



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS DE CALIDAD EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA GRAN AMAUTA, 2022

Línea de investigación:

Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia Educativa

Autora:

Chinchay Contreras, Gladys Rosario

Asesor:

Matos Huamán, César
(ORCID: 0000-0001-6156-1782)

Jurado:

Virú Díaz, Paul Roberto

Mendoza Lacma, Jenny Dina

Bernabel León, Luz Edith

Lima - Perú

2024



GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS DE CALIDAD EN LA INSTITUCION EDUCATIVA GRAN AMAUTA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	diariomedico.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS DE
CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GRAN AMAUTA,
2022

Línea de investigación:

Educación para la sociedad del conocimiento

Tesis para optar el grado académico de
Maestra en Gerencia Educativa

Autora:

Chinchay Contreras, Gladys Rosario

Asesor

Matos Huamán, César

(ORCID: 0000-0001-6156-1782)

Jurado:

Virú Díaz Paul Roberto

Mendoza Lacma Jenny Dina

Bernabel León Luz Edith

Lima-Perú

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2 Descripción del problema	12
1.3 Formulación del problema	14
1.3.1 Problema general	14
1.3.2 Problema Específicos	14
1.4 Antecedentes	15
1.5 Justificación de la Investigación	24
1.6 Limitaciones de la investigación.....	25
1.7 Objetivos de la Investigación.....	26
1.7.1 Objetivo general	26
1.7.2. Objetivos específicos.....	26
1.8 Hipótesis	26
II. MARCO TEÓRICO	28
2.1 Marco conceptual.....	28
III. MÉTODO	55
3.1 Tipo de investigación.....	60
3.2 Población y muestra.....	61
3.3 Operacionalización de variables	62
3.4 Instrumentos.....	63
3.5 Procedimientos.....	64
3.6 Análisis de datos	64

	3
3.7 Consideraciones éticas	65
IV. RESULTADOS	67
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
VI. CONCLUSIONES	83
VII. RECOMENDACIONES	85
VIII. REFERENCIAS	87
IX. ANEXOS	101
Anexo A: Matriz de consistencia	101
Anexo B. Validación de instrumentos	102
Anexo C. Confiabilidad de los instrumentos	107
Anexo D. Ficha técnica de los instrumentos de medición	109
Anexo E. Instrumento de medición	111
Anexo F: Prueba de normalidad	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Enfoque cuantitativo y sus características principales	57
Tabla 2 Matriz de operacionalización de gestión de recursos y servicios educativos de calidad	62
Tabla 3 Variable 1. Gestión de recursos.....	67
Tabla 4 Dimensión. Recursos humanos	68
Tabla 5 Dimensión. Recursos materiales	69
Tabla 6 Dimensión. Recursos financieros	70
Tabla 7 Dimensión. Recursos de tiempo	71
Tabla 8 Variable 2. Servicios educativos de calidad	72
Tabla 9 Correlación general y contraste de la hipótesis general	73
Tabla 10 Correlación y contraste de la primera hipótesis específica.....	74
Tabla 11 Correlación y contraste de la segunda hipótesis específica.....	75
Tabla 12 Correlación y contraste de la tercera hipótesis específica	76
Tabla 13 Correlación y contraste de la cuarta hipótesis específica	77
Tabla 14 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición	102
Tabla 15 Resumen de procesamientos de casos	107
Tabla 16 Fiabilidad del instrumento de la variable 1. Gestion de recursos.....	108
Tabla 17 Fiabilidad del instrumento de la variable 2. Servicios educativos de calidad	108
Tabla 18 Prueba de normalidad – Kolgomorov Smirnov.....	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema diseño correlacional.....	61
Figura 2. Gráfico de barras de la variable gestión de recursos.....	67
Figura 3. Gráfico de barras de los recursos humanos.....	68
Figura 4. Gráfico de barras de los recursos materiales.....	69
Figura 5. Gráfico de barras de los recursos financieros.....	70
Figura 6. Gráfico de barras de los recursos de tiempo.....	71
Figura 7. Gráfico de barras de servicios educativos de calidad.....	72
Figura 8 Variación del coeficiente de confiabilidad.....	107

RESUMEN

Objetivo: Establecer cuál es el vínculo existente dado entre la primera variable denominada, gestión de recursos y una segunda variable denominada, servicios educativos de calidad, durante el periodo 2022 en la entidad Gran Amauta. **Método:** diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, la muestra y población estuvo representada por 57 docentes pertenecientes a la mencionada entidad. **Resultados:** Un 39% señalaron estar conforme que una adecuada gestión de recursos se entiende como el procedimiento para asignar y planificar de manera previa todo recurso con la finalidad de lograr la maximización de sus niveles de eficacia y un 42% no está conforme que los recursos humanos sean valorados de parte de sus autoridades actualmente. Un 40% señalaron que los servicios educativos de calidad se vinculan con la eficiencia, eficacia y la pertinencia y está en relación al grado de satisfacción por parte de los alumnos ante sus requerimientos y desarrollo acorde a su factibilidad personal en forma integral. **Conclusiones:** De acuerdo al Rho de Spearman, se ha logrado evidenciar el correspondiente coeficiente de correlación positiva equivalente a 0.631, asimismo, se logró obtener el valor sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, entonces, se procede con la aceptación de la hipótesis alterna, y se demuestra la existencia del vínculo de manera positiva entre las dos variables señaladas durante el periodo 2022 dado en la entidad del rubro de la educación Gran Amauta.

Palabras clave: Servicios educativos de calidad, Gestión de recursos, recursos financieros.

ABSTRACT

Objective: Establish the existing link between the first variable called resource management and a second variable called quality educational services, during the period 2022 in the Gran Amauta entity. **Method:** non-experimental design, correlational level and quantitative approach, the sample and population was represented by 57 teachers belonging to the aforementioned entity. **Results:** 39% indicated that they agree that adequate resource management is understood as the procedure to assign and plan in advance all resources with the aim of maximizing their levels of effectiveness and 42% do not agree that the resources humans are valued by their authorities today. 40% indicated that quality educational services are linked to efficiency, effectiveness and relevance and are related to the degree of satisfaction on the part of students regarding their requirements and development according to their personal feasibility in a comprehensive manner. **Conclusions:** According to Spearman's Rho, the corresponding positive correlation coefficient equivalent to 0.631 has been demonstrated, and the sig value has also been obtained. Bilateral equivalent to 0.000 which is less than the sig. Theoretical bilateral equivalent to 0.005, then, we proceed with the acceptance of the alternative hypothesis, and the existence of the link is demonstrated positively between the two variables indicated during the period 2022 given in the entity of the Gran Amauta education sector.

Keywords: Quality educational services, Resource management, financial resources.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en las entidades del rubro de la educación, se evidencia la aplicación de diversas alternativas estratégicas que facilitan que se pueda desarrollar adecuadamente las acciones correspondientes vinculadas a la educación, razón por la cual se fomenta las actividades necesarias para establecer una serie de mejoras en materia de gestión, con mayor énfasis en los recursos que posee una entidad del rubro de la educación, tratando de dar cumplimiento a las metas planteadas en el PEI (Proyecto Educativo Institucional), se considera de alta importancia considerar que la gran mayoría de instituciones educativas cuentan con la obligación de ofrecer un nivel adecuado de calidad en los servicios el cual representará el pilar básico de todo principio fundamental.

Asimismo, las personas que laboran en la administración y los docentes, conforman el factor humano, quienes, al participar en diversos programas de capacitación de manera constante y adecuada, adoptando tecnologías y técnicas utilizadas en la actualidad, van a fomentar el desarrollo idóneo de los servicios con una educación de calidad, el mismo que dependerá por las gestiones que se realicen en relación a los recursos que la institución del rubro de la educación posee.

Se puede confirmar que gestionar adecuadamente los recursos representa una agrupación de procesos que facilitará la utilización exitosa y eficiente de diversas opciones de recursos a niveles corporativos. Asimismo, los equipos, instalaciones, el personal, otros, razón por la cual, se estima analizar minuciosamente la relación existente de la calidad de los servicios educativos ofrecidos por la entidad educativa, para lograrlo se toma en consideración lo señalado por Kotler y Armstrong (2013), quienes definen que el servicio debe entenderse como el desempeño, acto o acción que un determinado individuo ofrece a otro, posee cierta intangibilidad y como resultado no transfiere ningún tipo de propiedad de

nada, para lograr producir adecuadamente se estima que se enlaza a la de un establecido bien físico.

1.1. Planteamiento del problema

En el entorno actual para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible que toda comunidad requiere, es necesario tomar en consideración los adecuados niveles de calidad en materia de educación inclusiva y accesible. Se ha logrado demostrar por medio de diversas investigaciones que los proyectos de inversión en capital humano, ya sea en educación, infraestructura, equipamiento educativo, etc. Impactan en gran forma en el bienestar social, individual y en el ámbito de la economía de la población. En ese sentido la inversión en infraestructura educativa debe ser el compromiso más importante para equiparar los estados nacionales, por cuanto garantizarían una educación de calidad.

A nivel internacional, en Vietnam, la inversión pública en educación y formación ocupa una proporción importante del presupuesto público de Vietnam, aproximadamente el 20%, equivalente al 5% del PIB (Phung, 2018).

En Cuba, sobre la calidad educativa en la actualidad genera bastante búsqueda de recursos de parte de la dirección que pueda viabilizar concretar el fin, que se pueda maximizar frente a temas complejos hacia la calidad de actividades de educación (Guzmán et al., 2022).

En Costa Rica, sobre la educación, en lo referido a las actividades vinculadas con mejoras e implementación de infraestructura pública se evidencia una entendida necesidad demandada generalmente por la población, la cual en forma democrática recurre a la elección cada 4 periodos de las personas que consideran que cuentan con la mayor capacidad para concretar lo requerido, de esta manera todo gobernador enfrentará la fundamental necesidad de que cuente con el competente y calificado recurso humano que permita la formulación, ejecución y administración de obras dentro de esos periodos, por otra parte las actividades

mejoras e implementación de infraestructura pública poseen cierto grado de singularidad, puesto que en toda obra es evidente la necesidad de ejecutar labores como las de seleccionar la idónea ubicación, planos, anteproyectos, acciones para obtener los permisos correspondientes, presupuestos, comunicarse con las personas involucradas, procesos de carácter legal, contratación, inspecciones, construcciones y una especializada gestión en el mantenimiento y administración de edificaciones escolares (Viquez y Orozco, 2020).

En Ecuador, el ambiente donde es desarrollado los procedimientos escolares cada vez muestra mayor problema, por factores como una globalización que crece permanentemente, conocimientos que con el paso de los años son obsoletos, mayor competitividad del mercado educativo y laboral, los cambios constantes de la tecnología de comunicación y de la información, las nuevas metas del docente y del estudiante para que se le brinde una mejor calidad educativa (Gallegos et al., 2022).

Asimismo, es importante señalar que las actividades realizadas para invertir en el sector educativo, generalmente da prioridad para ejecutar las labores de mantenimiento correspondiente al predio edilicio con preventiva perspectiva de todas sus áreas e instalaciones, así como al mejoramiento de diversos factores edilicios relacionados con las labores para aprender, lo cual significa generar espacios para tareas múltiples, generación de bibliotecas, implementación de laboratorios de química, física y otras ciencias, etc, complementariamente al prestar determinados servicios comunes exigirá un interministerial dialogo, el mismo que va permitir conciliar mediante comunicaciones agrupadas la factibilidad de establecer una serie de mejoramientos a la infraestructura social.

Por otra parte, durante el periodo 2017 en la ciudad de Huamachuco departamento de La Libertad, se analizó el hecho de que si una determinada infraestructura para el sector educación con sus respectivas dimensiones posee algún tipo de influencia en las labores de aprendizaje en 4 sectores curriculares para los estudiantes que están cursando el nivel inicial

en el caserío de Coigobamba, estableciendo como conclusión de que la infraestructura de la educación posee una alta influencia en las labores de aprendizaje para los alumnos de los sectores curriculares de personal social, ambiente, ciencia tecnología, matemática y comunicación (Cruz et al., 2018).

En una institución educativa de la provincia de Rioja, se evidencio una problemática como que el estudiante tuvo la dificultad de contar con recursos materiales como equipos de cómputo, además, de una baja señal de internet, asimismo, los docentes no lograr informar de manera oportuna los avances sobre el desarrollo sobre la competencia de cada estudiante y se muestra falta de capacitación al recurso humano de la entidad, es decir, sus docentes (Ramos, 2022).

Asimismo, en la entidad educativa Humberto Luna, ubicado en el Cusco, en la localidad distrital de Santiago, para el nivel secundario se ejecutó una serie de inversiones que se destinan a las entidades que conllevaron a la realización de mejoras en infraestructura para la implementación de recursos en materia de la educación para los trabajos de la docencia que beneficien directamente a los alumnos y en cierta medida para capacitarlos, sin embargo en el ámbito remunerativo, representará el indicador principal por el que las personas encargadas de la docencia se encuentran completamente en desacuerdo (Soria , 2018).

En una institución educativa del distrito de San Juan de Miraflores, en la mejora de la calidad educativa se buscó una mayor participación de talleres para apoyar a los conocimientos y desarrollar más aun a los docentes y por consecuencia se benefician los estudiantes, para que pueda responder las altas demandas y necesidades de cada estudiante (Suarez, 2022).

En una institución educativa del distrito de Chorrillos, se requiere una mejor planificación y valoración del recurso humano de parte de sus directivos, con mayores

programas de capacitación para que la gestión en educación pueda mejorar y que se cumpla cada parámetro que se espera conseguir en beneficio de cada estudiante (Quesada, 2022).

Al ejecutarse la correspondiente evaluación PISA 2018 el cual fue ejecutado por el OCDE evidenciaron que el Perú se ubicó en la posición 64 de 77 países. Asimismo, según lo señalado por medio de la revista INCORE mediante el Instituto Peruano de Economía (2019) indica que la evaluación de los niveles para que la educación pueda desarrollarse resultaron ser insuficientes y reducidos, el promedio en que los pobladores de Apurímac realizan sus estudios incrementó en años de 8.1 en 2008 a 8.5 en 2018, índices que resultan inferiores al promedio nacional (10.0), razón por la cual es evidente que Apurímac está ubicado en las últimas posiciones cuando se realiza el análisis internacional y con un reducido crecimiento en materia de conseguir logros educativos (Minedu (2019 citado por Chávez y Ludeña, 2022).

Toda entidad que brinde una diversidad de servicios siempre debe poner mayor énfasis en que posean los más adecuados niveles de calidad, pero ocurre totalmente lo opuesto, pues resultan deficientes y los individuos que utilizan dichos servicios simplemente no se encuentran satisfechos, mostrando su rechazo e incomodidad.

Ante lo mencionado, se observa que, en el Gran Amauta, es evidente la ausencia de un nivel aceptable de calidad en el servicio, en el cual se aprecia que los encargados de la docencia no se encuentran debidamente capacitados y no suelen realizar sus labores según lo señalado por las diversas normativas laborales.

1.2 Descripción del problema

La tesis muestra el siguiente diagnóstico: Se ha podido observar que los índices de gestión en la mencionada entidad del rubro de la educación Gran Amauta es deficiente, se nota en la calidad de personal que llega a laboral sin que sean previamente evaluados por la persona indicada en la institución educativa. Es notorio observar a docentes no capacitados,

no aplican las estrategias adecuadas para que el aprendizaje en los estudiantes sea el adecuado. La falta de la planificación de las actividades educativas, no permiten el cumplir con el programa curricular de la institución, y por consiguiente no se podría lograr el buen desarrollo de las competencias de acuerdo con el nivel educativo de los estudiantes. La falta de un director gestor no permite generar recursos propios, el cual permitiría suplir alguna deficiencia en las labores que aseguran un adecuado nivel para que se puedan desarrollar las labores en materia de educación. El otro aspecto es la incapacidad para cumplir con las actividades educativas de acuerdo con el calendario curricular. Todo ello conlleva a deducirse que el director no capacitado para el cargo genera deserción de los estudiantes, y además la pérdida de puestos laborales para los trabajadores que ejercen la docencia, así como del personal de servicio. Es notorio que todo ello conlleva a la falta de calidad educativa en la institución.

De proseguir con la problemática se muestra el siguiente pronóstico: Teniendo como referente el diagnóstico realizado, se puede pensar que los procesos educativos en la institución, no se realizarían. El clima institucional no sería el más adecuado, ya que se genera de manera constante conflictos en a la comunidad educativa. Asimismo, los padres al observar una serie de deficiencias en una determinada institución educativa, tanto en el servicio como en la enseñanza no tendría la conformidad para mantener a su hijo en la institución, muy probablemente procedería a retirarlo y enviarlo a otra institución, generando el abandono de la institución, dando lugar a la deserción de la escolaridad, asimismo, al evidenciarse una deserción en la escolaridad, tal como el caso de abandonar tanto del lado de los educares como educandos y al referirse a las entidades del rubro de la educación, sin limitarse a los salones en los cuales se brinda el aprendizaje, sino abandonar sus metas, perspectivas y anhelos de un provechoso futuro y responsabilidad que termina perdiéndose al decidir anular y no darle validez a su futuro. El otro aspecto que se debe tener presente es

la consecuencia que tendría la falta de estudiantes por los motivos ya propuestos, es la incapacidad para mantener las plazas docentes en la institución y generare el desplazamiento de los profesores, muy probable dejándoles sin su plaza laboral, perjudicándolo, también en su soporte de manutención familiar, podría llegar inclusive, por la falta de estudiantes, al cierre da la institución ya que no habría el factor primordial para que se mantenga funcionando.

Se muestra el control del pronóstico: Cuando se evidencia y asume los datos brindados por el pronóstico o diagnóstico, que se observa en las entidades del rubro de la educación, se considera recomendable en primer lugar, un director debidamente capacitado en el ámbito de los instrumentos de gestión, tratando que se mantenga un liderazgo formal con empatía y conocimientos que le permita mantener un buen clima institucional. todo ello con la meta principal de lograr la generación de una institución adecuada en materia de calidad.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre los recursos materiales y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?
- ¿Qué relación existe entre los recursos financieros y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?

- ¿Qué relación existe entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?

1.4 Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Según Maza et al. (2022) se realizó un trabajo de investigación cuya finalidad fue la de evaluar los niveles de calidad por los servicios prestados, así como se evidencian estudiantes plenamente satisfechos con el servicio que recibieron, reconociendo el valor agregado y la importancia de mantener un adecuado nivel de calidad cuando se ofrece ese tipo de servicios con mayor énfasis en los programas de pregrado, en la mencionada universidad colombiana, así como la intención a futuro de mejorar la calidad, empleando como técnica la de Mínimos Cuadrados Parciales, el resultado que se logró obtener es que los componentes tangibles, fiabilidad, empatía y capacidad para responder indicaron que un 65,2% del nivel de calidad fue percibido por los alumnos, destacando que en lo que respecta a seguridad no califica como indicador para brindar las explicaciones necesarias en materia de calidad que se percibe, es importante señalar que se explica la satisfacción con el 61% en relación al nivel de calidad, y la proyección futura con intenciones reflejó 34% en materia de satisfacción.

Por su parte Uquillas et al. (2022) mediante su trabajo de investigación resaltó la importancia de evaluar los niveles de calidad en relación con los servicios que se brindan en el rubro de la educación a través de la aplicación de los parámetros señalados a través del SERVQUAL, estableciendo como conclusión en que para fomentar las mejoras necesarias en materia de calidad en los servicios que brinda una entidad del rubro de educación, debe tomarse en consideración la totalidad de las dimensiones, con mayor énfasis en lo que respecta a la capacidad de respuesta, bajo esta perspectiva el ámbito de la rendición de cuentas y los niveles que se encuentran vinculados con el desempeño de los trabajadores del

rubro de la educación, utilización de sugerencias y comentarios del alumnado, tratar a los alumnos sin necesidad de discriminarlos, los mecanismos aplicados para enseñar, especializar y capacitar constantemente a los docentes, así como lo que contiene los cursos que se están ofertando, juegan un rol indispensable para satisfacer las demandas de un determinado estudiante.

Por otra parte, Patrón (2021) mediante su trabajo resalta la importancia de la satisfacción y calidad en los servicios que se brindan por medio de entidades especializadas en educación superior en el país mexicano, la coyuntura estudiantil fue realizada en el sector correspondientes a los servicios escolares con la meta principal de establecer la medición de los niveles de calidad en relación a los servicios que se ofrecen tomando como punto de partida la forma en que los estudiantes lo perciben, estableciendo como conclusión en que se encuentra confirmado que los servicios brindados resultan mostrar cierto nivel de calidad, notoriamente las más bajas calificaciones se encuentran a la par a las dimensiones empatía y capacidad de respuesta prevaleciendo como inconveniente principal la actitud asumida por los trabajadores del Servicio del sector de la educación, generalmente por la ausencia del factor tiempo, disposición y amabilidad.

Según Navarro (2020) mediante su trabajo de investigación analiza la transparencia de un Gobierno abierto así como la debida accesibilidad a los datos en la gestión de recursos materiales estableciendo como conclusión en que la gestión adecuada para administrar dichos recursos ha cobrado una bien marcada relevancia en materia de los recursos financieros que se asignaron a dicho ámbito, hechos que generan un evidente requerimiento de contar con profesionales que operen en el sector público con una capacidad competente vinculado al marco legal que le facilite la aplicación de procesos y labores acorde a los valores institucionales y con alto sentido de responsabilidad direccionado a la sociedad, en el ámbito internacional una adecuada labor de un Gobierno Abierto fomenta que se manejen

los datos para garantizar la transparencia, brindando información sin ambigüedades y despejando dudas.

Asimismo, Soto et al. (2020) por medio de su trabajo sometido al análisis realizó explicaciones acerca de las tendencias y desafíos que permitan facilitar la administración de los recursos humanos considerándolo como modalidad de adaptación o cambios para aportar conocimientos como sustento para indagar, estableciendo como conclusión en que los desafíos asumidos por una adecuada gestión de recursos humanos, sean externas o internadas, identifican las modificaciones referidas a la ejecución de las labores mediante la aplicación de recursos, razón por la cual se está preparado ante situaciones impredecibles, es así como lo notamos cuando, a nivel mundial se experimentó la pandemia, el cual afectó directamente el accionar laboral de los recursos humanos, y obligó a que se reorganice para afrontar las actividades empresariales, recurriendo a la tecnología, con el único fin de hacer uso de nuevas estrategias, el cual permitirá mantenerse en el ámbito del mercado laboral de manera competitiva. Toda expectativa en el ámbito laboral, debe ser visto como herramientas esenciales para que los recursos humanos puedan identificarse y estar preparados para un buen desarrollo en la institución en la cual se esté desarrollando, ya que nuestras sociedades sufren de manera constante cambios, y es por ello que se debe siempre estar preparados para brindar un buen servicio laboral, todo ello por supuesto a la par con los cambios tecnológicos, con la finalidad de mejorar los niveles de competitividad y productividad.

Por su parte Armijos et al. (2019) mediante su trabajo realizado resalta la importancia de realizar una adecuada gestión de los recursos humanos dentro de las diversas áreas de la entidad de estudio, se estable como conclusión en que los RRHH representa uno de los pilares más importantes de la entidad, y el gestionar adecuadamente los RRHH no debe limitarse únicamente a seleccionar y contratar personal, sino poner un mayor énfasis en la

implementación de políticas como empresa, se conoce que el Dpto. De RRHH es la más importante dentro de una entidad, como estructura, puesto que facilitará la definición y consolidación en el mercado, presentando un radio de actividades para reclutar, seleccionar, compensar, otorgar beneficios sociales, seguridad e higiene en el entorno laboral, desarrollar a la organización, entrenar y desarrollar al personal, relaciones entre los colaboradores, auditoría, sistemas de información, base de datos, etc.

Asimismo Quesada (2019), mediante su artículo resaltó la importancia de analizar las condiciones que se ofrecen mediante la infraestructura del rubro de la educación en la correspondiente región pacífico central, la geografía para desarrollar la escolaridad promoviendo que se aprenda dentro de las aulas, el trabajo se proyectó como meta promover que se aprenda en la comodidad correspondiente, la labor realizada evalúa la actualidad de la instalación física en los colegios y escuelas públicas, estudiando la influencia en el entorno socioemocional que favorezca el aprendizaje verdadero, estableciendo como conclusión en que los datos que se obtuvieron toman en cuenta un insumo acertado para toda autoridad del ámbito de la educación de las regiones con la finalidad de promover y reflexionar las mejoras continuas de los espacios utilizados para la educación de todo centro de aprendizaje.

Por su parte Souza (2019) mediante su artículo resalta la importancia de que todo estudiante se encuentre plenamente satisfecho con la infraestructura que le ofrece el centro educativo brasileño, con la finalidad de realizar una serie de análisis del grado en que se encuentran satisfechos los alumnos en relación a la calidad de sus infraestructuras vinculadas para asegurar su educación, se logró obtener como resultado que los alumnos se encuentran plenamente satisfechos y conformes con la infraestructura que le ofrece su casa de estudios, asimismo se determinó coincidencias con el nivel de productividad vigente contribuyendo a que se discuta un tema que no se suele explorar en el entorno de las investigaciones brasileñas.

Por otra parte Fonseca (2018), se realizó el trabajo a través de un análisis descriptivo que facilitará el análisis de las inversiones que se realizan para mejorar la infraestructura mediante obras y fomentar la identificación de toda fuente para financiarlas que se suelen utilizar para estos casos, como son el Banco Europeo de Inversiones (BEI); Banco de Desarrollo de América Latina (CAF); Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y teniendo identificado plenamente la cantidad de proyectos en infraestructura que se ejecutan en el ámbito estratégico, de seguridad, deporte, educación, salud, que contribuirá a un entendimiento mayor acerca de las inversiones para ejecutar obras vinculadas con la infraestructura.

Según Miranda (2018) por medio de su artículo desarrollado, resalta la importancia de las políticas que se implementan para contar con una adecuada infraestructura en el rubro de la educación y cómo influye en todo estudiante para que pueda aprender, la labor fue realizada por medio del análisis comparado en diversos países ubicados en Latinoamérica, estableciendo como conclusión en que el ámbito de una adecuada infraestructura en el rubro de la educación tanto curricular como a la inversa, tienen una influencia positiva cuando se logra un nivel adecuado en todo estudiante, a pesar de que se evidencia algún tipo de problemática en reducida pertinencia, insuficiencia, escasez, deterioro, afectando a las agrupaciones que muestren un alto nivel de vulnerabilidad, por otra parte se halló que en diversos estilos de infraestructura lograron complementarse, tomando en consideración un diseño e implementación de integrales políticas para revertir la tendencia actual de las acciones públicas de brindar una mayor atención direccionada a la infraestructura no curricular antes que la que se considera como curricular.

Asimismo Surdez et al. (2018) mediante su trabajo de investigación resalta la importancia de considerar a los estudiantes satisfechos cuando se valora los estándares de calidad en educación dada en la universidad, con la finalidad de lograr la plena identificación

de todo estudiante satisfecho por la clase de educación ofrecida por medio de los programas de pregrado en el ámbito de Ciencias administrativas, económicas, arquitectura e ingeniería dentro de una Universidad pública mexicana, en relación a los componentes de calidad en materia de educación, tal es el caso de los procedimientos de aprendizaje y enseñanza, percibir el trato que reciben los individuos con los cuales el alumnado se relaciona cuando realiza sus estudios, autorrealización, infraestructura, estableciendo como conclusión que generalmente todo participante muestra cierto grado de insatisfacción con determinados mecanismos de calidad en materia de educación.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Apaza y Rivera (2022) concluyeron en la ausencia de la entidad educativa con la sociedad, donde deberían participar en la problemática en la consecución de diversas soluciones en conjunto, existe una ausencia de trabajos coordinados entre cada docente, cada padre de familia, cada estudiante, la directiva, porque no se evidencia metas en común, por ello, es valioso una gestión adecuada de la directiva hacia la mejora de los servicios educativos de calidad.

Según Santamaría (2022) mediante su trabajo de tesis resalta la importancia de que se ejecute las partidas de inversiones correspondientes al ámbito educativo y como suele impactar a que se cierre las diversas brechas, para la realización del mencionado trabajo se optó por aplicar la metodología correlacional, asimismo fue una labor no experimental, se estableció como sugerencia a los operadores competentes realizar la planificación, monitoreo y debido seguimiento permanente a que se ejecute adecuadamente la ejecución de las partidas de inversiones dentro del ámbito educativo en la mencionada sede central.

Asimismo, Mori y Palomino (2021) mediante su trabajo realizado resaltó por medio de su labor, la importancia de analizar los estándares de calidad aplicados en los servicios que corresponden al ámbito de la educación en diversos países de América Latina, indicaron

basándose en los resultados obtenidos que en materia de calidad de los servicios que se lograron obtener en las entidades dedicadas al rubro de la educación de enseñanza superior, infieren en que las personas que utilizan dichas entidades generalmente se proyectan a que les cumplan con las metas que se proyectan cumplir, razón por la cual, las entidades no deben limitarse a mantener un enfoque único a los servicios y productos que ofrecen, sino garantizar el cumplimiento de todo tipo de condiciones para que los estudiantes como usuarios puedan recibir un adecuado servicio, por otra parte, es relevante que estas instituciones puedan establecer los requerimientos de su clientela con la finalidad de lograr determinar un servicio para apoyar logísticamente tomando en consideración los requerimientos y el servicio de logística la cual deberá estar completamente direccionado al cliente.

Por su parte Panta (2021) mediante su trabajo de investigación realizado resaltó la importancia de la gestión de RRHH para garantizar la mejora constante a los niveles de desempeño de los trabajadores de la entidad Green Offshore S.A.C durante el periodo 2020 en la ciudad de Talara, estableciendo como conclusión de que la entidad en mención no poseía una adecuada manera de gestionar los RRHH, ni contaba con el personal adecuado para afrontar las actividades relacionadas al área en mención, se logró apreciar mediante los resultados obtenidos la existencia de un vínculo lineal positivo alto, dado entre los RRHH y el desempeño del trabajo, razón por la cual se considera indispensable realizar la implementación de la alternativa de elaborar un planeamiento adecuado para gestionar los recursos humanos.

Según Vega (2021) quien mediante su trabajo realizado consideró importante resaltar la importancia de las gestiones como institución y los estándares de calidad de los servicios que se brindan en el ámbito de la educación, tomando en consideración como lo perciben los padres de familia en las entidades pertenecientes al sector público, estableciendo como

conclusión que resulta evidente la existencia de un vínculo positivo moderado dado entre las gestiones como institución y los estándares de calidad relacionados con el servicio brindado, demostrando también el vínculo positivo dado entre las diversas dimensiones: evaluación de gestión, innovación, liderazgo, organización educativa, otros.

Por otra parte Yauri (2020) mediante su labor de investigación realizada considera primordial analizar la gestión de la satisfacción laboral y de los recursos humanos, estableciendo como conclusión que se evidencia la existencia de una relación de grado moderado existente tanto por la satisfacción laboral como por los RRHH, debido a ello mediante la aplicación de la Rho de Spearman $r = 0,450$ se logró ubicar en un moderado grado de relación directa, en donde p valor (0,000) resultó inferior a 0,05, corroborando el vínculo moderado y directo

Asimismo Apaza (2019) mediante su trabajo de tesis resaltó la importancia de la inversión pública que corresponda a los diversos servicios brindados para la educación y el resultado del análisis censal de los alumnos que cursan la primaria, estableciendo como conclusión que las inversiones muestran cierto grado de influencia, sin embargo no resulta significativo en vista que por los PIPS no suelen incorporarse de manera adecuada los elementos necesarios para capacitarlos a nivel técnico y pedagógico para los profesionales que ejercen la docencia y que no logra fortalecer los componentes indispensables para garantizar la enseñanza en los salones, puesto que no analizan correctamente considerando el informe final para que sea incorporado respectivamente al PIP con los componentes señalados con presupuestos suficientes, dicho componente se estima que deba ser ejecutado por medio del departamento especializado por la UGEL que corresponda a través de un convenio.

Por su parte Córdoba (2019) mediante su trabajo de investigación resalta la importancia de analizar la calidad de los servicios brindados en el rubro de la educación en

la ciudad de Piura, estableciendo como conclusión en que los estándares de calidad en materia de educación cuentan con distintas conceptualizaciones y en la gran mayoría respetan cierto enfoque teórico que muestra marcadas diferencias al concebirse como mejora de procesos, transformación, eficacia, excelencia, etc. Asimismo, los estándares de calidad en la educación generalmente es medida basándose en la productividad educativa, metodología de la educación, recursos pedagógicos, humanos, satisfacción de los alumnos, otros.

Por otra parte, Cueto et al. (2019) a través de su trabajo realizado analiza la influencia de valorar los estándares de calidad de los servicios brindados en el ámbito educativo de las entidades educativas pertenecientes al sector privado, estableciendo como conclusión que los estándares de calidad en el servicio de la educación secundaria en la localidad distrital de Chaclacayo están ubicadas dentro de un nivel medio, el cual se evidencia por medio del 51%, tomando en cuenta las percepciones en promedio de la clientela externa (tanto padres y alumnos) como la interna (profesores).

Según Terán et al. (2019) mediante su trabajo realizado resalta la importancia de analizar las gestiones relacionadas con la innovación y tecnología, se fomenta la construcción del paradigma de Redes Bayesianas para que pueda realizarse la identificación de los procedimientos necesarios para alcanzar los niveles de eficiencia de la administración de innovación y tecnología en una determinada entidad, estableciendo como conclusión en que la mayoría de los procedimientos que se eligieron por medio de profesionales con especialización en el mencionado modelo RB resultaron primordiales, pero, los procedimientos que adquirieron mayor relevancia para lograr una adecuada administración de la tecnología en la entidad son la seguridad informática, gestiones del conocimiento y el capital humano.

Asimismo, Munsibay et al. (2019) mediante su trabajo de investigación analizó las partidas de inversiones públicas en el ámbito del transporte, saneamiento y educación, estableciendo como conclusión que una cifra superior al 75% de los proyectos que se realizaron en materia de inversión pública fueron viables, para el ámbito educativo logró beneficiar a 98% los cuales pertenecen a zonas rurales, lo cual fue el 21% de las partidas presupuestales aprobadas para el periodo 2018.

Por su parte Jiménez (2018) mediante su trabajo de tesis resaltó la importancia de analizar las inversiones públicas en el ámbito educativo y cómo influyó en los estándares de calidad en materia de la educación de los niveles primario y secundario durante el periodo 2018, estableciendo como conclusión en que lo relevante de las inversiones públicas representa un asunto de alta importancia puesto que mantener un entorno educativo con los más altos estándares de calidad representa el eje principal para obtener los aumentos productivos indispensables para lograr el desarrollo y crecimiento en la economía, la cual se asocia con niveles elevados para las inversiones direccionadas a establecer una serie de garantías, capacitación en educación, equipamiento e infraestructura.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

Se justificó mediante la variable “gestión de recursos” la misma que buscó confrontar la teoría referente a los borrosos subconjuntos porque en la actualidad en todo procedimiento ligado a la administración de recursos en concretos contextos, podría causar una serie de mejoras tomando como punto de partida los mecanismos que facilitan tomar de manera certera la toma de decisiones, asimismo, se analizará la teoría de capacidades y recursos donde se analiza la relación de las capacidades de los colaboradores y su desempeño frente a sus competidores, además, se analizara la teoría de Michigan.

Sobre la variable 2 denominada calidad de servicio educativo fue vinculado con la teoría de Parasuraman porque fue importante medir los niveles de calidad de todo servicio educativo lo cual se requiere a fin de que los usuarios puedan percibir la calidad, de manera que al medirla pueda ser mediante la percepción y se base en el análisis del usuario. Es por ello que se busca con indicadores poder realizar las mejoras con la finalidad de poder incrementar los niveles de producción y mejora de los estándares de calidad del servicio ligado a la educación.

1.5.2. Justificación práctica

La investigación presentó justificación práctica porque el propósito central de esta investigación se sustenta en demostrar como la gestión de recursos coadyuva a lograr los servicios educativos de calidad en nuestros estudiantes permitiendo contribuir en el desarrollo socio económico de la localidad distrital de San Martín de Porres y del país, en especial en cuanto a recursos, financieros, humanos, y de infraestructura para la formación técnica del alumnado y rápida implementación mercado laboral.

Además, por las implicancias prácticas porque los resultados de la investigación contribuirán al sustento y justificación para posteriormente se efectuó una inversión pública en la institución educativa Gran Amauta.

1.5.3. Justificación Metodológica

Se encuentra debidamente justificado puesto que fue de suma utilidad para orientar el trabajo realizado de tipo correlacional. Por otra parte, los instrumentos implementados con la finalidad de recopilar la información necesaria se someterán a la validación realizada por profesionales con la experiencia y confiabilidad requerida para el caso (Alfa de Cronbach) y los aportes se utilizarán en otro tipo de trabajos que desarrollen las variables desarrolladas.

1.6 Limitaciones de la investigación

La limitación principal al momento que se realizó el trabajo es la reducida cantidad

de material bibliográfico relacionado al tema materia de estudio, la puesta en valor y el factor tiempo disponible por parte del investigador para lograr desarrollar las labores de campo.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo general

Establecer cuál es la relación entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar qué relación existe entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.
- Determinar cuál es la relación entre los recursos materiales y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.
- Establecer qué relación existe entre los recursos financieros y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.
- Establecer qué relación existe entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

1.8 Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

1.8.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.
- Los recursos materiales se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

- Los recursos financieros se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.
- Existe relación positiva entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1. *Enfoque teorico de la variable 1. Gestion de recursos*

2.1.1.1. Enfoque teorico de la agencia. Los aportes que se realizaron por medio de (Jensen y Meckling, 1976 citado por Uribe, 2010) conceptualizan el vínculo de agencia considerandolo como el contrato en la cual uno o más individuos contratan a un tercero para que realice un servicio establecido, lo cual puede implicar un nivel de delegar cierta autoridad en el mencionado agente, de esta manera, la persona que desempeña la labor de agente principal intentará desviar o suprimir los intereses de índole personal del correspondiente agente brindándole ciertos incentivos innovando nuevas alternativas que le permitan controlar mecanismos para garantizar la supervisión de las gestiones. A pesar de la dificultad para lograr la optimización el vínculo de agencia no incurre en mayores costos, la información asimétrica será difícil de que sea vencida.

Los parámetros establecidos por medio de la teoría de agencia serán de aplicación a determinados vínculos de agentes de la economía y podrán ser trasladados a contractuales relaciones que se generen en la entidad, lo cual significa, vínculos de empleo (Pérez, 1999 citado por Uribe, 2010).

2.1.1.3 Enfoque teórico del comportamiento de la escuela de las relaciones humanas. Mayo, 1932 (citado por Dolan et al., 2007), señaló acerca de la mencionada teoría que la escuela de todo vinculo de las personas, coloca como pilar fundamental que la relacion pueda mejorar llevando a un resultado como organización de manera satisfactoria, lo cual va seguido por los constantes esfuerzos por tratar de humanizar distintos ámbitos y condiciones ligadas al trabajo.

2.1.1.4 Enfoque teórico de los sistemas: Teoría X y la Teoría Y. según lo señalado por medio de los modelos tradicionales X según McGregor, 1957, citado por Chiavenato,

(2011), señala que cada organización realiza la motivación de cada persona de ella misma, porque si existe carencia de una acción directa de la gestión, el personal estará inactivo frente a la necesidad de cada organización.

2.1.1.5 Enfoque teórico sobre “Z”, gestión propuesta.

Según Ouchi, 1982, citado por Chiavenato (2011), señalo que ser productivo es un tema de administrar adecuadamente a los individuos frente al uso de tecnologías, gestionar a cada persona, direccionada a una mejor cultura de una entidad, dejando atrás un enfoque tradicional.

2.1.1.6 Enfoque teórico de los subconjuntos borrosos. Se encuentra direccionado a que se mejoren los resultados que se refieran a la persona trabajadora como a la empresa como objetivo principal, acerca de lo básico de los componentes matemáticos que atenúen la presente subjetividad evidenciada al tomar decisiones.

Cuando se aplican los mecanismos referentes a la mencionada teoría a la administración de recursos, generan aportes de certidumbre y objetividad a la toma de decisiones consideradas para dicho ámbito, resultandos programables con facilidad.

Cuando se aplica dicho modelo, puede generar ciertos beneficios y otro tipo de actividades como la de evaluar nuevamente diversos procedimientos para gestionar los recursos en concretos contextos tomando como punto de partida los componentes que faciliten tomar certeras decisiones, el fundamental costo suele surgir con el factor tiempo, la misma que se reducirá cuando los profesionales reciban los respectivos entrenamientos en técnicas introducidas (Souto y García, 2016).

2.1.1.7 Enfoque teórico de Michigan. La proyección al mencionado modelo, es que la orientación cuenta con la mayoría del poder, los trabajadores se ven simplemente como un activo más, el cual debe estar sometido a explotación máxima bajo un mínimo costo, en el extremo modelo relacionado a la aproximación hard, se estima aumentar los niveles de

eficiencia de las personas al organizarse sin orientarse a los requerimientos, más bien en la manera que puedan ser utilizadas para lograr las metas como organización. (Latorre, 2011).

Es importante señalar que el modelo de Michigan se encuentra basado en las labores desarrolladas por Storey (1992), Hendry et al. (1995), y Beardwell et al. (2004) los mismos que determinaron que una aproximación hard aplicado a los RRHH surge con las alternativas estratégicas como corporación y en las políticas que posea la entidad, este lineamiento para gestionar logra enfatizar que se analice el entorno y se integre el planeamiento de negociar los recursos (Latorre, 2011).

2.1.1.8 Enfoque teórico de gestión de recursos humanos. Miles y Snow (1978, citado por Dolan et al., 2007), señalaron que se analiza para cada forma de estrategias que se pueda identificar en la entidad, el cual la inclinación que se debe contar en gestionar a la persona y que se desarrolle de forma adecuada.

2.1.1.9 Enfoque teórico de los recursos y capacidades. Se toma en consideración que la mencionada teoría se encuentra dentro del ámbito de las alternativas estratégicas que se basan en los recursos de la entidad, dándole mayor prioridad a la interna estructura de la entidad para formular y desarrollar los mecanismos de la empresa (Rugman y Verbeke, 2002), implementa los diversos fundamentos ligados a la mencionada teoría describiendo los procedimientos a través de los que la entidad pueda garantizar su crecimiento, tener la firma definida como una agrupación productiva de recursos con una administrativa organización.

Asimismo, la mencionada teoría analiza el ámbito interno del desempeño superior que las entidades establecen por medio de la relación dado entre la capacidad que posee la entidad en relación a la competencia (Sánchez, 2016).

Se considera de alta importancia resaltar que la mayoría de entidades sin tomar en consideración el giro o tamaño, generalmente se encuentran dirigidos e integrados por los

componentes humanos, la misma que plasma el historial propio en la entidad facilitando que el desarrollo de las diferentes ventajas competitivas (Sánchez, 2016).

2.1.1.10 Enfoque teórico de los sindicatos. Se considera con lo que comunmente se conoce como los de afuera y los de adentro, tomando en cuenta a las personas que trabajan en la organización, los empleados de la actualidad, son reconocidos por los directores como los que valen y producen más, que cuentan con costo de formación y suficiente experiencia generando un sentido de fidelidad y compromiso con las labores que vienen de afuera, a pesar que se ejecuten con salarios inferiores, razón por la cual, la empresa, a pesar de contar con un fuerte sindicato, tendrá tendencia a mantener altos salarios en la planilla de trabajadores (Sánchez, 2016).

2.1.1.11 Enfoque teórico de Harvard. suele agrupar los principios fundamentales de la aproximación soft en relación a los RRHH, la meta principal del mencionado modelo es incrementar los potenciales y compromiso de los trabajadores.

La organización suele analizarse tomando en consideración el flujo de los trabajadores, la misma en la que se encuentra incluida desde el instante en que a un trabajador se le considera y se le contrata en la entidad hasta el momento que finalice su colaboración (reclutar, seleccionar, socializar, evaluar y promocionar). El mencionado sistema considera las acciones pertinentes para retribuir mediante altas participaciones y sueldos en la entidad para garantizar la atracción, motivación y permanencia de los trabajadores generándoles un ambiente de estabilidad en el trabajo, otra de las particularidades evidenciadas es que se fomenta que los empleados participen al tomar las decisiones, debido a lo indicado se creará un ambiente de trabajo de compromiso y colaboración (Latorre, 2011).

2.1.2. Gestión de recursos

Según Chisom (2022), gestionar adecuadamente los RRHH debe entenderse como el conjunto de procesos de utilizar diversas formas de recursos en la corporación de forma

exitosa y eficiente, asimismo, dichos recursos incluirán equipos, instalaciones, activos, recursos humanos, por otra parte, es planificar, programar y asignar prospectivamente los diversos recursos para determinados proyectos a un apropiado costo y momento. El recurso en una determinada entidad es una alternativa estratégica de la administración que facilitará a la entidad utilizar adecuadamente a sus trabajadores capacitados generando aumentos constantes en los índices de rentabilidad.

Un idóneo manejo de la gestión de la gran mayoría de recursos es indispensable para garantizar mejoras en los índices de sostenibilidad y rentabilidad empresarial, contribuyendo al lineamiento inferior y superior de todo giro de negocio.

Los encargados de administrar adecuadamente los recursos utilizan los que consideran de mayor rentabilidad a un costo reducido con la visión necesaria de toda entidad, asimismo con la obtención de una adecuada combinación de los recursos globales y locales colabora a la reducción de los gastos de un determinado proyecto, cuando entregan los mencionados recursos a cierto proyecto establecido previamente, garantiza el cumplimiento del requerimiento dentro de los plazos y acorde a la partida presupuestal, por otra parte los que administran recursos mantienen reducidos costos y un adecuado mecanismo de control para distribuir ciertos recursos críticos uniformemente en la mayoría de proyectos sin limitarse a estar centrados en un único proyecto de prioridad alta.

Las gerencias utilizan herramientas administrativas para garantizar brindar un pronóstico de la utilización de mano de obra de forma adelantada, ante ello, se obtiene como resultado la reasignación de actividades estratégicas y no facturables, cuando se sustraen recursos que estuvieron direccionados para diversos proyectos, es factible que no se evidencie una labor adecuada en que se participe, los encargados de administrar los recursos utilizan los mencionados recursos para actividades que no se facturen al inicio antes de que se asignen de manera rápida a iniciativas estratégicas y facturables.

La previsión de la demanda, representa un mecanismo para gestionar adecuadamente los recursos vinculados a un determinado proyecto que facilite a la administración lograr anticiparse ante la demanda adelantada de recursos, le permitiría establecer la medición y análisis de las brechas de ciertas habilidades acorde a sus actuales capacidades, al tener plenamente identificado el exceso y escasez, los encargados de administrar los recursos podrán fomentar el desarrollo de un planeamiento de acción para concluir de forma proactiva la brecha de la demanda y capacidad.

El procedimiento para gestionar los recursos generan una serie de mejoras de la transparente comunicación, razón por la cual permitirá compartir exitosamente los recursos con un alto grado de capacitación en una matricial entidad, en vez de estar centrándose en un proyecto único con alto grado de prioridad, los escasos recursos se distribuirán en determinados proyectos, enfocarse en los servicios que se comparten generará que los equipos puedan abarcar diferentes geografías que brinden asistencia en todo momento.

Los trabajadores suelen sentir cierta admiración a sus gerentes, puesto que se encuentran en la constante búsqueda de oportunidades para que puedan desarrollarse a nivel profesional, la ausencia de motivación y oportunidades para que pueda crecer, representará un menor grado de productividad, compromiso y posibilidad de una rotación, finalmente la verificación de su capacidad y productividad regular colaborará a la mejora y aportes para que la entidad cuente con una mayor valoración.

2.1.3. Importancia de la gestión de recursos

Al realizar una adecuada administración en lo que respecta a la gestión de recursos se realiza con la finalidad de obtener más por menos, resultando la premisa principal de la teoría y el axioma que se tiene en claro aplicar en el entorno empresarial, determinando que no es recomendable malgastar, gestionar adecuadamente los recursos se encuentra centrado en optimizar y en mantener los niveles adecuados de eficiencia, por ello resulta primordial

tener en claro la identificación de lo que se requiere para conseguir el éxito de un determinado proyecto, por ello diversas entidades deciden contratar al personal respetando un exclusivo perfil para gestionar los recursos, conocido como gestor de recursos, a comparación de los encargados de los proyectos, no cuentan con la responsabilidad de la creación y asignación de labores para lograr ejecutar el proyecto, el gestor de recursos generalmente suele encargarse de la asignación de recursos que tengan disponibilidad para lograr el éxito del proyecto, el perfil indicado se encargada de la realización del planeamiento de gestión, el mismo que con su eficacia determinará los recursos específicos (en el cual se incluye el recurso físico, técnico, financiero, humano) y las labores indispensables para que se desarrolle plenamente un proyecto establecido (ESIC, 2022).

A la gerencia de proyectos este planeamiento le servirá como guía y parámetro para brindarle una mayor capacidad de visión global de los componentes de un determinado proyecto, lo cual es el recurso tecnológico, carga laboral, personal, presupuestos, otros. Asimismo, toda decisión que se estime conveniente considerar para asignar y programar recursos, aparte de establecer las garantías necesarias para disponer de los mismos (ESIC, 2022).

2.1.4. Beneficios de un plan de gestión de recursos

Un buen planeamiento para gestionar reduce toda posibilidad de imprevistos y dificultades dados en un tiempo establecido, puesto que se tiene conocimiento anticipadamente de recursos planificados en relación a su disponibilidad.

Lo mencionado colabora que cuando se desgaste en el ámbito del trabajo, resulte menor, una eficaz capacidad para gestionar reduce la posibilidad de dependencia y asignación de recursos o departamentos, debido a que con el planeamiento para gestionar se equilibran las partes (ESIC, 2022).

De esta manera, se brindará una red para establecer las garantías necesarias al proyecto, pero cuando no se logra conseguir los resultados esperados, las causas se vinculan con la ausencia de recursos en lugar de las metas desacertadas, planificar y gestionar permiten facilitar que se realice todo lo que se tenga como disponible, pero se deja en claro que, si no se cuenta con recursos, ni planes, todo resultará complicado (ESIC, 2022).

Por dicha razón, una de las metas es la búsqueda constante de la transparencia los equipos pueden rendir y sacar el máximo provecho a todo recurso, sin embargo cuando no encuentra un rendimiento adecuado por ausencia de recursos o planeamiento, deberá comunicarse, puesto que será la más rápida manera para tratar de solucionar dicho inconveniente, por otra parte un adecuado planeamiento de recursos permitirá establecer una correcta medición de los índices de eficacia, si se comprende generalmente de lo que se requiere para realizar la gestión y ejecución de una reunión, evento o proyecto midiendo la rentabilidad de las inversiones y calculando los beneficios (ESIC, 2022)

2.1.5. Dimensiones de gestión de recursos

2.1.5.1. Recursos Humanos. Representa el factor primordial de toda entidad con la finalidad de conseguir lograr el éxito proyectado, los mismos no deben ser calificados como costo, más bien como inversión, razón por la cual gestionarla resulta prioritaria para toda entidad (Armijos et al., 2019).

Los trabajadores de las entidades, no se perciben como capital humano o recursos, se les considera como talento humano que pueda potenciarse para beneficiar la gestión de la entidad, toda empresa que anhela logra el posicionamiento y permanecer con altos índices de solidez en el mercado necesita conseguir la plena satisfacción de lo que exige la clientela, de forma tal que sea distinguido por la competencia por su grado de eficiencia y calidad de sus servicios y productos ofertados, para lo cual requiere del talento humano (Armijos et al., 2019).

Según lo indicado por medio de Moreno (2022), los RRHH representa la agrupación de aquellos individuos que brindan una colaboración a una entidad en distintos departamentos y áreas, por las habilidades y funciones en las entidades se lograrán las metas proyectadas en el negocio.

Es importante considerar que las entidades suelen construirse tomando como punto de partida al personal humano, puesto que es la parte esencial para impulsar a la entidad y del mismo dependerá el fracaso o el éxito de un proyecto.

Asimismo, todo RRHH cuenta con diferentes aceptaciones, tanto la agrupación de trabajadores como de los que laboran en coordinación para obtener resultados idóneos en la entidad.

Lo primordial de todo RRHH resulta muy simple, todo individuo es el componente idóneo en una entidad, sin los mismos, no se podría adquirir un determinado funcionamiento, lo cual se fundamenta en la valoración que brindan los talentos que forman parte para que la entidad cumpla con sus metas pactadas.

Los RRHH son los responsables de ejecutar las labores cotidianas para garantizar un correcto funcionamiento de la entidad, resulta indispensable que toda entidad muestre un alto grado de compromiso con las personas que colaboran motivándolos y brindándole los mecanismos requeridos para la realización de sus funciones.

Los RRHH que no se encuentren motivado funciona como un motor sin la fuerza necesaria en un automóvil en un circuito de competencias, podrá avanzar, pero llegará a la meta de manera lenta y con una serie de inconvenientes.

Debe tenerse en cuenta la importancia de todo el ámbito de los RRHH, la misma que debe cumplir con una esencial función, la cual es canalizar la información y comunicación existente entre el trabajador y la entidad, encargado de la implementación de alternativas estratégicas necesarias para la entidad asegurando el mejor grado de éxito entre los

trabajadores, asimismo buscando que los colaboradores se encuentren plenamente satisfechos gestionando las actividades que sean indispensables para garantizar el bienestar y desarrollo, razón por la cual las personas a cargo de los RRHH deben fomentar su equilibrio de los intereses empresariales y la de sus trabajadores.

Por otra parte, los profesionales son los que tienen a cargo la conformación de agrupaciones laborales en una entidad, así como realizar labores para que puedan integrarse, razón por la cual es crucial toda actividad que realicen para asegurar los objetivos de una entidad, razón por la cual el área de RRHH procura fomentar programas de capacitaciones a los trabajadores para asegurar el desarrollo de sus habilidades con la finalidad de aumentar sus niveles de rendimiento.

Ante lo mencionado, las pymes ya cuentan con áreas encargadas de los RRHH con personal que se encarga de la supervisión del desarrollo, compromiso y gestión de empleados y de la entidad.

En el entorno actual, el mayor reto que afrontan los dirigentes de las entidades se encuentra debidamente sustentado, puesto que dirigen los RRHH a diversas actividades direccionadas al logro de la eficiencia y eficacia, mejorando los índices de rendimiento con un valor agregado generando una serie de beneficios y ventajas competitivas, resulta primordial considerar que cuando las entidades realizan sus actividades de forma idónea obtendrá ganancias significativas a comparación de otras que no lo realizan de esa manera (Montoya y Boyero, 2016).

2.1.5.2. Recursos Materiales. Se conceptualizan como el patrimonio institucional que se encuentra representado por los bienes de consumo, inmuebles y muebles que facilitan las operaciones de esta, el componente en el cual se apoya para conseguir los objetivos y metas en una gestión pública (Navarro, 2020).

Es la forma en la que se ejecuta la apariencia vital en sobre una determinada

estructura física, o diversos componentes que representan el entorno personal u materiales que se relacionen con los canales de comunicación, lo cual significa que representa todo lo que una persona pueda visualizar para lograr establecer un juicio de valor vinculado con el aspecto, las particularidades señaladas muestran imágenes físicas u otras representaciones o manifestaciones de servicios, asimismo, las personas que suelen utilizarlas lo realizan de manera particular bajo criterios de calidad y evaluación (Panduro, 2022)

Según Herrera (2018), son considerados como el exterior que percibe el usuario de las instalaciones de la entidad educativa, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos.

Los recursos materiales representan componentes que se hallan generalmente en el ámbito natural y se utilizan con la finalidad práctica en las personas que lo califiquen como valiosas, se puede realizar la venta de viviendas y se podría realizar la venta de ventanas, puesto que ambas actividades cuentan con una valoración económica, sin embargo las personas innovan un bien que cuenta con cierta valoración, vendría a ser un recurso material, hoy en día se evidencian diferentes recursos materiales, que incluyen inclusive madera de los árboles, hojas comestibles, arena utilizada para la fabricación de vidrios, extracción de metales e insumos químicos de algunas hojas de plantas para que sean posteriormente transformadas en plásticos.

Los recursos materiales se separan en renovables y no renovables, los primeros están referidos a los materiales que se recrean con facilidad y califiquen como sostenibles, hoy en día existen discrepancias acerca de la facilidad que representa dicho proceso, generalmente lo que termina siendo reciclado califica como renovable, por ejemplo, en lo que respecta al vidrio y plástico se remodela, en cambio el carbón, gas, petróleo y otros combustibles fósiles se califican como no renovables, puesto que para producirlas se tardan miles de años.

En el entorno de la educación las actividades de la docencia se relacionan con

oportunidades y desafíos, una de las mismas es la factibilidad para la realización de materiales que sean utilizados para ejercer la enseñanza, en la cual se incluyen diferente tipo de recursos. Construir e implementar materiales es un asunto importante en el ámbito de la docencia, así como lo representa la actualidad de la coyuntura socioeducativo, en la misma que las innovadoras tecnologías que son de aplicación para la enseñanza plantearon interrogantes didácticos y pedagógicos en las labores de la docencia.

El material utilizado para la enseñanza se aprecia cuando se ejerce la docencia, por ejemplo, en las guías de labores prácticas, CD interactivos que se trabaja a la par con los estudiantes, sitios web, blog, etc. Se implementan recursos para la educación, se utiliza, evalúa y se recrea.

2.1.5.3. Recursos Financieros. Un recurso se considera un mecanismo que facilita la obtención de una determinada cosa que se necesite o desee, por ejemplo el caso del dinero, que es primordial para realizar compras, por otra parte, las finanzas, se refiere a que el dinero circule, caudales, bienes, por ello se puede asegurar que todo recurso financiero representa la agrupación de activos que generan liquidez, acciones, divisas, depósitos, efectivo, bonos, y todo lo que conforme el recurso de las finanzas, las entidades logran la generación de estos recursos tomando como punto de partida actividades determinadas, vender servicios y productos, emitir acciones, rondas para capitalizar, solicitud de préstamos, subsidios, son ejemplos de toda fuente que permite la captación d recursos financieros (Llempen, 2018).

Las labores realizadas en el área de finanzas en relación a los recursos se encuentran comprendido a las labores básicas para analizar y preparar los informes financieros, administrar adecuadamente el capital de trabajo, flujo correcto de las finanzas y contabilidad, producción, seleccionar y evaluar partidas de inversiones, fondos solicitados por la entidad, etc (Párraga et al., 2021).

El ámbito financiero de la entidad es la responsable de la preparación del planeamiento financiero tomando como punto de partida la evaluación de riesgos que puedan presentarse, asimismo realizar la evaluación de la situación de las finanzas de la entidad para establecer la rentabilidad de los resultados (Llempen, 2018). El endeudamiento bancario ha sido desde hace mucho tiempo la alternativa de financiamiento más accesible para las entidades y, en ocasiones, la única disponible para apoyar la ejecución de proyectos de infraestructura (Gutiérrez et al., 2019).

Asimismo se considera importante señalar que cuando se desarrolla el ámbito de los recursos de las finanzas en una determinada entidad, debe entenderse como el dinero en efectivo que se encuentre disponible, también por las cuentas por cobrar, acciones, bonos, cuentas de banco, es todo recurso que con facilidad puede convertirse en capital para la entidad, dichos recursos financieros se consideran parte patrimonial en una entidad, razón por la cual, cuando sea mayor, incrementará la estabilidad y seguridad, facilitando que se cuente con una mayor oportunidad de que pueda expandirse, se recomienda que la entidad pueda definir las metas y prioridades en un corto plazo para garantizar la implementación de un planeamiento financiero idóneo que facilite controlar de manera óptima todo gasto necesario para dar cumplimiento de la mayoría de metas y objetivos planteados, asimismo, la entidad podrá adquirir servicios y bienes para fomentar el enriquecimiento de la fuerza de trabajo, cuando se cuenta con diversos recursos financieros, se podrá realizar mayores contrataciones de trabajadores y fortalecerlos por medio de programas de capacitaciones permanentes para lograr mejoras en los índices de eficiencia y productividad en la entidad (BBVA, 2022).

Gestionar adecuadamente todo recurso financiero en la entidad permitirá la creación de vínculos sólidos y de calidad con los inversionistas más aun permitiendo que se adelanten a cualquier contingencia de riesgo que se presente y la capacidad de respuesta con alto grado

de eficiencia, asimismo si la entidad muestra una buena gestión de finanzas, las metas como organización podrán cumplirse de manera óptima y existirá una mayor probabilidad de que la mayoría de las áreas puedan operar en forma correcta (Llempen, 2018).

Según el IEAD (2023) todo recurso de las finanzas representa los activos con los que una empresa posee, y cuenta con cierto nivel de liquidez, dichos recursos figuran en efectivo o en bienes con la finalidad de que se pueda captar capital, asimismo en las partidas de activos se suelen incluir las cuentas por cobrar o inclusive acciones que se posean en otras entidades.

Se debe tener en consideración que generalmente los activos a excepción del efectivo, cuentan con cierto interés, comúnmente tienen en su poder recursos financieros que son indispensables para que una entidad pueda subsistir, no podrá funcionar si es que no se da la generación de dinero de manera permanente, si es que su patrimonio no termina siendo mermado.

Sin embargo, lo mencionado no se considera la consecuencia única cuando no se cuenta con determinados recursos financieros, en la vida cotidiana empresarial cuando existen ingresos se evidencian gastos, si una entidad no cuenta con dichos recursos no pagará las obligaciones y acumulará deudas que causarán dificultades para que pueda desempeñar su actividad.

Si es que se decide posponer los recursos financieros no se podrá realizar la planificación debida, ni proyectar acciones futuras, la ausencia de un recurso financiero no permitirá que la entidad pueda realizar sus labores diarias y pagar las remuneraciones al personal, y terminará quebrando, razón por la cual, se considera primordial tener conocimiento de los diversos recursos financieros que se encuentren disponibles para darles una adecuada utilización.

2.1.5.4. Recursos de tiempo. El factor tiempo representa el más escaso recurso de toda entidad, pero suele ser el más desperdiciado, es irrecuperable, crítico, al utilizarse termina gastándose y simplemente no vuelve a encontrarse disponible y será prácticamente imposible encontrarlo al costo inicial (Cagna, 2022).

Asimismo, se conocen diferentes activos calificados como recuperables y se utilizan en alternativos propósitos los cuales con el tiempo no puede realizarse la misma acción, el mencionado recurso posee una validez elevada, puesto que se orienta al valor agregado, es el activo que una entidad utiliza sin los cuidados necesarios, razón por la cual no se visualiza en los estados financieros, y se estima que es gratuito, pero se debe tener en claro que el factor tiempo representa un activo que debe ser administrado tomando en cuenta la forma en que se genere para realizar una correcta gestión (Cagna, 2022).

La relatividad relacionada al tiempo, posee una formidable importancia, puesto que se considera un recurso que se encuentra disponible para cualquier persona, con algunas excepciones, no se interpreta y dimensiona en las entidades, asimismo en el ámbito de la cultura Lean representa en la actualidad la más idónea para visualizar como factible recurso el beneficiar directamente los resultados de la entidad, colocándolo en primer lugar la visión de los conceptos de recurso que se aprovechen como valor agregado (Cagna, 2022).

Uno de los parámetros más importantes que permiten dimensionar el mencionado recurso consiste en apartarlo de los análisis convencionales colocándolo como un componente estratégico de la visión como el recurso que necesita de la gestión, el nivel adecuado de la misma se visualiza desde la visión, y de esta manera se comenzará a comprender cualquier tipo de producto y servicio que se comercializan, estará vinculado con las horas de todo individuo y equipos que se utilizan para toda labor que tiene influencia con los costos de servicios y productos, razón por la cual, cuando se administra incorrectamente

el recurso indicado tendrá un impacto directo en los ingresos y en el futuro de la entidad (Cagna, 2022).

Tomando en consideración lo indicado por (Grifol, 2022) el factor tiempo se analiza como el recurso al momento de calcular los índices personales en materia de productividad, por ello se define el tiempo utilizado como recurso de esta forma:

- El tiempo es considerado un recurso finito de alta importancia, no se puede almacenar, es inexorable, perecedero, del que las personas disponen para conseguir los objetivos proyectados.
- Se califica como recurso puesto que se utiliza para conseguir las metas.
- Es finito puesto que se termina, cuando se consume el día, no existe más tiempo para que sea utilizado.
- Se califica como no almacenable puesto que debe consumirse al instante, es efímero.
- Es perecedero puesto que puede echarse a perder.
- Es inexorable debido a que no recibe manipulación alguna.

Es primordial puesto que todo está sujeto a medición y se produce por unidad de tiempo, al igual que el dinero.

2.1.6. Enfoque teórico sobre la variable calidad del servicio educativo

2.1.6.1. Enfoque teórico de Feigenbaum. Se establecen las esenciales particularidades en materia de calidad de los servicios del ámbito de la educación tomando como punto de partida lo señalado por medio de Feigenbaum (1997), en su labor realizada en el análisis del control de los estándares de calidad, conceptualizó la total calidad como el sistema idóneo para lograr la integración del mantenimiento, desarrollo y capacidad de las diferentes agrupaciones en una entidad para establecer mejoras, logrando de esta manera que los servicios y productividad sean ejecutadas en los niveles de la economía la cual facilite que la clientela se encuentre plenamente satisfecha (Herrera, 2008).

Según Feigenbaum (1997 citado por Herrera, 2008), surgió los procesos industriales, desarrollar dichos parámetros hasta el momento que salga al mercado, en este parámetro se incluye la instalación, producción, diseño, marketing y componentes de servicio, asimismo se considera elemental las gestiones de los estándares de calidad en la entidad, la proyección de los niveles totales de calidad no se extiende a que se aplique la responsabilidad de establecer el mejoramiento de calidad a los trabajadores de una entidad, lo mencionado no concilia con el ámbito filosófico para gestionar la calidad, a pesar de ello, representa una colaboración al pensamiento acerca de las gestiones de los estándares de calidad.

2.1.6.2. Enfoque teórico de Ishikawa. Según Ishikawa (1999 citado por Hernández et al., 2018), indicó que laborar en los estándares de calidad, se entiende como la realización del diseño, producción y brindar un servicio o bien para que sea de utilidad, con reducido nivel económico y que sea de entera satisfacción del usuario.

Ante lo señalado, se resalta la importancia de los términos siguientes: Diseño, producción y atender, los estándares de calidad se vinculan con la productividad, evadiendo otras fases del ciclo de vida de los bienes, el nivel de calidad inicia con el diseño adecuado del servicio o producto, de manera tal que el proyecto resulte idóneo para la satisfacción de los requerimientos de la utilización del servicio de la educación.

Por otra parte, no se limita al diseño y producción de servicios y bienes con el nivel adecuado de calidad, puesto que debe encontrarse disponible para la clientela, en una óptima forma los servicios y bienes para que sean de utilidad, a un bajo costo, por ningún motivo debe fomentarse la producción de servicios y bienes con cierto nivel de calidad sin contar con un precio adecuado, sino que debe existir un equilibrio en materia de calidad y el costo que se invierta para su obtención, con la finalidad de lograr mejorar la competitividad del producto.

Los usuarios deben evidenciar su satisfacción, los clientes es el motivo principal por el cual debe ofrecerse calidad, razón por la cual es indispensable lograrlo.

2.1.6.3. Enfoque teórico de Taguchi. Según Taguchi (2011 citado por Hernández et al., 2015), está referida a los niveles de eficacia del diseño realizado con niveles adecuados de calidad, con mayor énfasis enfocando sus metodologías a que se calculen los costos que se generen por la no satisfacción de los valores de un específico bien, lo mencionado genera discrepancias con la aplicación tradicional para gestionar los estándares de calidad, la misma hacen que se acepte un producto cuando logra satisfacer las limitaciones de una especificación establecida.

Por las discrepancias indicadas, Taguchi (2011 citado por Hernández et al., 2015), propuso desarrollar una pérdida como función, la cual consiste en realizar el cálculo de la disminución de las utilidades, distanciando la valoración desde la meta al producto o particularidades de lo obtenido, se entiende como pérdida en el ámbito del costo, la cual suele aproximarse al cuadrado distante del valor de la meta establecida.

Taguchi opina que, al diseñar la producción y el diseño de productos con la finalidad de conseguir la valoración de un determinado objetivo, fortalece las variaciones de la misma, por otra parte, para ejecutar su ideología, el autor utiliza las técnicas adecuadas para controlar los experimentos y los parámetros de diseño favoreciendo en forma positiva la forma más práctica de controlar los estándares de calidad por medio de un eficaz desarrollo y diseño.

2.1.6.4 Enfoque teórico de calidad de servicios por Parasuraman (1985). Según lo establecido por medio de (Parasuraman et al., 1985 citado por Mayo et al., 2021), señalaron que, al evaluar constantemente los niveles de calidad de todo servicio brindado, se debe promover la identificación y medición de las percepciones y expectativas del consumidor sobre los mismos, el proceso logra concretarse cuando se determinen las diferenciaciones dadas entre la expectativa y la percepción.

Luego de investigar el mercado correspondiente a los usuarios de 5 formas distintas de servicios luego de ajustarlos, se determinó como conclusión en que al realizar las actividades correspondientes para evaluar los niveles de calidad de los distintos servicios se operacionalizó hasta en 5 genéricas dimensiones, seguridad, capacidad para responder, fiabilidad, componentes tangibles (incluido credibilidad, cortesía y profesionalidad, cortesía), empatía (comprensión del usuario, comunicación y accesibilidad)

2.1.6.6 Enfoque teórico Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001).

Según Brady & Cronin (2001 citado por Torres y Vásquez, 2015) se encuentra basado en el grado de percepción de las personas usuarias acerca de los niveles de calidad de los servicios para que sean posteriormente evaluados analizando el nivel múltiple de desempeño correspondiente a los servicios, asimismo, por medio de las actividades de investigación empírica y cualitativa mostraran la forma en que la calidad representa la estructura del tercer orden, en la cual se define la percepción por medio de dimensiones y las mencionadas en sus respectivas subdimensiones.

El modelo de Torres y Vásquez (2015) realiza la propuesta de desarrollar (3) dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados.

2.1.6.7. Enfoque teórico de Gestión de Calidad de las Escuelas Eficaces.

Tuvo sus inicios en los años 90, direccionando su análisis en los niveles de las entidades educativas. Según Murillo (2008 citado por Córdova, 2019), el mayor interés tuvo surgimiento con el mecanismo de indicadores para informar sobre cómo funciona el centro de la docencia, la misma que toma en consideración 4 tipos: de producto, proceso, entrada y contexto. Se centró en la proyección de los indicadores de los procedimientos, buscando diversas investigaciones que se vinculan a los índices de eficacia de la escolaridad, logrando plena identificación de determinados factores, que pueden ser: Clima escolar ordenado y

seguro, expectativas altas acerca de los índices de rendimiento del alumnado, políticas de los estudiantes direccionados al rendimiento, líderes en educación, evaluar constantemente el grado de evolución del alumnado, tener claras metas relacionadas al consenso y destrezas básicas, labores en equipo realizada entre docentes.

Tomando como punto de partida los hallazgos señalados Córdova (2019), logró sintetizarlos hasta en 4 niveles en el modelo: 1) Estudiante individual (...); 2) El nivel correspondiente al aula, el cual se encuentra representado por profesionales especializados que se encuentran interactuando directamente con los estudiantes (...) comprendiendo el nivel de Calidad (opción para el aprendizaje, dedicar tiempo a las actividades eficacia en el comportamiento del docente), sentido de adecuación (grado de dificultad relacionado con la materia), Incentivar (estimular el sentido de motivación para el aprendizaje) y factor Tiempo que se dedica a la actividad; 3) El centro de la educación con directores, diversos trabajadores del programa y centros, en el cual se resaltan 2 componentes, los RRHH (determinando metas para que se compartan por los trabajadores del centro laboral, el instructivo liderazgo, formación y selección del profesorado), así como las particularidades de la entidad educativa (coordinar, organizar jornadas de lecturas y utilización de los trabajadores de apoyo); y 4) Grado correspondiente al contexto, superior al del centro, la cual suele incluir la comunidad, la localidad distrital educativa y las autoridades de la educación, mencionándose el vínculo de la comunidad local y los padres, programas y acciones para financiar la entidad educativa definida por el gobierno estatal y federal.

2.1.7. Servicios educativos de calidad

Dependerá en gran forma de los niveles de calidad de las competencias y de las intrínsecas capacidades de los estudiantes, la situación social, económica y ambiental, el compromiso y responsabilidad de los profesionales que ejercen la docencia, los equipos de

la educación y las instalaciones, lo cual suelen incluir los libros de texto, la infraestructura y el equipo educativo (Araya et al., 2020 citado por Uquillas et al., 2022).

Según García (1981 citado por Narro, 2022) conceptualiza a todo servicio ligado a la educación con niveles adecuados de calidad como una metodología educativa que concatena las particularidades de eficacia, continuidad y plenitud, lo que significa que los estándares de calidad en el ámbito educativo serán eficaz, coherente y completa.

La calidad correspondiente a un determinado servicio se define como el grado de impresión amplia con la que cuenta la clientela de superioridad o inferioridad referente a la entidad y servicios que son comparables a los resultados a comparación de lo que se proyectó (Cerna, 2022).

Los servicios forman parte esencial del surgimiento de las personas desde que nacen hasta que mueren, inclusive antes de su nacimiento es un profesional en medicina quien asiste a la madre durante la etapa de embarazo y brinda el correspondiente servicio médico, cuando una persona empieza a caminar y educarse, es supervisado por el servicio escolar e inclusive con servicios de carácter religioso.

Kotler y Armstrong (2013), indicaron que el servicio califica como el desempeño o cualquier actividad que un individuo brinda a un tercero y que resulta intangible, no muestra un resultado el acto de transferir una propiedad de algo, el producirla se podría enlazar a un determinado bien físico.

Horovitz (1997), toma en consideración que en lo que respecta al servicio a la agrupación de prestaciones que la clientela estima lograr aparte del servicio básico o el producto, a consecuencia de la reputación, imagen y precio de la misma.

Para (Zeithaml y Parasuraman, 2004 citado por Duque, 2005), indicaron que en relación a la calidad de servicio se constituye por la totalidad de propiedades y atributos que lo conforman y le generan cierta valoración, los niveles de calidad de los productos pueden

ser medidos, pero difícilmente pueda medirse lo relacionado a los servicios, en vista a sus particularidades de caducidad, heterogeneidad, inseparabilidad e intangibilidad.

Según Ruíz y Glasserman (2011), señala que los niveles de calidad en materia de educación son idóneos que se persiga, representando el objetivo que impulsa las actividades de la educación, la cual se entiende como acciones intencionales que serán experiencia de los estudiantes en los centros educativos.

La calidad del servicio educativo según Guerra (2022) es observada en las acciones realizadas por los colegios relacionados al desarrollo de su localidad en lo social.

2.1.8. Dimensiones Variable 2: Servicios educativos de calidad

2.1.8.1. Eficiencia. Está referido al financiamiento y costo presupuestal que se destina al ámbito educativo con la finalidad de establecer las metas pactadas en el ámbito educativo con la finalidad de cumplir con las metas pactadas por medio de una adecuada gestión y el adecuado manejo de recursos, de forma tal que la eficiencia y eficacia sean problemáticas relacionadas puesto que si se evidencia que existe un problema con algunos de los mencionados, generará un impacto perjudicial para el mejoramiento en el ámbito educativo (Narro, 2022).

Según Lam y Hernández (2008) en lo que respecta a la eficiencia debe entenderse como la utilización de los medios de manera tal que garantice la máxima satisfacción cualitativa o cuantitativa de las metas u objetivos de las personas, asimismo consiste en la adecuada utilización de los recursos para obtener la mayor cantidad posible de algo usando lo que tenemos, si una agrupación de personas tiene la disponibilidad de cierta cantidad de insumos para que sean usados en la producción de servicios o bienes calificará como eficiencia a la persona que obtenga una alta productividad utilizando menor cantidad de recursos, una determinada eficiencia es lograr concretos resultados tomando como punto de partida la utilización de un reducido número de recursos con la finalidad de conseguir el

beneficio máximo de limitados recursos, el nivel de eficiencia suele evaluarse comparando, analizando la efectividad y eficacia no suelen incluir recursos, pero en lo que respecta a la eficiencia si terminan considerándolos, inclusive los costos y gastos vinculados con la efectividad y eficacia alcanzados.

La eficiencia se utiliza para establecer el vínculo de los esfuerzos realizados ante el resultado que se obtuvo, si es que se logra mejoría en los resultados utilizando menor cantidad de esfuerzos y gastos, incrementando los niveles de eficiencia, alcanzando las metas a través de elegir opciones que faciliten gestionar mayores beneficios.

Cuando se refiere al término de eficacia, la definición está centrada en el índice de consecución de metas, se requiere establecer una serie de análisis de los costos que se requieren para lograr los objetivos y metas, involucrando las acciones para distribuir los recursos adecuados en el entorno financiero, resulta indispensable considerar que si la eficiencia se refiere a un aspecto de la economía, , necesariamente no cuenta con un determinado enfoque económico, más bien prioriza las actividades que se desarrollaran y los recursos que se destinan basándose en acciones para analizar recursos y prioridades para tomarlos en cuenta a la par con los materiales y recursos humanos que posee la entidad educativa, desde la capacidad organizativa y administrativa.

Tomando como punto de partida los componentes, resulta necesario realizar una serie de análisis de los resultados de las entidades del rubro de la educación los cuales muestran un nivel suficiente, asimismo en dicho punto en el cual debe realizarse las acciones para analizar a fondo, de la manera de cómo se asignan los mencionados recursos y los cuales se orientan a los requerimientos establecidos por cada entidad educativa, generalmente es insuficiente, pero un importante desafío que se debe tener en consideración, lo cual justamente radica en la forma de priorizar los avances en lograr las metas educativas

vinculados al del aprendizaje, reducir los niveles de deserción y aumentar la terminal eficiencia desde y para la entidad educativa.

2.1.8.2. Pertinencia. Se define como la conveniencia, adecuación y oportunidad de una cosa, suele ser relevante y venir a propósito, congruente y apropiado con lo que se estima esperar.

El término proviene del latín *pertinentia*, cuyo significado es conveniencia o correspondencia, lo que suele pertenecer a una determinada persona.

Asimismo, pertinente signifique correspondiente o perteneciente a otra cosa, la pertinencia o no de un acto, gesto o palabra dependerá de diversos factores que se asocian a la coyuntura, a las personas involucradas, etc., resultando pertinente la contribución de ideas acerca de asuntos relacionados al capitalismo en un curso de filosofía política, guardar un sentido de respeto en un museo o utilizar arengas, otros.

La impertinencia, resulta lo contrario a la pertinencia. Por ejemplo, cuando se utilizan palabras soeces en una iglesia.

La pertinencia en el sistema educativo. Se define como la conveniencia, idoneidad adecuación de los conceptos de la educación que se definen por medio del Estado y se imparten a la sociedad de los estudiantes de un determinado país a través de sus entidades educativas, de esta manera, está referida al criterio según el estructurado currículo educativo que se adapta a los requerimientos de la sociedad, así como las alternativas estratégicas, técnicas y metodologías que resulten recomendables para transmitir efectivamente los conocimientos en el salón de clases, los mencionados criterios se aplican para establecer el currículo de la universidad en relación a los requerimientos del país para garantizar su crecimiento y desarrollo, puesto que el ámbito educativo guardará congruencia con la economía y realidad social.

2.1.8.3. Eficacia. Está referido a los propósitos y metas educativos con la finalidad de que se encuentren al alcance de todo individuo sin establecer diferencias con la sociedad otorgando la misma cantidad de oportunidades de que puedan aprender tomando en cuenta los procesos, recursos y etapas de la educación para que experimenten y promuevan los valores cumpliendo plenamente sus derechos (Narro, 2022).

Según Lam & Hernández (2008) está referido al resultado vinculado con los objetivos, y consecución de metas como organización, para lograr la eficacia se da prioridad a las actividades realizando de manera ordenada las que van a permitir lograrlos de forma adecuada, es el grado por el cual un servicio o procedimiento lograría el resultado idóneo, es el vínculo existente de los resultados y objetivos bajo pautas establecidas.

Se trata de lograr las metas proyectadas en la entidad, es la capacidad de realización de un efecto anhelado, esperado y deseado.

La Eficacia en el sistema educativo. Se considera como el movimiento práctico y teórico para enfocar las actividades que suele realizar la entidad educativa y el impacto que determina las condiciones tomando en consideración las unidades de medición que estime el resultado mayor al que se proyectó inicialmente.

Considerando las definiciones, las constantes mejoras en materia de educación, se enfocan a la aplicación adecuada para la generación de modificaciones de los innovadores planes, razón por la cual, surgirá desde la entidad educativa y el análisis sistémico, puesto que los procedimientos que se originan se encadenan, teniendo una marcada influencia en otros, debido a que al analizar contextualmente lleva a la definición de los componentes que suelen caracterizar los resultados, implicaciones y participaciones de los actores de la educación, asimismo la factibilidad de establecer el reconocimiento de la influencia en determinadas personas ante la capacidad de respuesta de la educación.

2.1.9. Definición de términos básicos

- **Confiabilidad.** Es la habilidad y capacidad para establecer el desarrollo de un determinado servicio que se brinda en los términos acordados (Ramos R. , 2022).
- **Gestión educativa.** Es la agrupación de actividades que constituyen la gestión direccionada al planeamiento y proyectos como institución, para lograr las metas proyectadas de toda entidad del rubro de la educación para perfeccionar los procesos, toda administración de la educación se relaciona con la gestión puesto que sostiene los modelos y estructuras con la finalidad de lograr la superación de eficiencia, equidad, calidad en los profesionales que ejercen la docencia y en los estudiantes (Jiménez, 2022).
- **Gestión escolar.** Esta direccionada a servicios educativos con demasiada calidad, equitativo y de poder atender los requerimientos que demanda la educación diferenciada (Pacco & Dávila, 2022).
- **Gestionar.** son las capacidades que posee una persona en la toma de una decisión, en la resolución de una problemática y cumplir las metas propuestas (Apaza y Rivera, 2022).
- **Impacto.** modificaciones de largo plazo, secundarios, primarios, negativos y positivos, que se producen indirecta y directamente por un determinado proyecto. (Sutta, 2021).
- **Recursos humanos.** Es el activo principal de una entidad, es la agrupación de motivaciones, experiencias, conocimientos, competencias, habilidades y técnicas con las que cuentan y aportan los individuos a una entidad para establecer una serie de garantías al funcionamiento de determinadas áreas de la entidad (Armijos, et al., 2019).

- **Planificación.** Según JICA (2018 citado por Rubio, 2022), se entiende como el sistemático ordenamiento de tareas, actividades o acciones con la finalidad de cumplir con una meta planteada por medio de analizar la viabilidad, definir el alcance, identificar los costos y plantear el planeamiento íntegro del trabajo (Rubio, 2022).
- **Planeación estratégica.** Logra involucrar la determinación de objetivos de la organización, que puede dar la definición de la estrategia para conseguirlo y el aseguramiento de su ejecución para el logro de un mejor resultado por ello la alta dirección y sus colaboradores deben creer en las bondades de una adecuada planeación (Vélez et al., 2022).

III. MÉTODO

El trabajo realizado se relaciona con los recursos sobre investigación que se adquirió en plena formación y elaboración, con la finalidad de poder conseguir un nivel aceptable de suficiencia en la investigación que se logró concretar (Jiménez et al., 2023). El presente estudio se relaciona con el paradigma positivista. Se entiende por paradigma a la agrupación de supuestos filosóficos que mantienen cierta coherencia sistemática y lógicamente organizado, acerca de la naturaleza de un determinado hecho (propia traducción) (Ortiz, 2023), razón por la cual, es una manera de observar el mundo enmarcado en la diversidad de supuestos de la filosofía.

Asimismo, un paradigma que se aplicó al trabajo de investigación, resulta ser el positivista, ya que para Roca (2020), busca que sea un análisis independiente entre la persona que realiza la investigación y el objeto que se somete al estudio, en él se analiza el tiempo y el contexto y con ello poder realizar un análisis causa efecto el cual no llevara a una investigación hipotética deductiva.

Thomas Kuhn señala que históricamente en el ámbito de la ciencia se aprecia de manera periódica que el paradigma de la ciencia logra sustituir a otra, generalmente los científicos laboran diversas maneras para lograr perfeccionar el paradigma (fase normal de ciencia), solucionando la problemática surgida elaborando innovadoras legislaciones o modelos acordes al vigente paradigma, sin embargo cuando se evidencian contradictorias observaciones que no resultan acordes a lo proyectado, determinados científicos entienden que el paradigma no resulta de utilidad para brindar la explicación de lo que se observa. (Icart y Pulpón, 2012).

Según Palomino et al. (2015), el enfoque relacionado con la investigación científica representa maneras de cómo direccionar el trabajo investigativo para conducir a la solución de diversas problemáticas o produciendo conocimientos relacionados a la ciencia,

actualmente se toma en cuenta 3 enfoques, los mismos que son: cuantitativo, cualitativo y el mixto.

El enfoque que se utilizó es cuantitativo, según Córdoba et al. (2022), suele considerar primordial a la agrupación de conocimientos y teorías que se inscriben en el ámbito científico de una tradición, la cual origina determinadas alternativas metodológicas y resultados con ciertos niveles para confirmarlas, asimismo el conocimiento científico se genera al confrontar acciones, resulta fáctica, ceñido a diversas actividades, y se basa en verificarse empíricamente, exigiendo que una teoría sea comprobada al aplicarse.

Según lo señalado por medio de Hernández y Mendoza (2018) se entiende por enfoque cuantitativo, como la ruta o primera vía, la cual es idónea cuando se proyecta la realización de estimaciones de ocurrencias y magnitudes de los hechos probando diversas hipótesis.

El trabajo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, puesto que según Hernández (2014), se recolecta información y data correspondiente para realizar la prueba de hipótesis basados en actividades para medir numéricamente y analizar la estadística, con la finalidad de determinar los parámetros de comportamiento probando teorías.

El enfoque cuantitativo suele aplicar como herramienta a la estadística para garantizar la realización de la prueba de hipótesis en la cual se evidenciará la veracidad o falsedad, por otra parte, se usa la recolección y actividades que faciliten analizar la información para brindar soluciones a la problemática del estudio. Las generales particularidades acerca del enfoque cuantitativo pueden apreciarse en la tabla 1:

Tabla 1*Enfoque cuantitativo y sus características principales*

Detalle
La persona que realiza la investigación plantea la situación problemática sometida a estudio de manera concreta, la cual tratará de específicas cuestiones.
Cuando se plantea la situación problemática sujeta al análisis, la persona que realiza la investigación consultará acerca de lo que previamente se trabajó, revisando la literatura construyendo el respectivo marco teórico, el mismo que tendrá que guiarse al análisis, derivando en diversas hipótesis para determinar su veracidad o rechazo cometiéndolo a pruebas a través de la utilización de los diseños más idóneos de investigación, de obtenerse un resultado que aporte evidencia favorable, se confirmará, pero si se refutan, se descartarán y se optará por fomentar la búsqueda de nuevas hipótesis
Las hipótesis suelen producirse antes de que se recolecte y analicen los datos
Las actividades para recolectar datos se encuentran fundamentado en las acciones de medir variables, se ejecuta utilizando estandarizados procedimientos que se aceptan en la sociedad científica, asimismo para que se valide una investigación debe comprobarse que se sometió a la ejecución de los procesos adecuadamente, de esta manera la información generada tendrá la confiabilidad y validez requerida para establecer las conclusiones que permitan ampliar los niveles de conocimiento.
El análisis cuantitativo suele interpretarse gracias a las hipótesis o predicciones iniciales, así como por diversas teorías conocida también como de estudios previos.
En la investigación cuantitativa se estima la generalización de los resultados que se evidencian en una agrupación, muestra o segmento a un mayor colectivo, población o universo, asimismo en la búsqueda de trabajos de investigación que puedan servir de muestra y replicarlas.
Utilización del razonamiento deductivo y la lógica, la cual inicia con la teoría y generan expresiones de carácter lógico establecido por la persona que realiza la investigación que busca realizar las correspondientes pruebas.

Fuente: (Martínez y Benítez, 2016).

En relación a la metodología de investigación se tomó en consideración:

- Método deductivo: representa la metodología de razonamiento la cual trata de considerar diversas conclusiones de carácter general para brindar particulares explicaciones, la metodología comienza con las actividades de analizar principios, leyes, teoremas, postulados y otros que puedan aplicarse universalmente y comprobar su validez, direccionándolos a hechos o soluciones particulares (Bernal, 2016). Se establece como conclusión en que dicha metodología mantiene un vínculo estrecho con el enfoque cuantitativo, puesto que la determinada variable requiere tener el sustento teórico para que pueda aplicarse al problema establecido.
- Método inductivo: por medio de esta metodología se suele utilizar las actividades relacionadas con el razonamiento con la finalidad de lograr establecer una serie de conclusiones tomando como punto de partida los hechos en general que se aceptan válidos, se aplican de manera general, la metodología suele iniciarse mediante un

análisis individual de todo fenómeno formulando conclusiones de carácter universal los mismos que se postulan como fundamentos, principios y leyes respecto a una determinada teoría (Bernal, 2016). Se establece como conclusión que la metodología inductiva está relacionada con enfoque cualitativo, la misma que toma como punto de partida la forma específica hasta lo general en los procedimientos ligados a la investigación.

- Método inductivo deductivo: Es una metodología de inferencia que se encuentra ligado al entorno de la lógica y se vincula con el análisis de acciones en particular, a pesar de ser deductivo bajo un determinado sentido (inicia de lo general a lo particular) asimismo es inductivo a la inversa (de lo particular al general) (Bernal, 2016). La metodología inductiva y deductiva está relacionada con el enfoque mixto puesto que su aplicación es en base a las fortalezas de los 2 enfoques mencionados.
- Método hipotético deductivo: son los procesos que toman como punto de partida las diversas aseveraciones relacionadas con los niveles de calidad de las respectivas hipótesis y refutando e inclusive falseando dichas hipótesis y deducir de las mismas las diferentes conclusiones para confrontarlas con los hechos (Bernal, 2016). Estableciendo como conclusión que la metodología inductiva deductiva está vinculada con lo señalado por el enfoque cuantitativo, debido a que se plantean las diversas hipótesis las cuales se contrastarán a través de las herramientas de la estadística y los procedimientos inician desde lo general hacia lo específico.
- Método analítico: es descomponer de una totalidad, sus respectivas partes, con la finalidad de establecer la observación de los efectos, naturaleza, causa, diferencia, similitud, etc., al aplicarla, se conocerá más de la meta de análisis, lo que va facilitar realizar explicaciones, comprendiendo de manera adecuada el comportamiento estableciendo teorías innovadoras (Valderrama, 2019). Para el procedimiento del

presente trabajo se optó por aplicar la metodología analítica puesto que es una tesis que demanda una serie de análisis, razón por la cual la observación permitió la elaboración del diagnóstico de la problemática.

- Método sintético: La síntesis representa un procedimiento para razonar, la cual reconstruye la totalidad tomando como punto de partida los componentes que se distinguen al analizar, es la consecuencia de realizar una exposición breve y metódica, según Valderrama (2019), en la mayoría de procesos del trabajo realizado se aplica la metodología sintética, puesto que las teorías que se hallan, serán sintetizadas sin generar pérdidas de la esencia que se tiene desde su etapa inicial.

La metodología que se vinculó es la hipotética - deductiva, tomando en consideración lo señalado por Rodríguez (2017), está basado primeramente en observar el hecho analizado, luego el planteamiento de las respectivas hipótesis para finalmente verificar y comprobar la veracidad de los diferentes enunciados.

La mencionada metodología genera la obligación de que se razone acerca de las actividades para formular diversas hipótesis y deducirlas mediante la observación de lo evidenciado en la realidad.

Se optó por utilizar el método hipotético deductivo, puesto que las interrogantes e hipótesis están definidas a priori, tomando en cuenta la teoría y experiencia existente, siguiendo un modelo de proposiciones para que sean debidamente contrastadas a través de herramientas de la estadística, asimismo se evidencia al desarrollar el trabajo la metodología analítica para diagnosticar y analizar la situación problemática y la metodología sintética la cual es de suma utilidad para sintetizar y resumir las referencias bibliográficas obtenidas para lograr elaborar la presente tesis.

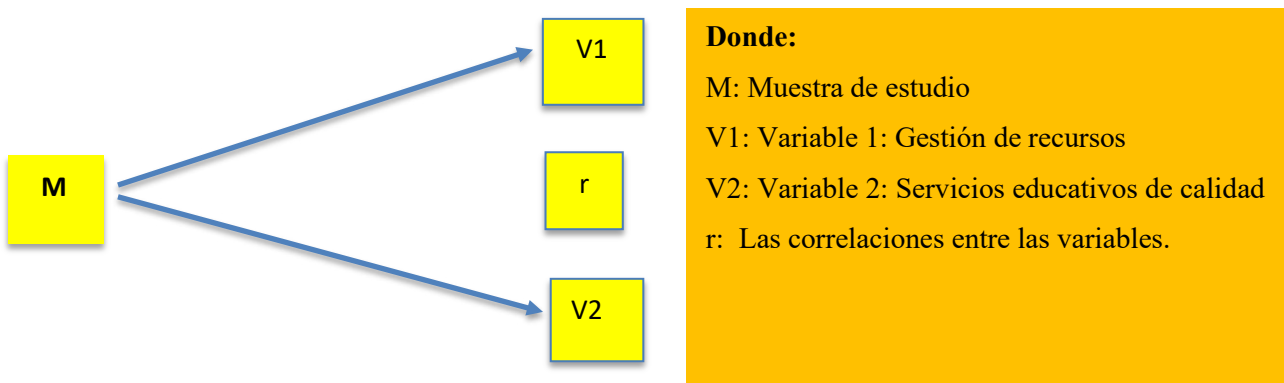
3.1 Tipo de investigación

Fue aplicada, según Hernández et al. (2017), puesto que se realiza interrogantes que se enfocan en la solución de problemáticas específicas de lugar y tiempo, basado en teorías que resultaron de la labor básica, poniendo a prueba las actividades para aplicar la mencionada teoría en un concreto aspecto y los resultados serán de suma utilidad para que se garantice su implementación.

El nivel de investigación fue correlacional, puesto que se proyecta la búsqueda del vínculo existente de las diversas variables (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se busca fomentar la generación de conocimientos de los asuntos relacionados con la medición y el vínculo de dos variables.

La investigación fue correlacional puesto que establece el grado del vínculo existente entre las variables, donde la magnitud del vínculo es calculada a través de un determinado coeficiente de correlación (Valderrama y Jaimes, 2019).

Asimismo, fue de diseño no experimental puesto que se observan hechos que ya existen, no suelen provocarse de manera intencional en el trabajo realizado, Hernández y Mendoza (2018). Tomando en consideración lo referente al diseño no experimental se entiende que tiene la particularidad de observar y analizar los hechos tal y como se aprecian, sin necesidad de algún tipo de intervención para que pueda desarrollarse, en el mencionado diseño, la persona que realiza la investigación, observará los hechos en su ámbito natural, sin necesidad de intervención por parte de terceros (Martínez y Benítez, 2016). Por otra parte, el trabajo de investigación está calificado como de corte transversal debido a que se recolecta la información necesaria en un único tiempo e instante, la finalidad fue establecer la descripción de variables analizando la interrelación e incidencia en un determinado momento (Hernández et al., 2014).

Figura 1*Esquema diseño correlacional*

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

Es la agrupación de componentes que poseen ciertas particularidades y que se estiman analizar (Ventura, 2017). Está representando por el total de profesores del nivel secundario que laboran en la I.E. Gran Amauta, San Martín de Porras siendo un total de 57 profesores, del nivel secundaria.

3.2.2. Muestra

Tomando en cuenta a Condori (2020) es la parte representativa de una determinada población, manteniendo las mismas particularidades, para el caso estará conformado por 57 profesores del nivel secundaria de la I.E Gran Amauta.

3.2.3. Muestreo

Fue no probabilístico “por conveniencia”, puesto que no se utiliza una formulación matemática a fin de determinar la respectiva muestra. Además, se eligió los integrantes de la muestra dado por conveniencia, basado en lo indicado por Hernández (2021), su elección es según lo que le convenga a la persona que realiza la investigación, le facilita la elección en forma arbitraria del número de participantes para someterlas al análisis correspondiente.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de gestión de recursos y servicios educativos de calidad

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión de recursos	Es el procedimiento de planificar, asignar y programar las actividades y recursos del equipo con la finalidad de incrementar los niveles de eficacia, cuando se trata de recursos se entiende por una definición amplia que se relaciona con el fondo económico y equipamiento, así como los componentes técnicos o magnitud laboral de un empleado. (ESIC, 2022).	Recursos humanos	Desempeñarse adecuadamente Conocimiento y habilidad Identidad con la institución	1-7	Escala de medición tipo Likert: No estoy conforme 1 No doy opinión 2 Estoy conforme 3
		Recursos materiales	Material de trabajo Equipo tecnológico Materiales tecnológicos	8-14	
		Recursos financieros	Externos (parte del Estado) Propios	15-17	
		Recursos de tiempo	Actividad educativa – programación Plan de la clase	18-20	
Servicios educativos de calidad	Está vinculado a configurar y gestionar, regida en el centro educativo con la finalidad de impartir habilidades y conocimientos ofrecidos con la finalidad de establecer conductas, actitudes y valores que sean asertivos para el entorno social con el objetivo de establecer la incorporación de profesionales jóvenes al mundo globalizado. (Narro, 2022).	Eficiencia	Permanente coordinación Docente capacitado	21-24	Escala de medición tipo Likert: No estoy conforme 1 No doy opinión 2 Estoy conforme 3
		Pertinencia	Establecimiento de normatividad Funciones delegadas coherentes	25-27	
		Eficacia	Fomento de acuerdos entre instituciones La sociedad participa interactivamente	28-30	

3.4 Instrumentos

En el respectivo análisis se evidencia la aplicación del cuestionario, la cual deriva del latín *quaestionarius*, la misma que se define como un listado de interrogantes propuestas para una determinada finalidad, para que cierta cantidad de individuos brinden las respectivas respuestas (Martínez y Benítez, 2016).

El cuestionario, es la agrupación de interrogantes relacionadas a determinadas variables que se pretende medir, para el trabajo desarrollado; se aplicó interrogantes cerradas debido a que contenían alternativas delimitadas de respuesta, resultandos factibles de analizar y codificar (Hernández y Mendoza, 2018).

Las alternativas de respuesta al mencionado cuestionario fueron de interrogantes bajo escala Likert, según Hernández et al. (2014), es la agrupación de diversos ítems presentados con afirmaciones para establecer la medición del sujeto en categorías.

Por su parte Martínez y Benítez (2016), define al cuestionario como la herramienta que facilita la obtención de datos, a través de la utilización de formularios que un determinado sujeto podrá realizar el respectivo llenado por sí mismo, puesto que se integrará a la agrupación de interrogantes relacionados a las variables sujetas a medición; de este modo se tomó en cuenta tres específicos objetivos:

- Traducción de los datos requeridos a una agrupación específica de interrogantes que las personas que participen podrán brindar la respuesta.
- Motivación y aliento a la persona que informa para que pueda colaborar, cooperar y culmine la contestación del cuestionario en forma completa, razón por la cual debe minimizarse la fatiga y tedio.
- Minimización de errores al responder, y adaptar las interrogantes a la persona que informa en una escala o formato que no confunda.

3.5 Procedimientos

Según Arbaiza (2014) se realiza de la respectiva prueba de hipótesis generalizando los resultados a la población que se somete al análisis, se requiere la elección de las metodologías o pruebas idóneas y se opta por analizar de manera paramétrica o no paramétrica; las pautas que permitieron realizar la prueba de hipótesis se resumen a continuación:

- Formulación de hipótesis alterna y nula.
- Elección del tipo de prueba estadística considerando el objeto de análisis sea paramétrico o no paramétrico.
- Definición del grado de significancia ($\alpha = 0.05$).
- Obtención de información de la representativa muestra.
- Considerar la decisión estadística (comparando el respectivo valor calculado versus el teórico).
- Emisión de conclusiones.

3.6 Análisis de datos

Según Valderrama (2019) se aplica las respectivas encuestas, y se obtiene una agrupación de información que es debidamente procesada; de esta manera se aplicó los mecanismos estadísticos que facilitó la elaboración de las fases de labores investigativas (cabe resaltar que por medio de los datos se brindó respuesta a la problemática planteada y se contrastó las respectivas hipótesis).

Para analizar la información se tomó en consideración la estadística descriptiva e inferencial, tal como se aprecia a continuación:

En el análisis descriptivo: se describió las particularidades básicas de la información sometida al análisis, brindando resúmenes acerca de la medición y muestra realizada, desde el inicio se muestra información acerca de las frecuencias de las determinadas variables que

interesan al investigador y expuestas por medio de un histograma, el cual brindó las ideas necesarias de la forma en que se distribuyeron los datos (Herbas y Rocha, 2018).

Además, se utilizó:

- Distribución de frecuencias. Es la agrupación de puntuaciones que se presentaron en una ordenada tabla, tomando en cuenta las particularidades que definió la persona que realiza la investigación (Bernal, 2016).
- Histogramas. Las respectivas distribuciones de frecuencia generalmente suelen presentarse como figuras gráficas conocidas comúnmente como gráficos de barras (Bernal, 2016).

En el análisis inferencial: para determinar el vínculo de las respectivas variables y contrastar las hipótesis se aplicó el respectivo coeficiente Rho de Spearman la cual representa una medida de correlación direccionado para determinadas variables bajo escalas ordinales, de esta manera las unidades, casos o personas, de análisis de la muestra se ordenaron por jerarquías o rangos y se utilizó para vincular con la estadística de escalas de tipo Likert por las personas que lo calificaron como ordinales (Hernández y Mendoza, 2018).

Con el Rho de Spearman se establece la Asociación o relación de las variables que se plantearon, por otra parte se obtiene el valor sig. Bilateral para determinar la hipótesis alternativa o nula.

3.7 Consideraciones éticas

- Acatamiento de los protocolos señalados por la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Se procedió a la adquisición de las respectivas autorizaciones necesarias y pertinentes para establecer la toma de una muestra sin falsear o distorsionar la información.
- El análisis pretendió establecer mejoras, enriqueciendo el conocimiento y empoderando a la entidad universitaria.

- El presente trabajo de tesis mantiene el nivel de autenticidad y originalidad representando un gran aporte a la comunidad.
- Transparencia al manejar la información evitando que se utilice información falsa para distorsionar el resultado.
- Debido respeto al derecho intelectual, rechazando cualquier acción de plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Ámbito descriptivo

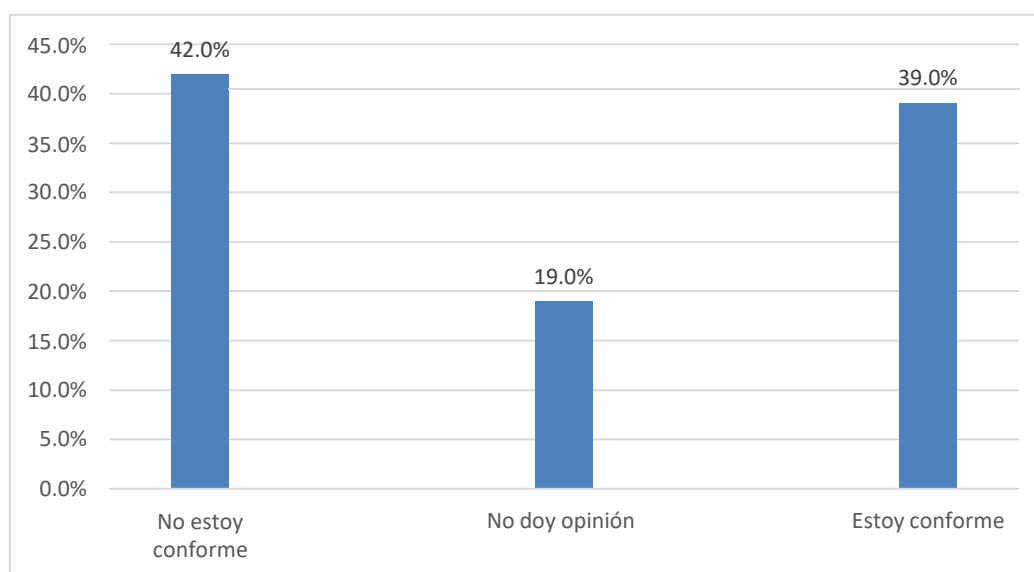
Tabla 3

Variable 1. Gestión de recursos

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido No estoy conforme	24	42
No doy opinión	11	19
Estoy conforme	22	39
Total	57	100,0

Figura 2

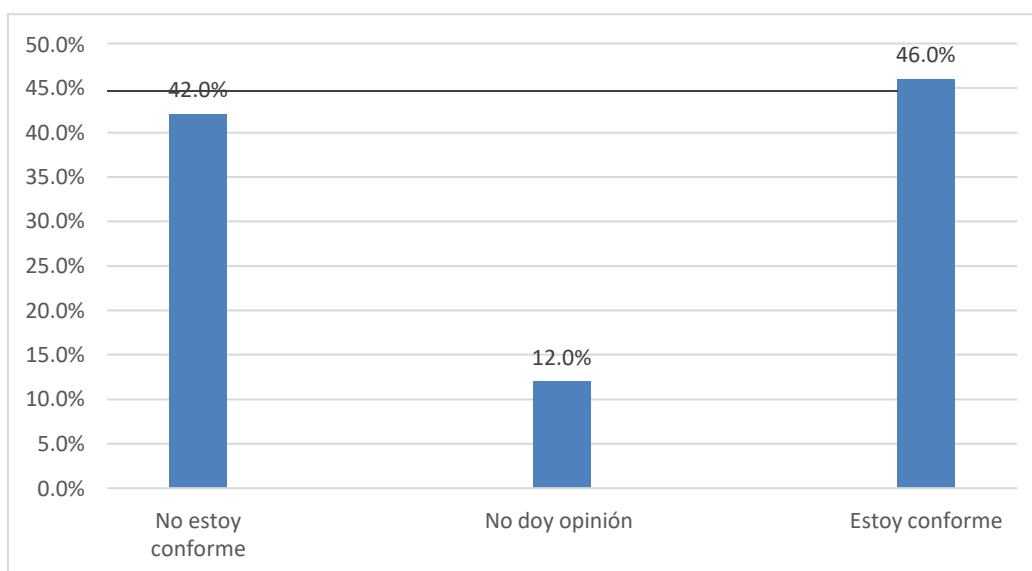
Gráfico de barras de la variable gestión de recursos



Nota. Un 39% de personas encuestadas señalaron estar conforme que una adecuada forma de gestionar los recursos representa el proceso de planificación, programación y asignación previo de todo recurso para fomentar la maximización de la eficacia. Además, el recurso es lo que se requiere para la ejecución de un determinado proyecto o tarea que pueda ser una agrupación de competencias de los trabajadores o adoptar un determinado software y un 42% no está conforme que los recursos humanos sean valorados en la actualidad de parte de las autoridades de la institución.

Tabla 4*Dimensión. Recursos humanos*

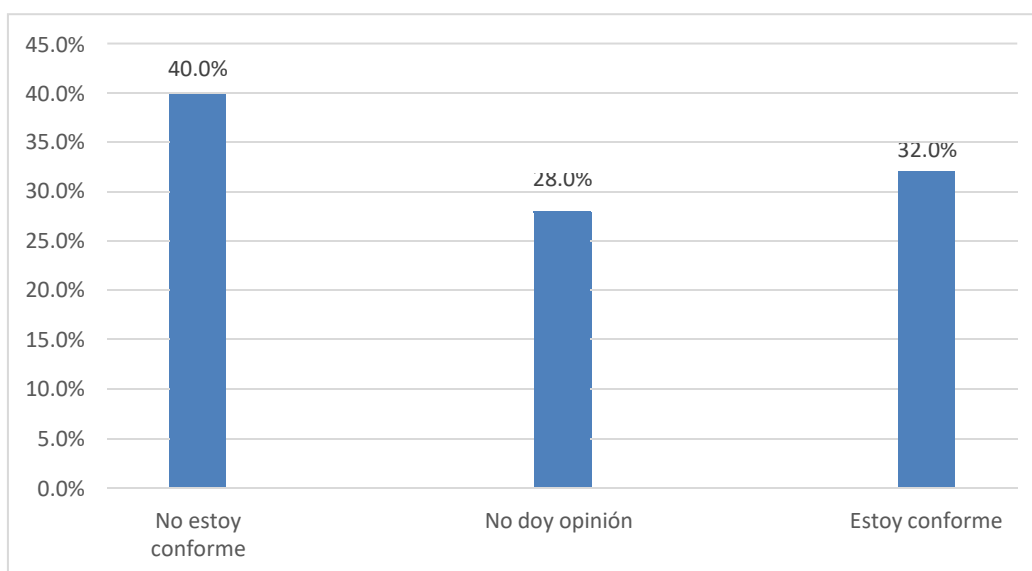
		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	No estoy conforme	24	42
	No doy opinión	7	12
	Estoy conforme	26	46
	Total	57	100,0

Figura 3*Gráfico de barras de los recursos humanos*

Nota. Un 43% considera que los RRHH representan el fundamental elemento para generar una bien marcada ventaja competitiva, razón por la cual es el esencial componente para toda entidad, genera una gran diferencia para que existe ciertos niveles de competitividad debido a que se puede demostrar, medir y comparar, y en las instituciones se adapta a la medida de los productos y servicios, por otra parte, el 42% no está conforme que el recurso humano en la institución sea valorado en la actualidad.

Tabla 5*Dimensión. Recursos materiales*

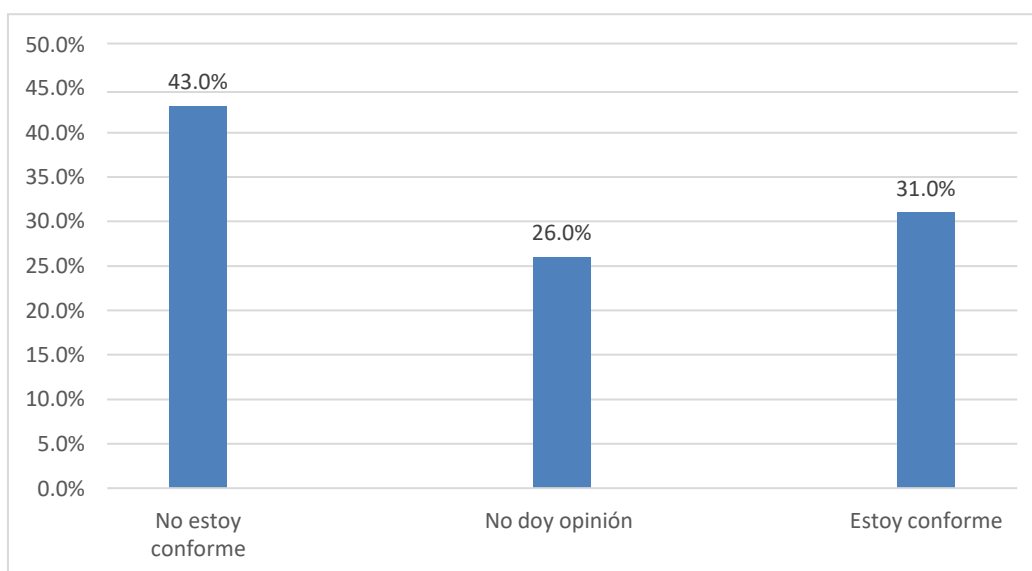
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No estoy conforme	23	40
	No doy opinión	16	28
	Estoy conforme	18	32
	Total	57	100,0

Figura 4*Gráfico de barras de los recursos materiales*

Nota. Un 32% señala estar conforme que los recursos materiales debe entenderse como la agrupación de bienes concretos o tangible, los mismos que dispone una organización o empresa con la finalidad de garantizar el cumplimiento y logro de metas como herramientas, equipos, instalaciones, etc., abasteciendo en calidad y cantidad los recursos requeridos por la empresa, a un menor costo y con la prontitud posible, por otra parte el 40% señala no estar conforme que se cuente con recursos materiales disponibles en beneficio de la institución.

Tabla 6*Dimensión. Recursos financieros*

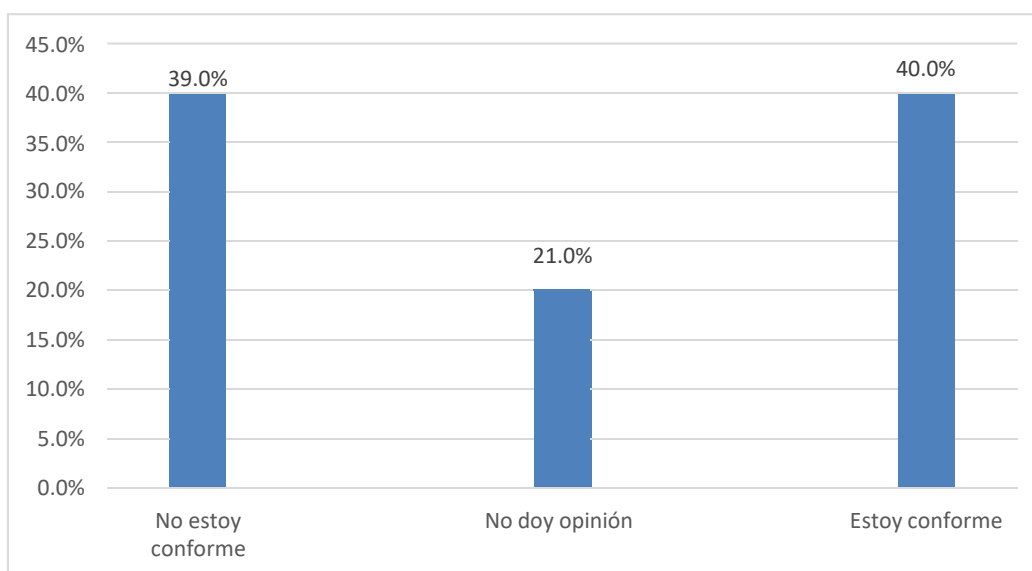
		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	No estoy conforme	25	43
	No doy opinión	15	26
	Estoy conforme	17	31
	Total	57	100,0

Figura 5*Gráfico de barras de los recursos financieros*

Nota. Un 31% de personas encuestadas señalaron estar conforme que los recursos financieros representan la totalidad de los activos que toda entidad posee y que establecen el grado de liquidez, lo cual significa la capacidad de transformarse en efectivo, se utilizan a diario en la entidad para que pueda estar en funcionamiento, asimismo el 43% señalaron no estar conforme que los recursos financieros son manejados adecuadamente en la institución.

Tabla 7*Dimensión. Recursos de tiempo*

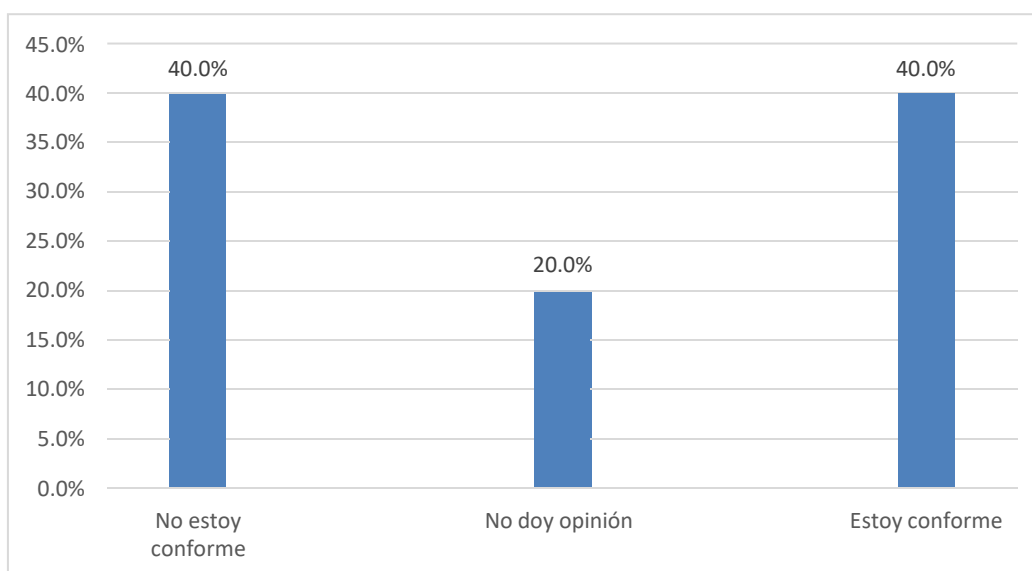
		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	No estoy conforme	22	39
	No doy opinión	12	21
	Estoy conforme	23	40
	Total	57	100

Figura 6*Gráfico de barras de los recursos de tiempo*

Nota. Un 40% señalaron estar conforme que el tiempo se ha convertido en un recurso sumamente valioso para toda entidad, donde incurrir en retrasos de minutos puede representar pérdidas de labores en la institución y un 39% señalaron no estar conforme que en la institución el tiempo sea valorado adecuadamente.

Tabla 8*Variable 2. Servicios educativos de calidad*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	No estoy conforme	23	40
	No doy opinión	11	20
	Estoy conforme	23	40
	Total	57	100

Figura 7*Gráfico de barras de servicios educativos de calidad*

Nota. Un 40% señalaron que los servicios educativos de calidad se vinculan con la eficiencia, eficacia y la pertinencia y está en relación al grado de satisfacción por parte de los alumnos ante sus requerimientos y desarrollo acorde a su factibilidad personal en forma integral.

4.2. **Ámbito inferencial**

4.2.1. *Contraste de la hipótesis general*

Ha. Existe relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Ho. No existe relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Tabla 9

Correlación general y contraste de la hipótesis general

			Gestión de recursos (agrupado)	Servicios educativos de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión de recursos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Servicios educativos de calidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.631, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual es inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede a la aceptación de la hipótesis alterna demostrando la existencia de la relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

4.2.2. *Contraste de la primera hipótesis específica*

Ha. Existe relación positiva entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Ho. No existe relación positiva entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Tabla 10

Correlación y contraste de la primera hipótesis específica

			Recursos humanos (agrupado)	Servicios educativos de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	Recursos humanos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Servicios educativos de calidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.600, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede a la aceptación de la hipótesis alterna demostrando la existencia de la relación positiva entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

4.2.3. *Contraste de la segunda hipótesis específica*

Ha. Los recursos materiales se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Ho. Los recursos materiales no se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Tabla 11

Correlación y contraste de la segunda hipótesis específica

			Recursos materiales (agrupado)	Servicios educativos de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	Recursos materiales (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Servicios educativos de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.685, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede con la aceptación de la hipótesis alterna: Los recursos materiales se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

4.1.4. *Contraste de la tercera hipótesis específica*

Ha. Los recursos financieros se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Ho. Los recursos financieros no se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Tabla 12

Correlación y contraste de la tercera hipótesis específica

			Recursos financieros (agrupado)	Servicios educativos de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	Recursos financieros (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Servicios educativos de calidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.549, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede con la aceptación de la hipótesis alterna demostrando la existencia de una relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

4.1.5. *Contraste de la cuarta hipótesis específica*

Ha. Existe relación positiva entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Ho. No existe relación positiva entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

Tabla 13 *Correlación y contraste de la cuarta hipótesis específica*

			Recursos de tiempo (agrupado)	Servicios educativos de calidad (agrupado)
Rho de Spearman	Recursos de tiempo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Servicios educativos de calidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.549, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede a la aceptación de la hipótesis alterna demostrando la existencia de una relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados obtenidos se pudo apreciar que la entidad educativa Gran Amauta muestra deficiencias en su servicio educativo, por lo consiguiente, es necesario contar con un personal o recurso humano que pueda lograr una mejor labor en equipo con eficiencia y solidez que consiga la mejora del aprendizaje de los alumnos siendo un factor clave de la calidad en la educación, por consiguiente, la gestión del recurso humano llevará al desarrollo del servicio educativo, permitiendo la consecución de sus objetivos de forma clara, mejorando su clima laboral, su trabajo en equipo, involucramiento del padre de familia sobre el aprendizaje de su hijo, en beneficio de mejorar el servicio educativo de calidad.

Sobre la primera discusión, los resultados indicaron que un 39% de encuestados señalaron estar conforme que una adecuada forma de gestionar los recursos representa el proceso de planificación, programación y asignación previo de todo recurso para fomentar la maximización de la eficacia y un 40% señalaron que los servicios educativos de calidad se vinculan con la eficiencia, eficacia y la pertinencia y está en relación al grado de satisfacción por parte de los alumnos ante sus requerimientos y desarrollo acorde a su factibilidad personal en forma integral; los resultados obtenidos coinciden con el trabajo de Uquillas et al. (2022) quienes mediante su trabajo de investigación se resaltó la importancia de evaluar los niveles de calidad en relación con los servicios que se brindan en el rubro de la educación a través de la aplicación de los parámetros señalados a través del SERVQUAL, estableciendo como conclusión en que para fomentar las mejoras necesarias en materia de calidad en los servicios que brinda una entidad del rubro de educación, debe tomarse en consideración la totalidad de las dimensiones, con mayor énfasis en lo que respecta a la capacidad de respuesta, bajo esta perspectiva el ámbito de la rendición de cuentas y los niveles que se encuentran vinculados con el desempeño de los trabajadores del rubro de la educación, utilización de sugerencias y comentarios del alumnado, tratar a los alumnos sin

necesidad de discriminarlos, los mecanismos aplicados para enseñar, especializar y capacitar constantemente a los docentes, así como lo que contiene los cursos que se están ofertando, juegan un rol indispensable para satisfacer las demandas de un determinado estudiante. Asimismo, se tiene similitud con la investigación de Patrón (2021) quien a través de su trabajo resalta la importancia de la satisfacción y calidad en los servicios que se brindan por medio de entidades especializadas en educación superior en México, la coyuntura estudiantil fue realizada en el sector correspondientes a los Servicios Escolares (SE) con la meta principal de establecer la medición de los niveles de calidad en relación a los servicios que se ofrecen tomando como punto de partida la forma en que los estudiantes lo perciben, estableciendo como conclusión en que se encuentra confirmado que los servicios brindados por medio del (SE) resultan mostrar cierto nivel de calidad, notoriamente las más bajas calificaciones se encuentran a la par a las dimensiones empatía y capacidad de respuesta prevaleciendo como inconveniente principal la actitud asumida por los trabajadores del Servicio del sector de la educación, generalmente por la ausencia del factor tiempo, disposición y amabilidad.. También es similar al trabajo de Córdoba (2019) quien mediante su trabajo de investigación resalta la importancia de analizar la calidad de los servicios brindados en el rubro de la educación en la ciudad de Piura, estableciendo como conclusión en que los estándares de calidad en materia de educación cuenta con distintas conceptualizaciones y en la gran mayoría respetan cierto enfoque teórico que muestra marcadas diferencias al concebirse como mejora de procesos, transformación, eficacia, excelencia, etc. Asimismo, los estándares de calidad en la educación generalmente es medida basándose en la productividad educativa, metodología de la educación, recursos pedagógicos, humanos, satisfacción de los alumnos, otros.

Sobre la segunda discusión, los resultados indicaron que un 43% considera que los RRHH representan el fundamental elemento para generar una bien marcada ventaja

competitiva, razón por la cual es el esencial componente para toda entidad, genera una gran diferencia para que existe ciertos niveles de competitividad debido a que se puede demostrar, medir y comparar, y en las instituciones se adapta a la medida de los productos y servicios, los resultados se vinculan con el trabajo de Soto et al. (2020) quienes por medio de su trabajo sometido al análisis se realizó explicaciones acerca de las tendencias y desafíos que permitan facilitar la administración de los recursos humanos considerándolo como modalidad de adaptación o cambios para aportar conocimientos como sustento para indagar, estableciendo como conclusión en que los desafíos asumidos por una adecuada gestión de recursos humanos, sean externas o internadas, identifican las modificaciones referidas a la ejecución de las labores mediante la aplicación de recursos, razón por la cual se está preparado ante situaciones impredecibles, es así como lo notamos cuando, a nivel mundial se experimentó la pandemia, el cual afectó directamente el accionar laboral de los recursos humanos, y obligó a que se reorganice para afrontar las actividades empresariales, recurriendo a la tecnología, con el único fin de hacer uso de nuevas estrategias, el cual permitirá mantenerse en el ámbito del mercado laboral de manera competitiva. Toda expectativa en el ámbito laboral, debe ser visto como herramientas esenciales para que los recursos humanos puedan identificarse y estar preparados para un buen desarrollo en la institución en la cual se esté desarrollando, ya que nuestras sociedades sufren de manera constante cambios, y es por ello que se debe siempre estar preparados para brindar un buen servicio laboral, todo ello por supuesto a la par con los cambios tecnológicos, con la finalidad de mejorar los niveles de competitividad y productividad.

Sobre la tercera discusión, los resultados indicaron que un 32% señala estar conforme que los recursos materiales deben entenderse como la agrupación de bienes concretos o tangible, los mismos que dispone una organización o empresa con la finalidad de garantizar el cumplimiento y logro de metas como herramientas, equipos, instalaciones, etc.,

abasteciendo en calidad y cantidad los recursos requeridos por la empresa, a un menor costo y con la prontitud posible, los resultados expuestos se relacionan con la investigación de Navarro (2020) el mismo que con su trabajo de investigación analiza la transparencia de un Gobierno abierto así como la debida accesibilidad a los datos en la gestión de recursos materiales estableciendo como conclusión en que la gestión adecuada para administrar dichos recursos ha cobrado una bien marcada relevancia en materia de los recursos financieros que se asignaron a dicho ámbito, hechos que generan un evidente requerimiento de contar con profesionales que operen en el sector público con una capacidad competente vinculado al marco legal que le facilite la aplicación de procesos y labores acorde a los valores institucionales y con alto sentido de responsabilidad direccionado a la sociedad, en el ámbito internacional una adecuada labor de un Gobierno Abierto fomenta que se manejen los datos para garantizar la transparencia, brindando información sin ambigüedades y despejando dudas.

Sobre la cuarta discusión, los resultados indicaron que un 31% de personas encuestadas señalaron estar conforme que los recursos financieros representan la totalidad de los activos que toda entidad posee y que establecen el grado de liquidez, lo cual significa la capacidad de transformarse en efectivo, se utilizan a diario en la entidad para que pueda estar en funcionamiento, los resultados mencionados se relacionan con la investigación de Miranda (2018) quien por medio de su artículo desarrollado, resalta la importancia de las políticas que se implementan para contar con una adecuada infraestructura en el rubro de la educación y cómo influye en todo estudiante para que pueda aprender, la labor fue realizada por medio del análisis comparado en diversos países ubicados en Latinoamérica, estableciendo como conclusión en que el ámbito de una adecuada infraestructura en el rubro de la educación tanto curricular como a la inversa, tienen una influencia positiva cuando se logra un nivel adecuado en todo estudiante, a pesar de que se evidencia algún tipo de

problemática en reducida pertinencia, insuficiencia, escasez, deterioro, afectando a las agrupaciones que muestren un alto nivel de vulnerabilidad, por otra parte se halló que en diversos estilos de infraestructura lograron complementarse, tomando en consideración un diseño e implementación de integrales políticas para revertir la tendencia actual de las acciones públicas de brindar una mayor atención direccionada a la infraestructura no curricular antes que la que se considera como curricular.

Sobre la quinta discusión, los resultados indican que un 40% señalaron estar conforme que el tiempo se ha convertido en un recurso sumamente valioso para toda entidad, donde incurrir en retrasos de minutos puede representar pérdidas de labores en la institución, asimismo, los resultados se vinculan con la investigación de Armijos et al. (2019) los mismos que mediante su trabajo realizado resaltaron la importancia de realizar una adecuada gestión de los recursos humanos dentro de las diversas áreas de la Universidad, se consideró a dicha labor de tipo revisión bibliográfica y descriptiva, se realizó con la finalidad de establecer una serie de análisis en materia de gestión de RRHH en la actualidad, sistematizándose por medio de metodologías científicas para facilitar la investigación, analítica/sintética, de contenido, histórica/lógica, estableciendo como conclusión en que los RRHH representa uno de los pilares más importantes de la entidad, y el gestionar adecuadamente los RRHH no debe limitarse únicamente a seleccionar y contratar personal, sino poner un mayor énfasis en la implementación de políticas como empresa, se conoce que el Dpto. de RRHH es la más importante dentro de una entidad, como estructura, puesto que facilitará la definición y consolidación en el mercado, presentando un radio de actividades para reclutar, seleccionar, compensar, otorgar beneficios sociales, seguridad e higiene en el entorno laboral, desarrollar a la organización, entrenar y desarrollar al personal, relaciones entre los colaboradores, auditoría, sistemas de información, base de datos, etc.

VI. CONCLUSIONES

- **Primera.** De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.631, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede a la aceptación de la hipótesis alterna demostrando la existencia de la relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022. Asimismo, los recursos que se dispone la entidad educativa no se utilizan con la eficiencia que debería y afecta en cierta manera que los servicios educativos de calidad no sean adecuados.
- **Segunda.** De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.600, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede con la aceptación de la hipótesis alterna demostrando la existencia de una relación positiva entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022. Los recursos humanos no son considerados como un recurso valioso en la institución educativa, además, no se aprecia que se capaciten de manera constante de parte de su dirección.
- **Tercera.** De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.685, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede con la aceptación de la hipótesis alterna: Los recursos materiales se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022. Los recursos materiales no son utilizados con la

eficiencia requerida y existe ausencia de mejores recursos didácticos que demanda la actualidad estudiantil.

- **Cuarta.** De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.549, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se acepta la hipótesis alterna demostrando la existencia del vínculo positivo dado entre los recursos financieros y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022. Asimismo, sobre los recursos financieros se evidencia la particularidad de mostrar un alto grado de deficiencias entra la cual se identifica la realización inadecuada de análisis financiero en la entidad del rubro de la educación la cual se desarrolló a través de un planeamiento improvisado, en dicho ámbito no se pudo aplicar controles ni una gestión adecuada para manejar los recursos.
- **Quinta.** De acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación positiva de 0.549, asimismo, se logró obtener un sig. Bilateral equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral teórico equivalente a 0.005, razón por la cual, se procede la aceptación de la hipótesis alterna demostrando la existencia de la relación positiva entre la gestión de recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022. Se aprecia que el tiempo que se aplica en la entidad educativa no es eficiente en la mejora de los servicios educativos de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

- **Primera.** Se recomienda el análisis de todo el ámbito que conforma la institución, los puestos y cargos que ocupan, sus competencias y sectores de oportunidad, medición de sus niveles de desempeño por cargo y analizar el índice de rendimiento laboral de todos los colaboradores resultará indispensable para descubrir si existen personas que no cumplen con sus objetivos. Asimismo, se debe mejorar toda la infraestructura física con la finalidad de establecer mejoras en los servicios ofrecidos por la entidad educativa.
- **Segunda.** Es recomendable que las personas encargadas del departamento de RRHH realice el debido seguimiento al personal basándose en las tareas que se les asignan para determinar las debilidades y de esta manera puedan ser corregidas puesto que las labores para gestionar los RRHH, no deben limitarse únicamente a contratar al personal, sino extenderlas al fortalecimiento del colaborador a través de capacitaciones constantes.
- **Tercera.** Se recomienda a las personas que ejercen la docencia en la I.E., que cuenten con el debido compromiso para realizar la investigación en distintas alternativas estratégicas en la utilización de materiales didácticos que permitan adaptarlos al objetivo de enseñanza de los cursos mejorando notoriamente el índice de rendimiento del alumnado.
- **Cuarta.** Se recomienda mejorar la elaboración del presupuesto el cual debe estar acorde a su realidad y necesidades institucionales y mejorar la gestión de las finanzas dentro de la institución educativa con modelo de jornada escolar completa.

- **Quinta.** Es recomendable que las modificaciones del horario escolar se concatene a un cambio en la modalidad de gestionar, conceptualizar y utilizar el factor tiempo en el centro educativo, puesto que se ha comprobado que al aumentar cuantitativamente la cantidad de horas no genera mejoras en los estándares de calidad de los resultados proyectados, razón por la cual ante diversas innovaciones en la coyuntura escolar, debe acompañarse de mecanismos pedagógicos y en recursos que los docentes tengan disponibles, por otra parte la normativa horaria deberá ser compatible con lo que se enseñará por medio del currículo, desarrollando actividades para mejorar las habilidades culturales y sociales de los alumnos.

VIII. REFERENCIAS

- Apaza, M. (2019). *Inversión pública en el servicio educativo y los resultados de la evaluación censal de estudiantes, nivel primario, provincia de Tacna, 2010-2015*. (Tesis de maestría): Universidad Privada de Tacna, <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/991/Apaza-Condori-Mateo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Apaza, M., & Rivera, J. (2022). La gestión educativa como factor de calidad en las instituciones educativas públicas. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, Volumen 6, número 25*, 1367-1374. <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v6n25/a3-1367-1374.pdf>.
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad vol.11 no.4*, 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#:~:text=El%20Departamento%20de%20Recursos%20Humanos,entrenamiento%20y%20desarrollo%20del%20personal%2C.
- Asencio, J. (1987). *La prisión provisional*. Civitas.
- Barona, S. (2004). *Derecho Jurisdiccional III. Proceso Penal* (13 ed). Tirant lo Blanch.
- BBVA. (2022). *Gestiona eficazmente los recursos financieros de una empresa*. Obtenido de <https://www.bbva.mx/empresas/educacion-financiera/recursos-financieros-de-una-empresa.html#:~:text=impulsen%20su%20bienestar,-,%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20recursos%20financieros%3F,capital%20disponible%20para%20la%20empresa>.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Binder, A. (2000). *Introducción al derecho Procesal Penal*. Hac-Hoc.

- Cagna, C. (2022). *El significado y la gestión del recurso tiempo en las organizaciones*.
<https://www.gestiopolis.com/significado-gestion-recurso-tiempo-organizaciones/>
- Calamandrei, P. (2005). *Introducción al Estudio Sistemático de las Providencias Cautelares*.
ARA editores.
- Castillo, O. (2015). *Revisión periódica de oficio de la prisión preventiva y el derecho a la libertad*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio UPAO:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1824/1/RE_DERECHO_REVISIO_N.PERIODICA.OFICIO.PRISION.PREVENTIVA.DERECHO.LIBERTAD_TESIS.pdf.
- Cerna, E. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huaraz, 2021*. (Tesis de maestría)
Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82161/Cerna_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chávez, L., & Ludeña, S. (2022). Importancia del proyecto educativo en la gestión de las instituciones educativas. *Maestro y sociedad* 19(1) 2022, 70-86.
<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5485/5214>.
- Chavez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Venezuela: Gráfica González.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill/
Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). Mc Graw Hill.
- Chisom, E. (2022). *Gestión de recursos: definición, importancia y planificación*.
<https://businessyield.com/es/management/resource-management/>

- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Córdoba, N., Astorquia, L., Alegrechy, A., Díaz, A., Luques, V., & Medina, O. (2022). *Metodología de la investigación I*.
<http://200.3.125.79:8080/bitstream/handle/2133/25465/MAC2349-CuadMetod1-Enf-2023.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Córdova, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. (Tesis de grado), Perú: Universidad Nacional de Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1985/ADM-COR-ALM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Cruz, R., Altuna, C., & Cerna, G. (2018). *Influencia de la infraestructura educativa en los aprendizajes de los estudiantes de educación inicial, Huamachuco 2017*. (Tesis de Grado), La Libertad, Perú: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
<https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/359>.
- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2019). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Producción y gestión, Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>.
- Damián, J. (1981). La prision provisional. *RDP (iberoamericana y filipina)*, 4 (1), 645-658.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler. (2007). *La gestión de recursos humanos* (3 ed.). McGraw-Hill/ Interamericana. S.A.
- Duque, E. (2005). Calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm 25, 64-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- ESIC. (2022). *¿Qué es la gestión de recursos?* <https://www.esic.edu/rethink/tecnologia/que-es-la-gestion-de->

- Hernández, A., Paz, M., & García, L. (2015). La metodología de Taguchi en el control estadístico de la calidad. *Investigación operativa*, número 37, 65-83. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/download/11986/12697/0>.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/download/2130/1621/3243>.
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. 1.3. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas , A. (2017). *Fundamentos de investigacion*. Mc Graw Hill education.
- Herrera, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018*. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39151/Herrera_SJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. (Tesis de maestría), México: Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>.
- Horovitz, J. (1997). *La calidad del servicio. A la conquista del cliente*. McGraw-Hill Interamericana.
- Icart, T., & Pulpón, A. (2012). *Como elaborar y presentar un proyectode investigacion, una tesina y una tesis*. Universidad de Barcelona.

- IEAD. (2023). *Recursos financieros de una empresa: qué son, para qué sirven y qué tipos hay*. Obtenido de <https://iead.es/recursos-financieros-que-son-para-que-sirven-que-tipos-hay/>
- Jiménez, J., Moreno, M., & Torres, J. (2023). Significados sobre metodología de la investigación en programas de doctorado en Educación. Una exploración desde su componente curricular. *Educación*, 32(62), 161-184. <https://doi.org/10.18800/educacion.202301.007>.
- Jiménez, S. (2018). *Inversión pública en educación y su influencia en la calidad educativa de la ERB de primaria y secundaria UGEL N° 04 TSE - 2018*. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37498/jimenez_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Jiménez, S. (2022). Gestión educativa y liderazgo educativo; las tic en la mejora de la competitividad. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, Vol. 19, 2022, 66-74. <http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/184/578>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (13 ed.). Pearson educación.
- Lam, R., & Hernández, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter* v.24 n.2, 1-6. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v24n2/hih09208.pdf>.
- Latorre, F. (2011). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. (Tesis doctoral), España : Universidad de Valencia. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24582/latorre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Llempen, M. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones Aquario's SAC, Chiclayo – 2018*. (Tesis de grado), Perú: Universidad

Señor _____ de _____ Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5688/Llempen%20Guerrero%2C%20Ana%20Melva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Martínez, H., & Benítez, L. (2016). *Metodología de la Investigación social I*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Mayo, J., Loredó, N., Fernández, C., & Bauzá, E. (2021). La calidad de los servicios bancarios: pautas para su evaluación. *Editorial Académica Universitaria*, 72-82. http://200.14.53.80/bitstream/123456789/144/3/Conciencia_e_innovacion...Vol_IV.pdf#page=80.

Maza, F., Vegara, J., Pacheco, I., & Medrano, P. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 17(2), <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>.

Miranda, F. (2018). Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 1-21. [file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PolicasDeInfraestructuraEducativaYSuEfectoEnElAp-6572537%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PolicasDeInfraestructuraEducativaYSuEfectoEnElAp-6572537%20(1).pdf).

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001>.

Moreno, O. (2013). *Necesidad de Regular la aplicación de las medidas sustitutivas o alternativas contenidas en el Art. 160 del código de procedimiento penal*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja] Repositorio UNL: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6759/1/H%C3%A9ctor%20Orlando%20Moreno.pdf>.

- Mori, D., & Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217.
- Munsibay, M., Cavero, L., & Carhuancho, I. (2019). Análisis de la inversión pública en educación, saneamiento y transporte en el distrito de Sanagorán, La Libertad-Perú. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 40-49. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1206>.
- Narro, Y. (2022). *Habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, 2021*. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77489/Narro_EMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Revista jurídica del departamento de derecho, número 1*, 170-182. <https://www.scielo.org.mx/pdf/biolex/v12n22/2007-5545-biolex-12-22-169.pdf>.
- Ortelis, M. (2000). *Las medidas cautelares*. Ed. La Ley.
- Ortiz, F. (2023). Métodos Mixtos para el Análisis de Redes Sociales. *Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales, volumen 34, numero 1*, 74-86. <https://doi.org/10.5565/rev/redes.962>.
- Pacco, R., & Dávila, O. (2022). La gestión escolar: una revisión de las investigaciones. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3002-3029. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2809.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos.

- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Panta, F. (2021). *Gestión de Recursos Humanos, para la mejora del desempeño laboral del personal de la empresa Green Offshore S.A.C. de Talara – 2020*. (Tesis de grado), Perú : Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64605/Panta_SCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., & Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemp. educ. política valores vol.8 no.spe2*, 1-26. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>.
- Pasara, L. (2015). Las víctimas en el sistema procesal penal reformado. *Derecho PUCP. Revista de la Facultad de Derecho*, 75 (1), 317-331. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201502.014>.
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(22), 1-18. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>.
- Phung, H. (2018). Public Investment in Education and Training in Vietnam. *International Education Studies*, 106-115. <https://doi.org/10.5539/ies.v11n7p106>.
- Priori, G. (2007). La tutela cautelar y el problema del tiempo y el proceso. *JUS Doctrina y Práctica*, 4 (1), 244-288.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/11799/12365/0>

Quesada, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad educativa en la Institución Educativa 6094 Santa Rosa de Chorrillos, 2021*. (Tesis de maestría), Perú: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88202/Quezada_VH A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 1-19. <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28179> .

Ramos, G. (2022). *Desempeño docente y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa Secundaria Pública de Rioja, 2022*. (Tesis de maestría), Perú: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109149/Ramos_GR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ramos, R. (2022). *Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio como Valor Público en la UGEL 07 – 2021*. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80728/Ramos_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Roca, C. (2020). Teoría y elección metodológica en la investigación. *Methodos, número 1*, 1-8 . <https://repositori.upf.edu/handle/10230/44594>.

Rodríguez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1-27; DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.

- Rubio, I. (2022). *Gestión de obras por administración directa y calidad de proyectos de inversión pública en un Proyecto Especial, La Libertad - 2020*. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80852/Rubio_SIJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rugman, A., & Verbeke, A. (2002). Edith Penrose's contribution to the resource-based view of strategic management. *Strategic Management Journal*, 23, 769-780. [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6486.2004.00427.x#:~:text=Penrose's%20\(1959\)%20resources%20approach%20is,based%20view%20of%20strategic%20management](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6486.2004.00427.x#:~:text=Penrose's%20(1959)%20resources%20approach%20is,based%20view%20of%20strategic%20management).
- Ruiz, J., & Glasserman, L. (2011). Características del aseguramiento de la calidad educativa. Un mapeo sistemático 2016-2020. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 337-348. <https://doi.org/10.5209/rced.70182>.
- Sánchez, S. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Rev.fac.cienc.econ., volumen 24, número 2*, 133-144. <https://doi.org/10.18359/rfce.2216>.
- Santamaría, A. (2022). *Ejecución de Inversiones del Sector Educación y su impacto cierre de brechas en la Sede Central – Gobierno Regional Lambayeque*. (Tesis de maestría): Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78950/Santamaria_VCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Soria, D. (2018). *Inversión Pública y Calidad Educativa en la Institución Educativa Humberto Luna del nivel Secundario, Distrito de Santiago- Región Cusco 2017*. (Tesis de grado): Universidad Peruana Austral del Cusco. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3347756>.

- Soto, H., Chávez, J., & Saavedra, P. (2020). *Gestión de recursos humanos*. (Tesis de grado), Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/14649/1/14649.pdf>.
- Souto, L., & García, I. (2016). Modelo de Gestión de los Recursos Humanos con base en la teoría de los subconjuntos borrosos. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, volumen 4, número 2, 14-34. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2272/1843>.
- Souza, M. (2019). Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís- Maranhão (Brasil). *Creative Commons*, 1-18. [file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionEstudiantilConLaInfraestructuraEducati-7344651%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionEstudiantilConLaInfraestructuraEducati-7344651%20(1).pdf).
- Suarez, L. (2022). Competencias Funcionales y Calidad de la Gestión Educativa en una Institución Educativa, UGEL 01, SJM. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Volumen 7, Número 4, 9182-9197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7622.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *educ.educ. vol.21 no.1*, 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>.
- Sutta, A. (2021). *Estudio de impacto del proyecto de inversión pública mejoramiento del servicio educativo de la I.E N° 50046 de la comunidad de Pumamarca, distrito de San Sebastián - Cusco*. (Tesis de grado): Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6126/253T20210306_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Teràn, A., Dàvila, G., & Castañòn, R. (2019). Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas. *Nueva Época*, año 27, número 50, 63-100. <http://dx.doi.org/10.24275/ETYPUAM/NE/502019/Teran>.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>.
- Uquillas, G., Basantes, R., Vinueza, A., & Basantes, S. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. *FIPCAEC*, 3-13. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.504>.
- Uribe, A. (2010). La gestión de Recursos Humanos, enfoques y perspectivas. *Punto de Vista*, Vol. 1, número 2, 31-41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776929>.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). San Marcos.
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva - comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos.
- Vélez, D., Aragón, R., & Rodríguez, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior. *Sophia no.32*, 151-169. <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.04>.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>.
- Viquez, M., & Orozco, V. (2020). La administración de proyectos de infraestructura en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. *Revista Innovaciones Educativas*, 1-20. DOI: <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2819>.
- Yauri, J. (2020). *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho, Lima 2020*. (Tesis de maestría), Perú: Universidad

Cesar

Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62355/Yauri_SJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

ANEXOS

IX.

Anexo A: Matriz de consistencia

Gestión de recursos y servicios educativos de calidad en la institución educativa gran Amauta, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																	
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los recursos materiales y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre los recursos financieros y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022?</p>	<p>Objetivo General Establecer cuál es la relación entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar qué relación existe entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre los recursos materiales y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Establecer qué relación existe entre los recursos financieros y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Establecer qué relación existe entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación positiva entre la gestión de recursos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación positiva entre los recursos humanos y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Los recursos materiales se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Los recursos financieros se relacionan positivamente con los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p> <p>Existe relación positiva entre los recursos de tiempo y los servicios educativos de calidad en la institución educativa Gran Amauta, 2022.</p>	<p>Variable 1. Gestión de recursos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Recursos humanos</td> <td>Desempeñarse adecuadamente</td> <td rowspan="3">1-7</td> <td rowspan="3">No estoy conforme = 1 No doy opinión = 2 Estoy conforme = 3</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento y habilidad</td> </tr> <tr> <td>Identidad con la institución</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Recursos materiales</td> <td>Material de trabajo</td> <td rowspan="3">8-14</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Equipo tecnológico</td> </tr> <tr> <td>Materiales tecnológicos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Recursos financieros</td> <td>Externos (parte del Estado)</td> <td rowspan="2">15-17</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Propios</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Recursos de tiempo</td> <td>Actividad educativa programación</td> <td rowspan="3">18-20</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td>Plan de la clase</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Servicios educativos de calidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Eficiencia</td> <td>Permanente coordinación</td> <td rowspan="2">21-24</td> <td rowspan="2">No estoy conforme = 1 No doy opinión = 2 Estoy conforme = 3</td> </tr> <tr> <td>Docente capacitado</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Pertinencia</td> <td>Establecimiento de normatividad</td> <td rowspan="2">25-27</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Funciones delegadas coherentes</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia</td> <td>Fomento de acuerdos entre instituciones</td> <td rowspan="2">28-30</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>La sociedad participa interactivamente</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Recursos humanos	Desempeñarse adecuadamente	1-7	No estoy conforme = 1 No doy opinión = 2 Estoy conforme = 3	Conocimiento y habilidad	Identidad con la institución	Recursos materiales	Material de trabajo	8-14		Equipo tecnológico	Materiales tecnológicos	Recursos financieros	Externos (parte del Estado)	15-17		Propios	Recursos de tiempo	Actividad educativa programación	18-20			Plan de la clase	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Eficiencia	Permanente coordinación	21-24	No estoy conforme = 1 No doy opinión = 2 Estoy conforme = 3	Docente capacitado	Pertinencia	Establecimiento de normatividad	25-27		Funciones delegadas coherentes	Eficacia	Fomento de acuerdos entre instituciones	28-30		La sociedad participa interactivamente
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición																																																	
Recursos humanos	Desempeñarse adecuadamente	1-7	No estoy conforme = 1 No doy opinión = 2 Estoy conforme = 3																																																	
	Conocimiento y habilidad																																																			
	Identidad con la institución																																																			
Recursos materiales	Material de trabajo	8-14																																																		
	Equipo tecnológico																																																			
	Materiales tecnológicos																																																			
Recursos financieros	Externos (parte del Estado)	15-17																																																		
	Propios																																																			
Recursos de tiempo	Actividad educativa programación	18-20																																																		
	Plan de la clase																																																			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición																																																	
Eficiencia	Permanente coordinación	21-24	No estoy conforme = 1 No doy opinión = 2 Estoy conforme = 3																																																	
	Docente capacitado																																																			
Pertinencia	Establecimiento de normatividad	25-27																																																		
	Funciones delegadas coherentes																																																			
Eficacia	Fomento de acuerdos entre instituciones	28-30																																																		
	La sociedad participa interactivamente																																																			
<p>Metodología Enfoque. Cuantitativo Tipo: Aplicado Nivel. Correlacional Diseño. No experimental Población. 57 docentes Muestra. 57 docentes Muestreo. No probabilístico</p>																																																				

Anexo B. Validación de instrumentos

La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (Hernández y Mendoza, 2018).

La validez de expertos se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento de medición fue sometido a juicio de expertos para su validación de instrumentos, los cuales fueron los siguientes:

Tabla 14

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sánchez Sotomayor	Temático	Si existe suficiencia
Dr. Tito Capcha Carrillo	Temático	Si existe suficiencia
Mag. Mario Sánchez Camargo	Estadístico	Si existe suficiencia
Dr. Luis Begazo de Bedoya	Metodológico	Si existe suficiencia

Certificados de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Sánchez Sotomayor Segundo P.
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento: Chinchay Contreras Gladys Rosario

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	NIVEL DE CALIFICACIÓN				
		DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					✓
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓
CÓNTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{E}{50}$

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

APROBADO

Lugar: Lima 07 de 04 del 2023.....


 FIRMA DEL JUEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Carcha Carrillo Tito
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad César Vallejo
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Chinchay Contreras Gladys Rosario

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítem					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CÓDIGO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$ E
50

III. Calificación global (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 01 de 04 del 2023


TITO CARCHA CARRILLO



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Berango De Betoya Luis
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Shirley Contreras Gladys Rosario

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Este cuestionario es lenguaje apropiado y comprensible					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos técnicos					✓
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
10. APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico adecuado					✓

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Resalte el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
--	---	---	---	---	---

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$ 50

III. Calificación global (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 16 de 04 del 2023


 FIRMA DEL JUEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Sánchez Camargo María R
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Questionario
 1.4 Autor del instrumento: Grinchay Contreras Gladys Rocario

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos técnicos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$ 50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 12 de 04 del 2023...

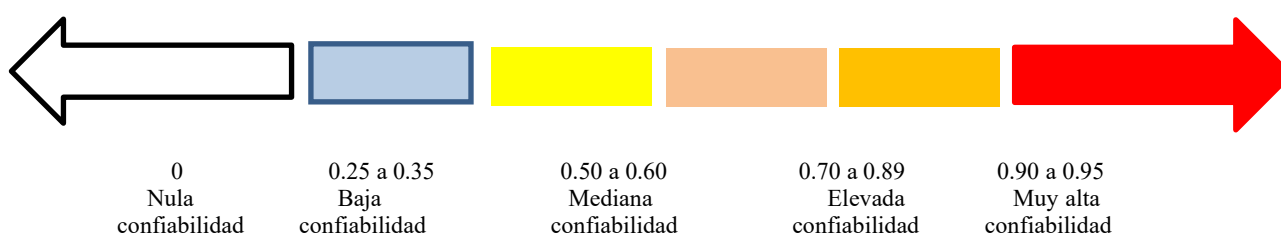

FIRMA DEL JUEZ

Anexo C. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se refiere a que otros investigadores deben alcanzar similares resultados si estudian el mismo caso usando los mismos procedimientos que el investigador original. El objetivo de la confiabilidad es minimizar los errores y sesgos del estudio.

Figura 8

Variación del coeficiente de confiabilidad



Fuente. (Hernández et al., 2017).

Para hallar la confiabilidad del instrumento por ser el instrumento de medición de escala ordinal se aplica el Alfa de Cronbach.

Tabla 15

Resumen de procesamientos de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

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

Nota. Según la tabla 16, los resultados de las 16 encuestas que fueron procesadas mediante el SPSS, no presenta casos de exclusion, el 100% fueron aceptados.

Tabla 16*Fiabilidad del instrumento de la variable 1. Gestion de recursos*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,975	,974	20

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.975, según la figura 8 se interpreta como una elevada confiabilidad.

Tabla 17*Fiabilidad del instrumento de la variable 2. Servicios educativos de calidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,920	,918	10

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.920, según la figura 8 se interpreta como una elevada confiabilidad.

Anexo D. Ficha técnica de los instrumentos de medición

Ficha Técnica:

Nombre: Encuesta para medir la Gestión de recursos

Autor(a): Gladys Rosario Chinchay Contreras

Año: 2019.

Lugar: Institución Educativa “Gran Amauta”, Ugel 02 Rímac.

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es medir la gestión de recursos.

Significación: Se trata de cuatro dimensiones: recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros y recursos de tiempo, que evalúa la actitud de la gestión recursos de la institución educativa Amauta, La prueba se presenta en una escala 1-3 de la siguiente manera para la realización de la investigación.

1	No estoy conforme
2	No doy opinión
3	Estoy conforme

Administración: Individual

Suministración: Presencial.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Ficha Técnica:

Nombre: Encuesta para medir los Servicios Educativos de calidad

Autora: Gladys Rosario Chinchay Contreras

Año: 2019.

Lugar: Institución Educativa “Gran Amauta”, Ugel 02 Rímac.

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es medir los Servicios Educativos de calidad.

Significación: Se trata de 3 dimensiones: eficiencia, pertinencia y eficacia, que evalúa la actitud del director y los docentes en cuanto a su comunicación y coordinación para poder brindar de servicios de calidad de la institución educativa Amauta. La prueba se presenta en una escala de 1-3 de la siguiente manera para la realización de la investigación.

1	No estoy conforme
2	No doy opinión
3	Estoy conforme

Administración: Individual

Suministración: Presencial.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Anexo E. Instrumento de medición

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz, sólo así serán realmente útiles para la presente investigación. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3
No estoy conforme	No doy opinión	Estoy conforme

ITEMS	GESTIÓN DE RECURSOS	1	2	3
	<i>I. Recursos Humanos</i>			
01	El talento que demuestran los profesores en sus actividades educativas es de suma importancia para el proceso enseñanza aprendizaje			
02	La evaluación de desempeño en los profesores permite mejorar los procesos educativos			
03	La capacitación a los profesores acerca de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), permite generar aprendizajes significativos			
04	Los profesores desarrollan esfuerzo laboral en sus actividades de enseñanza aprendizaje			
05	Las actividades educativas son desarrolladas con entusiasmo			
06	El compromiso profesional de los profesores es que el estudiante alcance aprendizaje significativo			
07	La relación profesores y dirección es de mucho respeto			
	<i>II Recursos Materiales</i>			
08	Los estudiantes utilizan en sus actividades educativas textos especializados por cada área curricular			
09	Los cuadernos de trabajo permiten que el estudiante mejore sus conocimientos			
10	Las pizarras son amplias y además permiten que sean utilizadas con plumones especiales el cual no son dañinas para los participantes			
11	Los Software de aprendizaje permiten el buen desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje			
12	El aula de innovación permite que las actividades educativas se realizan mediante el uso de multimedia.			
13	El uso del material de laboratorio científico permite el buen desarrollo de capacidades en los estudiantes (observación, manipulación, otros)			
14	Las aulas de la institución educativa cuentan con ventanas amplias e iluminación adecuada para el buen desarrollo de las actividades educativas.			

<i>III. Recursos Financieros</i>				
15	La institución educativa distribuye correctamente el presupuesto asignado por el estado			
16	Los equipos, mobiliarios, insumos y materiales de la institución se encuentran en buen estado para que sean utilizados por la comunidad educativa.			
17	La institución educativa genera sus recursos propios mediante actividades, como alquiler de espacios u otros.			
<i>IV. Recursos de tiempo</i>				
18	La programación de actividades educativas se lleva a cabo en los meses de enero y febrero con participación de la comunidad educativa			
19	Los profesores realizan la planificación de sus clases previamente al desarrollo de las mismas			
20	Dirección se encarga de realizar la distribución de carga académica a cada profesor al inicio del año académico.			

V2: Servicios educativos de calidad

Anexo F: Prueba de normalidad

ITEMS	SERVICIOS EDUCATIVOS DE CALIDAD	1	2	3
		<i>I. Eficiencia</i>		
21	La dirección con los profesores coordina constantemente acerca de los procesos educativos que se llevan a cabo en la institución			
22	La coordinación entre los profesores y los padres de familia se realizan de manera constante mediante un calendario de atención			
23	La capacitación docente se da con el apoyo de la dirección y permiten la mejora en el proceso enseñanza aprendizaje			
24	Las actividades planificadas por la institución educativa se realicen de acuerdo con el calendario de actividades aprobado			
<i>II. Pertinencia</i>				
25	Se tiene presente las normativas que emite el Ministerio de educación, así como de sus organismos descentralizados para elaborar, de manera racional normas para el buen desarrollo del año académico			
26	Se tiene presente determinados indicadores avalados por los dispositivos legales emitidos por el ministerio de educación u organismos descentralizados, para la delegación de funciones en la institución educativa.			
27	La comunidad educativa es responsable de un buen clima institucional, el cual permite buen desarrollo de las actividades.			
<i>III. Eficacia</i>				
28	La dirección tiene el poder para promover acuerdos institucionales, posta médica, comisarias, otros.			
29	La participación interactiva con la comunidad permite que los objetivos planteados por la institución educativa se logren.			
30	Es una virtud que mediante planificación en el tiempo indicado se logre el buen desarrollo de actividades educativas			

Tabla 18*Prueba de normalidad – Kolgomorov Smirnov*

		Gestión de recursos humanos (agrupado)	Servicios educativos de calidad (agrupado)	Recursos humanos (agrupado)	Recursos materiales (agrupado)	Recursos financieros (agrupado)	Recursos de tiempo (agrupado)
N		57	57	57	57	57	57
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,91	3,00	2,95	2,88	2,79	3,02
	Desviación estándar	1,503	1,376	1,529	1,452	1,485	1,587
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,161	,170	,211	,151	,167	,179
	Positivo	,161	,170	,179	,151	,167	,179
	Negativo	-,151	-,170	-,211	-,139	-,142	-,175
Estadístico de prueba		,161	,170	,211	,151	,167	,179
Sig. asintótica (bilateral)		,001^c	,000^c	,000^c	,003^c	,000^c	,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. La prueba de normalidad aplicada es Kolgomorov Smirnov, porque se tiene más de 50 muestras, en este caso se cuenta con 57 muestras, y los resultados señalaron que no existe normalidad, entonces se aplicó la estadística no paramétrica.