Bach. Olga Hernández Montenegro

Instrucción: El instrumento denominado “Cuestionario encuesta de calidad educativa”, luego de analizarlo con la matriz de consistencia y con la operacionalización de variables, se solicita en base a su experiencia y criterio experto, la validación del instrumento para su posterior aplicación. Se recomienda tomar en cuenta la siguiente nota:

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco		3.- Regular			4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias.
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido.					X		
Validez de criterio metodológico.					X		
Validez de intención, objetividad de medición y observación.					X		
Presentación y formalidad del instrumento.					X		
Sumatoria parcial:					20		
TOTAL: 20 (VEINTE)							

Puntuación:


De 4 a 11: No válido reformular.

De 12 a 14: No válido modificar.

De 15 a 17: Válido, mejorar.

De 18 a 20: Válido, aplicar.

Apellidos y nombres	Purizaga Sorroza, Maritza Asunciona
Grado académico	Doctora
Mención	Ciencias de la Educación

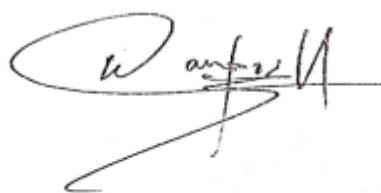


CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Walter Antonio Campos Ugaz, usuario revisor del documento titulado: “Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 10045 Inca Garcilazo de la Vega-Oyotún”. Cuyo autor es Olga Hernandez Montenegro, identificado con documento de identidad N° 27979539, declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud del 16%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 15 de enero del 2024



Dr. Walter Antonio Campos Ugaz
DNI: 16674409
Asesor

Se adjunta:

*Resumen del Reporte automatizado de similitudes

*Recibo Digital

Anexo 5: Resumen del reporte automatizado de similitudes

"Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 10045
"Inca Garcilazo de la Vega"- Oyotún"

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

www.slideshare.net

Fuente de Internet

1%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.cuc.edu.co

Fuente de Internet

<1%

6

**John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez
Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, Luis
Enrique Pacheco Moscoso et al. "Calidad de
servicio en el proceso de admisión. Un
enfoque práctico para la gestión de la
calidad", ACVENISPROH Académico, 2023**

Publicación

<1%

7

documentop.com

Fuente de Internet

Excluir citas

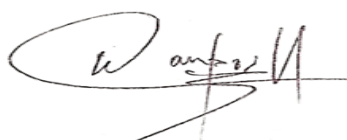
Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Walter Antonio Campos Ugaz
Asesor

Anexo 6: Recibo digital




Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Olga Hernández Montenegro
Título del ejercicio:	POSGRADO
Título de la entrega:	"Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 1004...
Nombre del archivo:	TESIS_Olga_Hernandez_Montenegro.docx
Tamaño del archivo:	1M
Total páginas:	84
Total de palabras:	14,269
Total de caracteres:	81,791
Fecha de entrega:	31-ago.-2023 07:14p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2155362046

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS EDUCATIVAS Y SOCIALES
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA
EDUCATIVA (MAG.ED.)



TESIS

"Plan de gestión para la calidad educativa en la I.E. N° 1004..."
(Caracterización de la I.E.)

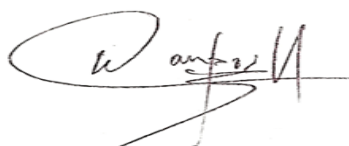
Presentado/Proponente: Olga Hernández Montenegro
Asesorado/Asesor: Dr. Walter Antonio Campos Ugaz

Asesorado por:
Dr. Olga Hernández Montenegro

Asesorado por:
Dr. Walter Antonio Campos Ugaz

Lima, agosto 2023

Copyright de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.



Dr. Walter Antonio Campos Ugaz
Asesor