

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**GESTIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL
Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA
SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA
FRANCISCO LASO DE TACNA – 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

MANUEL BERNABÉ GUTIERREZ VILLANUEVA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN
EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

TACNA – PERÚ

2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO**

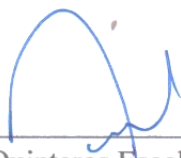
**MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN**

**GESTIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA
PÚBLICA FRANCISCO LASO DE TACNA – 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 06 de noviembre de 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

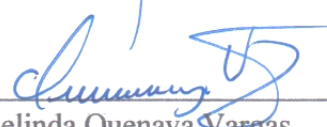
:



Mgr. Juan Quinteros Escobar

SECRETARIO

:



Mg. Susy Belinda Quenaya Vargas

MIEMBRO

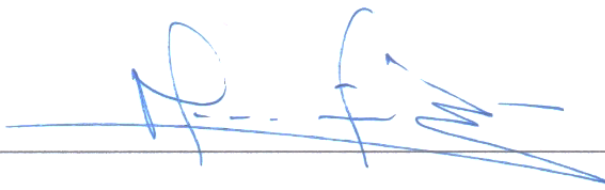
:



Dr. Alberto Patricio Lanchipa Ale

ASESOR

:



Dr. Alberto Patricio Lanchipa Ale

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Lanchipa Ale, Alberto Patricio en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N°11572-2022--ESPG/UNJBG del trabajo de tesis titulado: "*Gestión del proyecto educativo institucional y la calidad del servicio educativo en la Escuela Superior de formación artística pública Francisco Laso de Tacna-2022*", presentado por el Sr. Manuel Bernabé Gutierrez Villanueva, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia y Administración de la Educación.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 6%.

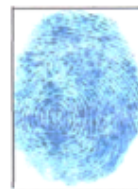
Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los tramites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia y Administración de la Educación.

Tacna, 16 de agosto 2024

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr Alberto Patricio Lanchipa Ale
DNI N° 29624292



FIRMA TESISTA.
Nombres y apellidos


.....
Sr Manuel Bernabé Gutierrez
Villanueva
DNI N° 18881987



DEDICATORIA

A mi esposa Elena y mi hijo Carlos, por brindarme su apoyo en todo momento, darme las fuerzas para poder enfrentar las adversidades. Mi éxito es un reflejo de su amor y guía.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a mi asesor Dr. Alberto Patricio, Lamchipa Ale, por su fe inquebrantable y por estar siempre presente con una palabra de ánimo en los momentos más difíciles, contribuyendo en la calidad de mi investigación.

A mi Ahijada Deysi Pari Colca y a mis amigos Luis Zegarra y Eloy Collanque, por compartir sus conocimientos, tiempo y sus reflexiones al revisar mi tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción de la realidad problemática	4
1.2. Formulación del problema	8
1.3. Justificación de la investigación.....	8
1.4. Objetivos	10
1.5. Hipótesis.....	10
1.6. Limitaciones de la investigación.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Conceptos claves.....	30
CAPÍTULO III: METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Tipo y nivel de investigación	34
3.2. Cuadro de operacionalización de variables.....	35
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43
3.5. Estrategia para la recolección de datos	44
3.6. Procesamiento de la información y Métodos Estadísticos de Análisis de Datos	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
4.1. Resultados	46
4.2. Comprobación de hipótesis	72
DISCUSIONES	83
CONCLUSIONES	85

RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	42
Tabla 2. Gestión del Proyecto Educativo Institucional.....	46
Tabla 3. Dimensión gestión estratégica	48
Tabla 4. Dimensión formación integral	49
Tabla 5. Dimensión soporte institucional	51
Tabla 6. Dimensión resultados.....	52
Tabla 7. Calidad de servicio	54
Tabla 8. Dimensión dirección y liderazgo	55
Tabla 9. Dimensión de organización y métodos.....	57
Tabla 10. Dimensión de sistema de monitoreo.....	58
Tabla 11. Dimensión clima institucional	60
Tabla 12. Dimensión docente	61
Tabla 13. Dimensión recursos educativos e infraestructura	63
Tabla 14. Dimensión evaluación de enseñanza del aprendizaje	64
Tabla 15. Dimensión potencial humano	66
Tabla 16. Dimensión recursos materiales y físicos.....	67
Tabla 17. Dimensión recursos financieros.....	69
Tabla 18. Dimensión recursos tecnológicos	70
Tabla 19. Correlación y significación entre las variables gestión del Proyecto Educativo Institucional y la calidad de servicio	73
Tabla 20. Correlación y significación entre la gestión estratégica institucional y la calidad de servicio	75
Tabla 21. Correlación y significación entre la formación integral y la calidad de servicio ..	77
Tabla 22. Correlación y significación entre el soporte institucional y la calidad de servicio	79
Tabla 23. Correlación y significación entre resultados y la Calidad de servicio.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión del Proyecto Educativo Institucional	47
Figura 2. Dimensión gestión estratégica.....	48
Figura 3. Dimensión formación integral.....	50
Figura 4. Dimensión soporte institucional.....	51
Figura 5. Dimensión resultados	53
Figura 6. Calidad de servicio	54
Figura 7. Dimensión dirección y liderazgo.....	56
Figura 8. Dimensión de organización y métodos	57
Figura 9. Dimensión de sistema de monitoreo	59
Figura 10. Dimensión clima institucional.....	60
Figura 11. Dimensión docente	62
Figura 12. Dimensión recursos educativos e infraestructura.....	63
Figura 13. Dimensión Evaluación de enseñanza del aprendizaje	65
Figura 14. Dimensión potencial humano.....	66
Figura 15. Dimensión recursos materiales y físicos	68
Figura 16. Dimensión recursos financieros	69
Figura 17. Dimensión recursos tecnológicos.....	71

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito determinar la influencia estadística entre la gestión del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y la calidad del servicio en la Escuela Superior de Formación Artística Pública (ESFAP) “Francisco Laso” de Tacna–2022. La investigación fue básico-descriptiva, con diseño correlacional. Para el recojo de datos, se usaron dos cuestionarios: el primero sobre la gestión del PEI y el segundo sobre la calidad del servicio. Los instrumentos se validaron por juicios de expertos, en tanto que la confiabilidad fue determinada por el Alfa de Cronbach alcanzando coeficientes satisfactorios. La población estuvo conformada por los docentes, administrativos y estudiantes del centro superior de formación artística antes mencionado de la ciudad de Tacna, y la muestra integrada por 130 sujetos de todas las carreras y especialidades de la entidad.

Los hallazgos más relevantes fueron: En la gestión del PEI, una mayoría relativa, el 43,1 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, manifestó una postura intermedia o neutral respecto a la misma. La dimensión gestión estratégica obtuvo un desacuerdo del 70 %; la dimensión formación integral alcanzó una postura intermedia o neutral con un 79,2 %; la dimensión soporte institucional recibió el 78,5 % en el intervalo neutral o intermedio y, en la dimensión resultados, alcanza el 76,2 % en desacuerdo. La variable “calidad de servicio” obtuvo un 49,2 % de acuerdo en los actores consultados. Por dimensiones, la dimensión dirección y liderazgo alcanzó el 66,9 % del nivel de acuerdo; en la dimensión de organización y métodos, arribó al 79,2 % del nivel de acuerdo; en la dimensión de sistema de monitoreo, se obtuvo el 78,5 % del nivel neutral o intermedio; en la dimensión clima institucional, alcanzó el 86,2 % el intervalo de acuerdo y, en la dimensión recursos financieros, el 72,3 % de acuerdo.

Con lo cual, se deduce que el coeficiente $r=0,906$ indica correlación positiva muy alta, es decir, la gestión del Proyecto Educativo Institucional influye significativamente y de manera directa en la calidad de servicio educativo.

Palabras clave: *Gestión del proyecto educativo institucional, calidad del servicio, escuela superior de formación artística, educación superior.*

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the statistical relationship between the management of the institutional educational project and the quality of the service at the “Francisco Laso” public artistic training high school in Tacna–2022. The type of research was basic descriptive, with a correlational design. The data collection instruments used were: the Questionnaire on the management of the Institutional Educational Project and the Quality of Service Questionnaire. The validity of the instruments was provided by expert judgment and Cronbach's alpha was used for the reliability of each instrument, achieving satisfactory coefficients. The population was made up of teachers, administrators and students from the aforementioned higher artistic training center in the city of Tacna, and the sample was made up of 130 subjects from all majors and specialties of the entity.

The most relevant findings were: In the “Management of the Institutional Educational Project”, a relative majority, 43.1 % of the actors of the “Francisco Laso” Higher School of Artistic Training of Tacna, expressed an intermediate or neutral position regarding the Management of the Institutional Educational Project. By dimensions, the Strategic Management dimension obtained a disagreement of 70 %; The Comprehensive Training dimension reached an intermediate or neutral position with 79.2 %; The Institutional Support dimension received 78.5 % in the neutral or intermediate range; and in the results dimension, 76.2 % disagreed. The variable “Quality of service” obtained 49.2 % agreement among the actors consulted. By dimensions, the Management and leadership dimension reached 66.9 % of the agreement level; in the dimension of Organization and methods it reached 79.2 % of the agreement level; In the Monitoring System dimension, 78.5 % of the neutral or intermediate level was obtained; In the institutional climate dimension, the interval of agreement reached 86.2 %; In the Financial Resources dimension, 72.3 % agreement was obtained.

Also, it can be stated that the coefficient $r=0.906$ indicates a very high positive correlation; That is to say, the management of the Institutional Educational Project significantly and directly influences the quality of educational service.

Keywords: *Management of the institutional educational project, quality of service, higher school of artistic training, higher education.*

INTRODUCCIÓN

La administración del Proyecto Educativo Institucional (PEI) tiene un vínculo directo con la excelencia del servicio ofrecido por las instituciones de educación superior. Un PEI bien estructurado y llevado a cabo puede aportar de manera considerable a la elevación de la calidad de la educación. Esto se consigue mediante la estrategia de planificación, la determinación de metas definidas, la distribución eficaz de los recursos, la evaluación constante y la optimización de los procesos. La puesta en marcha efectiva del PEI puede tener un impacto positivo en la educación académica, el bienestar de los estudiantes, la satisfacción de los padres y la imagen social de la institución.

La investigación educativa, vinculada a la gestión y administración de los centros de estudios superiores, ofrecen muchas posibilidades de revisión teórica en cuanto resulten pertinentes los procesos de cambio y mejoramiento del propio sistema educativo, como del liderazgo, la calidad de la formación profesional entre otros factores asociados al logro de la calidad del servicio. Por ello, en el presente estudio, se aborda un factor interno, que resulta impulsor de ciertos mecanismos que hacen que la institución enfrente, con mayor éxito, la calidad del servicio, como es la gestión del PEI.

Respecto a la importancia y evaluación de la gestión del PEI, son varios los estudios que concurren a corroborarlos en el nivel superior, como los que se sugieren a continuación.

De acuerdo a Hernández, Echeverri-Buitrago, Parra-Burbano y Salas-Tosne (2023), son las instituciones de formación profesional del nivel superior las que concretan sus propuestas en el PEI y, muchas veces, son gestionadas desde la mirada académica y no desde una mirada de la gerencia de proyectos. De acuerdo a Peña y Soto (2022), el PEI facilita la planificación estratégica, el establecimiento de metas definidas, la distribución eficaz de los recursos, la evaluación constante y la optimización de los procesos, lo que tiene un efecto positivo en la educación académica, el bienestar de los estudiantes, la satisfacción de los

padres y la imagen social de la institución. La revisión regular del PEI y la implicación de la comunidad educativa en su revisión y mejora son factores fundamentales para reforzar la administración del PEI y, por ende, elevar la calidad del servicio educativo que ofrece la institución (Gómez Canett, 2022).

Es así que se busca abordar la influencia estadística entre la gestión del PEI y la calidad del servicio en la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna en el periodo lectivo anual 2022. La administración del PEI tiene, como lo sugieren los estudios precedentes, una asociación directa con la excelencia del servicio ofrecido por las instituciones de educación superior. Las dificultades del manejo del PEI y su repercusión en la calidad del servicio y viceversa no solamente son parcialmente desatendidas en el sistema formal, sino que pueden generar diferentes inconvenientes de orden institucional, grupal e individual.

Se plantea como hipótesis la existencia de una significativa influencia de la gestión del PEI en la calidad del servicio en la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, año 2022.

El primer capítulo se plantea, describe y formula el problema y los objetivos, tanto generales como específicos, al tiempo que se justifica el porqué de la investigación, se establecen las limitaciones existentes y se postulan las hipótesis pertinentes al problema.

En el segundo capítulo, se exponen los soportes conceptuales sobre la gestión del Proyecto Educativo Institucional y el logro de calidad resultante; se analiza, evalúa y argumenta dicha información acopiada, en la perspectiva del desarrollo de programas y sujetos que conviven en ambientes institucionalizados.

En el tercero, se refieren claramente el tipo, el nivel y el diseño, así como la muestra y población. El diseño es descriptivo correlacional, pues se persigue medir el grado de relación existente entre la gestión del PEI y el nivel de logro de la calidad del servicio.

Además, se caracteriza a los participantes y se describen los instrumentos usados. Finalmente, se expone el proceso en cuanto al recojo de datos y su posterior análisis.

En el cuarto capítulo, los resultados del estudio son expuestos a partir de las hipótesis verificadas y en formato estadístico de tipo descriptivo, tanto en lo referido al nivel de gestión del PEI como a la evaluación del nivel de logro de la calidad del servicio y sus correlaciones, y se exponen también sus dimensiones resultantes.

Finalmente, se presentan la discusión de los resultados en virtud al recorrido del corpus teórico de cada variable, y sus relaciones, así como las conclusiones y sugerencias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el presente capítulo, se desarrolla el problema del estudio a partir de una descripción y análisis de la realidad a estudiar.

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, la gestión del Proyecto Educativo Institucional (PEI) ha cobrado gran importancia en el logro de la calidad de los servicios que ofrecen los centros superiores de formación artística. Diversos autores han destacado la relevancia de este instrumento de planificación estratégica en la mejora continua de estas instituciones educativas.

Según Navarro, Santos, y Teves (2021), el PEI es un instrumento básico para la planificación y gestión de una institución educativa, que recoge la filosofía y valores institucionales, los objetivos estratégicos, los planes de acción y los mecanismos de seguimiento y evaluación. En el caso de los centros de formación artística, un PEI bien diseñado y ejecutado contribuye a garantizar la calidad de la enseñanza y el desarrollo integral de los estudiantes.

A nivel latinoamericano, la gestión del PEI ha sido reconocida como un factor clave para el logro de la calidad en los servicios que ofrecen los centros superiores de formación artística. Así se tiene que, en México, Rodríguez-Segura (2019) afirma que "el PEI es un documento rector que establece la identidad, filosofía, principios y líneas de acción de una institución educativa, y es fundamental para orientar su rumbo hacia la excelencia académica y la formación integral de los estudiantes" (p. 23). En el caso de las artes, un PEI sólido puede guiar la formación de artistas comprometidos con su disciplina y con una visión clara de su rol en la sociedad. Por su parte, en Colombia, Gómez-Arévalo y Rincón-Rodríguez (2020)

destacan que "el PEI es una herramienta estratégica que permite a las instituciones de educación superior articular sus propósitos formativos, sus recursos y sus procesos académicos y administrativos para ofrecer programas de calidad y pertinentes a las necesidades del contexto" (p. 98). En el ámbito de las artes, un PEI bien diseñado puede asegurar la formación de artistas competentes y capaces de responder a las demandas culturales y sociales de su entorno.

A nivel nacional, según Ley N° 30220 con fecha del 03 de julio del 2014, en sus disposiciones complementarias finales, en su tercera disposición incorpora en sus alcances a 30 Centros Superiores de Arte y Música, en los que prima un gobierno académico, cuyo régimen administrativo y económico está regulado por la normativa vigente, siendo esta la que establece derechos y deberes para el otorgamiento del grado de bachiller y los títulos de licenciado pertinentes, a nombre de la nación. Lo cual debe iniciarse con una sensibilización a los involucrados de la comunidad educativa; acto seguido, se implementa un proceso de autoevaluación, en el que se evalúan todos los documentos de gestión; entre ellos, el PEI por ser el instrumento orientador de la gestión.

Dentro de este contexto nacional, existen dos consejos encargados de evaluar, acreditar y certificar la calidad de la educación superior, universitaria o no, los cuales son órganos operadores de un sistema integral, el SINEACE. Al mismo tiempo, consideran necesaria la participación de todos los agentes de la comunidad educativa superior y/o universitaria respectivamente para la elaboración, ejecución y control del Proyecto Educativo Institucional llamado también plan estratégico, que orienta el actuar de los Institutos y/o Universidades con vías a la mejora de la calidad del servicio educativo.

Como señala Mendoza (2008), en su tesis de maestría, la propuesta del PEI se sostiene principalmente en el modo en que enfoca su visión, misión y sus objetivos como institución en aras del mejoramiento de la gestión con el fin no solamente de formar profesionales

competitivos, sino de contribuir al desarrollo de la población a la que alcanza su influencia, es decir, un desarrollo humano y sustentable.

No le falta razón a Mendoza Cantos al decir que un PEI es importante en las instituciones educativas (IE) de nivel secundario; entonces, en el nivel superior y/o universitario, sería de mayor trascendencia para enrumbar y potenciar la gestión. A una conclusión, similar arribó una pesquisa hecha por el Banco Mundial en la Región Junín sobre la educación básica y su vínculo con la formulación de los PEI.

Por su parte, Díaz (2009) observó que, tras seis años de haberse promulgado la Ley General de Educación, las IEs de la región Junín, en su gran mayoría, no han implementado su PEI, siendo una directiva que dicha Ley obliga para mejorar su gestión; esta realidad se ha constatado luego de varias visitas realizadas. Asimismo, otra falencia detectada fue la ausencia de involucramiento de la comunidad educativa al momento de la elaboración del PEI, siendo otra de las obligaciones que señala la Ley. También ha sido alarmante la constatación de que muchas IEs presentan su PEI copiada o comprada, o sea, no se dignan en elaborar la suya propia, con lo cual incumplen lo indicado por la Ley; de esta manera, se dan casos en que los PEI resultan un conjunto de enunciaciones abstractas, vagas y ambiciosas, sin asidero en la realidad.

Cabe indicar que, en la región de Tacna, también se observan tales características como se dan en la región de Junín. Es así que el Consejo Ejecutivo de la ESFAP “Francisco Laso” observa con mucha preocupación la gestión del PEI, donde se evidencian los siguientes aspectos: Con relación a la gestión del Director, existe insuficiente poder de convocatoria, toma de decisiones y concensuación en la elaboración de los instrumentos de gestión; con relación a los docentes, se puede visualizar que, como consecuencia de la pandemia, algunos profesores han tenido dificultades en el desarrollo técnico pedagógico virtual, lo que genera un descontento y preocupación por parte de los estudiantes, creando desinterés e insatisfacción en la calidad de servicio educativo; asimismo, docentes y estudiantes

demuestran regular conocimiento para la presentación de proyectos de innovación, presentación de textos, elaboración en los trabajos de investigación y para la elaboración de instrumentos de evaluación en el proceso enseñanza aprendizaje. Por otro lado, los docentes tienen una escasa gestión pedagógica y en cuanto a la infraestructura es de material rústico (casona) donde se llevan a cabo las clases pedagógicas, los talleres artísticos y oficinas administrativas. Se observa también que el personal administrativo tiene un trato inadecuado al personal docente y estudiantes; en cuanto a la práctica docente, se puede notar que una escasa aplicación de las teorías del aprendizaje en el proceso enseñanza aprendizaje de los practicantes y la no actualización del reglamento de práctica docente. En el ámbito de la investigación, no se cuenta con las metodologías de investigación y un limitado asesoramiento de trabajos de investigación educativa y artística profesional.

Desde el punto de vista de la calidad de servicio educativo, Mendoza (2008) señala que el PEI se presenta como una plataforma que busca mejorar la gestión, los procesos y los resultados, lo que se plasma en promover enfoques que la hagan eficaz y eficiente, siendo al mismo tiempo creativa e innovadora en cuanto a la realización de proyectos competitivos acordes a la exigencia de los tiempos modernos.

En ese sentido, ante la problemática expuesta de la realidad institucional, proponemos que mediante el Modelo de acreditación del SINEACE para la ESFAP “Francisco Laso” se evalúen las cuatro dimensiones con sus planes de mejora para determinar su cumplimiento.

Efectivamente, la gestión del PEI busca mejorar la calidad de servicio educativo de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna. Por ello, se formulan los siguientes problemas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión del Proyecto Educativo Institucional en la Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna - 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo influye la gestión estratégica institucional en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022?
- b. ¿Cómo influye la formación integral en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022?
- c. ¿Cómo influye el soporte institucional en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022?
- d. ¿Cómo influye los resultados en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022?

1.3. Justificación de la investigación

Es de relevancia debido al modo original en que se aborda el problema de la influencia de la gestión del PEI en la calidad del servicio educativo de la Institución en mención.

1.3.1. Justificación teórica

La investigación permite tener una visión panorámica y objetiva de la gestión del Proyecto Educativo Institucional en la calidad del servicio educativo que brinda; de esta

manera, los conocimientos teóricos y fundamentos científicos obtenidos sirven para evaluar y hacer sugerencias en torno a los resultados que permitan mejorar la calidad del servicio educativo de la ESFAP.

1.3.2. Justificación práctica

Para orientar adecuadamente los procesos de cambios progresivos de los documentos de gestión de la Escuela Superior de Formación Artística Pública Francisco Laso, resulta importante diagnosticar, analizar, evaluar la gestión del Proyecto Educativo Institucional, de esta manera, arribar a sugerencias para mejorar la calidad del servicio educativo. En ese sentido, se fundamenta el aporte práctico, por cuanto el estudio permite determinar de una manera objetiva todas las deficiencias de la aplicación del Proyecto Educativo Institucional en la entidad en mención. Además, sería provechoso para contribuir al desarrollo de políticas y programas institucionales y gubernamentales enfocados en fortalecer la calidad de la educación artística superior; como al proporcionar recomendaciones y lineamientos para mejorar la gestión del PEI y su impacto en la calidad de la formación artística; finalmente, para generar la participación de todos los actores involucrados (docentes, estudiantes, autoridades, sector artístico y cultural) en la construcción y seguimiento del PEI.

1.3.3. Justificación metodológica

Para la presente investigación, se utilizó los métodos deductivo-inductivo, síntesis y análisis. Como técnica, se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, los cuales sirvieron para el establecimiento de las frecuencias absolutas y relativas en tablas y figuras. Esta metodología puede servir para abordar futuras investigaciones y estudios, como identificar buenas prácticas y estrategias exitosas en la gestión del PEI que puedan ser replicadas o adaptadas por otras instituciones similares.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión del Proyecto Educativo Institucional en la calidad de servicio educativo de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna- 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la influencia de la gestión estratégica institucional en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022
- b. Determinar la influencia de la formación integral en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022
- c. Determinar la influencia del soporte Institucional en la Calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022
- d. Determinar la influencia de los resultados en la Calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

H1: La gestión del Proyecto Educativo Institucional influye significativamente en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna– 2022.

Ho: La gestión del Proyecto Educativo Institucional no influye significativamente en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna– 2022.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a. La gestión estratégica institucional influye significativamente en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022
- b. La formación integral influye significativamente en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022
- c. El soporte institucional influye significativamente en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022
- d. Los resultados influyen significativamente en la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna - 2022

1.6. Limitaciones de la investigación

En aras de dilucidar los antecedentes y el contexto, se hizo una revisión del nivel alcanzado por la investigación contemporánea sobre las variables en estudio, por lo que se cuenta con los conocimientos teóricos y metodológicos del problema esbozado; debido a que el tema, si bien es conocido a nivel de los estudios de gestión de las instituciones educativas, no lo es a nivel de las instituciones del nivel superior de las escuelas de bellas artes del Perú; de manera que el estudio se limitó a las relaciones entre las variables ya mencionadas.

Respecto al tamaño de la muestra, habría una limitación por ser concreta y limitada a los actores de una institución de educación superior de la ciudad de Tacna, como es la ESFAP Francisco Laso; ya que, por razones de tiempo y recursos, se tomó esta decisión. En cuanto a las limitaciones provenientes del muestreo probabilístico, se optó por ser un tamaño pequeño de la unidad de análisis, por un muestreo no probabilístico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Luego de visitar las diferentes fuentes de información en bibliotecas e internet a nivel internacional, nacional y local, se ha encontrado algunas investigaciones que abordan el tema a investigar. A continuación, se muestran algunas investigaciones que se encontró respecto a temas relacionados con las variables en estudio.

2.1. Antecedentes

A nivel internacional, en la Universidad Autónoma Indígena de México, se menciona los siguientes trabajos denominados:

Garrido y García (2022), en su artículo “Análisis del rol del PEI en los procesos de aseguramiento de la calidad de universidades chilenas”, con el objetivo de examinar la integración del aseguramiento de calidad en el PEI de casos chilenos y una metodología basada en el estudio de casos múltiples con análisis documental y entrevistas, arribaron a la siguiente conclusión: Se requiere mayor liderazgo directivo para aprovechar la potencialidad del PEI en los planes de mejora.

Pineda, Celis y Moreno (2021), en su artículo científico “Evaluación de la gestión universitaria y su impacto en la calidad formativa”, cuyo objetivo fue evaluar la gestión de universidades colombianas y su impacto en la calidad formativa, con una metodología basada en el análisis de datos de autoevaluación de las instituciones, arribaron a la siguiente conclusión general: Existe relación entre procesos sistemáticos de evaluación gestionados estratégicamente según el PEI y el logro de mayor calidad formativa.

Arias (2021), en su trabajo de tesis doctoral sobre proyectos educativos en Colombia, concretamente sobre el proyecto en la IE Francisco José de Caldas, tuvo como objetivo crear categorías de análisis con las cuales se pueda evaluar el PEI en relación con la IE ya señalada. En el rubro teórico y epistemológico, tuvo como preeminencia investigativa una profusa revisión de documentos; mientras que en la metodología aplicó la interpretación, haciendo uso de la fenomenología científica cuyo enfoque fue cualitativo. La muestra consistió en un grupo de nueve personas (informantes), las cuales respondieron una entrevista. Luego del procesamiento y análisis, haciendo uso de categorías, triangulaciones y teorizaciones, obtuvo la información necesaria para el arribo a conclusiones estrictamente fundamentadas. La conclusión principal asevera que hay una distancia entre lo que propone la documentación institucional y lo contenido en el PEI en cuanto a la(s) necesidad(es) institucional(es). Además, concluyó que la comunidad participa mínimamente en el proceso, es decir, al momento de construir, aplicar y evaluar. Del mismo modo ha observado que se desconoce el tema legal, cuestión que es fundamental, y que, por lo tanto, el impacto del PEI es pobre, siendo ineficiente para los fines propuestos.

Reza y González (2020), en su artículo científico titulado “El PEI como herramienta de transformación en la gestión de instituciones de educación superior”, cuyo objetivo fue determinar el rol del PEI en la transformación de la gestión universitaria, con una metodología de estudio de casos múltiples con una muestra de cuatro universidades mexicanas, arribaron a la siguiente conclusión: El PEI elaborado participativamente permite reorientar objetivos, modelos educativos e innovaciones alineadas a necesidades de estudiantes.

Cruz y Méndez (2019), en su trabajo de investigación titulado “Importancia de la autoevaluación institucional para la mejora de la calidad en la gestión universitaria”, formularon el objetivo de analizar la contribución de procesos de autoevaluación institucional participativos para mejorar la calidad, con una metodología cualitativa mediante

entrevistas a informantes claves, arribaron a la conclusión que la autoevaluación alineada al PEI facilita compromiso para implementar mejoras continuas en el servicio.

Álvarez, Ibarra y Miranda (2013) abordaron una investigación sobre la gestión educativa como factor de calidad en una universidad mexicana de carácter intercultural. El objetivo fue analizar la gestión educativa como factor de calidad en una universidad mexicana de carácter intercultural y determinar su impacto. La metodología fue de tipo descriptivo, habiéndose obteniendo, mediante observaciones y entrevistas, la información oportuna y en el momento previamente planificado. El total de las entrevistas ascendió a 25 y se realizó al personal docente y administrativo. Concluyeron que la gestión educativa impactó positivamente en la Institución en un 75 %, por lo que se ha puesto la importancia que tiene una correcta gestión al momento de enfrentar los problemas pedagógicos que afectan a un centro de estudios, y, por extensión, a una sociedad. Siendo, por supuesto, clave en este aspecto la creación de alternativas viables dentro de la gestión en aras de incrementar la calidad educativa, con lo cual se obtendrá reconocimientos por parte de los organismos pertinentes encargados de acreditar y apoyar financieramente. Los entrevistados en esta investigación en su mayoría conocen estos conceptos y muestran una opinión favorable, mientras que una minoría, es decir, un 25 %, entiende que todavía falta mejorar la calidad y el compromiso para que la universidad acabe por consolidarse.

A nivel nacional, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se mencionan los siguientes trabajos:

Cano (2019), en su trabajo acerca de la gestión y calidad educativa en la IE Ricardo Bentín, Lima 2016, tuvo como objetivo determinar el vínculo entre ambas variables. Si investigación fue básica y descriptiva, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Tuvo como muestra a 103 profesores, tanto de primaria como de secundaria. Usó como técnica la encuesta, para lo cual elaboró dos cuestionarios enfocados en ambas variables, cada cual con 20 ítems. La información reunida fue procesada e interpretada haciendo uso

del software Excel. La inferencia de las hipótesis arrojó: $r = 0,925$, $p\text{-valor} < 0,05$. Lo que quiere decir que la evidencia estadística fue contundente, lo que derivó en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis general. Concluyó, por ende, en que la relación entre ambas variables es muy significativa.

Finalmente, Carrillo (2019) realizó un trabajo sobre el impacto del PEI en la calidad educativa de las IEs secundarias del distrito de Ancón – Lima, 2018. Su metodología fue correlacional y cuantitativa, usó la encuesta como técnica con respuestas tipo Likert. La población incluye 6 IEs públicas del nivel secundario de Ancón. Los resultados arrojaron que el 83,6 % de los encuestados refirieron que el PEI en cuanto a planificación “bueno”, en tanto que el 92,5 % fue “eficiente”, por lo que mejoró la calidad educativa. Asimismo, el Rho de Spearman de 0,707 se comprobó la relación estrecha entre las dos variables, siendo además fuerte y directa.

Por su parte, Gonzales (2015) estudió la manera en que la ley de reforma magisterial N° 29944 impacta en la calidad de gestión estratégica del PEI 2021, para lo cual se centró en las UGELs de Lima Metropolitana partiendo del año 2007. Su objetivo fue establecer como la ley de reforma magisterial N° 29944 impacta en la calidad de gestión estratégica del Plan Estratégico de Innovación (PEI). La muestra estuvo conformada por 400 profesores de EBR de los tres niveles educativos pertenecientes a los 7 UGELs. El tipo de investigación fue básico y el diseño descriptivo-correlacional, siendo la información recopilada por medio de un cuestionario de opinión previamente elaborado conforme al tema abordado. Concluyó que la relación entre ambas variables es positiva, al nivel de $p < 0,01$, es decir, hubo correlación positiva entre las dimensiones de la variable independiente con las de la dependiente.

A nivel local, en la Universidad Privada de Tacna, se ha encontrado los siguientes trabajos:

Llanos (2009) realizó la investigación denominada “La aplicación del Proyecto Educativo Institucional y su incidencia en el servicio educativo que se desarrolla en la I.E.

Jorge Martorell Flores de Tacna, durante el año 2009". Su objetivo fue determinar la incidencia de la aplicación del Proyecto Educativo Institucional (PEI) en el servicio educativo; con una metodología la cual es de tipo y diseño descriptivo con una población de 55 Docentes para la cual no se extrajo muestra y se usó como técnica y método de recolección el cuestionario y la encuesta; respectivamente. En esta investigación, se concluye que la aplicación del Proyecto Educativo Institucional incidió favorablemente en el mejoramiento del servicio educativo que se imparte en la I.E. Jorge Martorell Flores de Tacna, durante el año 2009.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión

Dos autores contemporáneos nos permiten acercarnos a la definición del término gestión:

"Suma de actividades destinadas al logro de los objetivos de una organización, mediante el cumplimiento y la debida aplicación de procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control de recursos" (Hernández y Rodríguez, 2021).

"La praxis de una serie de instrumentos, técnicas y procedimientos en el desarrollo de actividades y la administración de recursos de una organización, con el objetivo de hacer más eficiente la toma decisiones y procesos que conducen al logro de la misión organizacional" (Lam y Uribe, 2022).

Como puede observar, ambas definiciones tienen elementos en común al referirse a la gestión como aquellas acciones de gestión de recursos, actividades y procesos aplicadas de manera estratégica para el eficiente funcionamiento y logro de objetivos de una

organización. Por lo tanto, implica la óptima aplicación de técnicas y herramientas administrativas.

En ese sentido, la gestión es la forma de conducir una Institución, empresa u organización de manera planificada, con la finalidad de lograr los objetivos esperados. Asimismo, el director tiene la capacidad de administrar los diversos recursos que genera la institución, los mismos que benefician a la comunidad educativa.

2.2.2. Gestión educativa

Carrillo (2000) extrae una cita del documento de la Unidad de Capacitación Docente (UCAD) que posee una óptica más instrumental, dice:

[...] es aquello que se entiende como ciertas estrategias específicas que son orientadas a solucionar problemas, previamente definidas y caracterizadas. Se centra en modelos de corto y mediano plazo, con objetivos claros, contrastando con enfoques tradicionales sustentados en el largo plazo, además busca anticiparse a escenarios de incertidumbre partiendo de la multiplicación de posibles alternativas, al tiempo que sustenta sus procesos en priorizar lo más relevante, con lo cual tiende a cumplir sus fines al corto plazo.

Asimismo, Carrillo (2003), en su obra *La gestión educativa*, dice que la gestión educativa tiene cinco estrategias que “convergen para innovar la organización y funcionamiento del centro educativo”:

- 1) Aprovechar al máximo los recursos humanos.
- 2) Capacitar permanentemente al personal.
- 3) Alentar iniciativas particulares y promover las solidarias, así como corregir oportunamente los errores.
- 4) Revisar constantemente los planes y proyectos de trabajo
- 5) Implementar una cultura corporativa y cooperativa.

Con relación a la gestión educativa, según la autora nos da a entender que, para poder ejecutar una buena administración en una institución se debe partir por el liderazgo que ejerce el director y llegar de esta manera a los actores principales que son los pilares para la buena marcha institucional; puesto que una buena gestión dentro de la institución tiene como base un correcto PEI, con lo cual se tiende a fortalecer la autonomía institucional y el enriquecimiento de la calidad pedagógica.

Por otro lado, Llanos (2009) sostiene que es el modo en que se organiza y funciona una IE, así como los vínculos que desarrolla esta con la comunidad educativa; todo lo cual se manifiesta mediante procesos coordinados, consensuados y diligentemente seguidos para el logro de los objetivos trazados.

De acuerdo con la cita de la autora, se puede decir que la gestión educativa cumple un rol importante en la organización y funcionamiento de una institución; por lo tanto, fortalece los instrumentos de gestión para dirigir, planificar, organizar y controlar las actividades técnico – pedagógico internas y su relación externa hacia la comunidad.

Manrique (2011), en su libro *Modelos de gestión educativa* manifiesta que el sistema educativo en cuanto a gestión se rige por dos instancias, UGEL y DRE, las cuales tienen como fin lo siguiente:

- a) Prestar servicios de calidad tendientes a desarrollar de manera integral a los estudiantes, sobre todo sustentado en el principio de equidad.
- b) Fortalecer la gestión educativa desde una visión inclusiva donde participe activamente la comunidad en general, tanto en aspectos científicos, tecnológicos, culturales, deportivos, etc.
- c) Establecer una gestión equitativa, transparente y eficaz, al tiempo que ofrezca un cabal seguimiento respecto de sus avances y resultados.

En este sentido, la finalidad de la gestión educativa prioriza una formación integral del estudiante para satisfacer las necesidades educativas a nivel regional y nacional; por otro lado, la gestión educativa integra a todos los actores en el desarrollo de la ciencia, tecnología y la cultura como una forma de proyectarse a la comunidad tacneña y otra de las finalidades es que la gestión educativa se garantiza mediante una dirección eficaz y eficiente, transparente de tal manera que se pueda lograr un control y evaluación efectiva arrojando avances y resultados óptimos.

2.2.3. Modelo de gestión educativa de calidad basado en el enfoque centrado en el estudiante y la cultura de mejora continua

La búsqueda de la calidad educativa ha sido un tema central en la agenda educativa de las últimas décadas. En este contexto, surge el Modelo de Gestión Educativa de Calidad (MGEC), el cual propone un enfoque integral para la mejora continua de los procesos educativos, tomando como eje central al estudiante y promoviendo una cultura de mejora continua.

Modelo propuesto:

El MGEC se basa en los siguientes pilares:

Enfoque centrado en el estudiante: El estudiante es considerado el centro del proceso educativo y sus necesidades, intereses y ritmos de aprendizaje son priorizados.

Cultura de mejora continua: Se promueve una cultura organizacional en la que la búsqueda de la mejora continua es un valor fundamental. Esto implica la evaluación constante de los procesos, la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones para optimizar el desempeño.

Elementos clave del modelo:

Liderazgo transformacional: El líder educativo inspira y motiva a la comunidad educativa para alcanzar la excelencia educativa.

Trabajo colaborativo: Se fomenta el trabajo en equipo entre docentes, estudiantes, familias y otros actores educativos para lograr objetivos comunes.

Enfoque en los datos: Se utilizan datos e indicadores de calidad para evaluar el desempeño de la institución educativa y tomar decisiones informadas.

Innovación educativa: Se promueve la innovación en las prácticas pedagógicas y la utilización de recursos tecnológicos para mejorar los aprendizajes.

Autores que sustentan el modelo:

Fullan (2018), en su libro *Nuance: Why Some Leaders Succeed and Others Fail*, destaca la importancia del liderazgo transformacional para la mejora continua de las instituciones educativas. Enfatiza en el rol del líder como motivador, inspirador y facilitador del cambio.

Deming (1982), en su obra *Out of the Crisis*, introduce el concepto de ciclo de mejora continua (PDCA), el cual se basa en planificar, hacer, verificar y actuar para la mejora continua de los procesos. Este ciclo es fundamental para la implementación del MGEC.

Ventajas del modelo:

Mejora del aprendizaje de los estudiantes: El enfoque centrado en el estudiante y la búsqueda de la mejora continua contribuyen a mejorar los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Mayor satisfacción de la comunidad educativa: Una cultura de mejora continua y un liderazgo transformacional generan un ambiente educativo más positivo y motivador para todos los actores.

Optimización de los recursos: La utilización de datos e indicadores de calidad permite optimizar el uso de los recursos disponibles en la institución educativa.

Mayor capacidad de adaptación a los cambios: El enfoque flexible y dinámico del modelo permite adaptarse a los cambios del entorno educativo y social.

Conclusión:

El Modelo de Gestión Educativa de Calidad basado en el enfoque centrado en el estudiante y la cultura de mejora continua ofrece un marco sólido para alcanzar la excelencia educativa. Este modelo permite crear un ambiente de aprendizaje positivo y motivador para todos los actores educativos, fomentando la innovación y la mejora continua de los procesos educativos.

2.2.4. Proyecto

Proviene del latín *proiectus* y que, según Llanos, estriba en la conformación de una serie de actividades planificadas, previamente enlazadas y coordinadas, cuya índole exige el logro de objetivos establecidos de acuerdo a límites impuestos en un presupuesto, lo que se traduce principalmente en el manejo de tiempos ya definidos. Asimismo, se adhiere al mismo el concepto de gestión, que implica en la praxis el uso de habilidades, conocimientos, técnicas, herramientas, etc., para que las actividades satisfagan el éxito del proyecto. En otras palabras, se entiende como una conjunción de ideas que se plasma en un emprendimiento cuyo resultado debe ser cumplido de acuerdo a un tiempo estipulado. Vale decir, tiene su finalización cuando dicho resultado es alcanzado, o puede que no culmine y, por lo tanto, colapse sin llegar al objetivo, lo cual se puede producir por varios factores. Finalmente, se puede caracterizar a un proyecto como el esfuerzo planeado en un tiempo concreto y único que tiene como fin la creación de servicios o productos con valor agregado o beneficios para el usuario final.

Por otro lado, un proyecto parte desde una planificación que conjuntamente cuente con un presupuesto y, a partir de ahí, se puedan efectivizar las actividades mediante planes de mejoramiento de las cuatro dimensiones, dentro de una visión y misión institucional para cumplir los objetivos estratégicos.

2.2.4. Proyecto Educativo Institucional

Según Llanos, “el Proyecto Educativo de una institución educativa, al optar por una determinada forma de gestión, desarrolla una dinámica particular que atraviesa todos los ámbitos de la escuela, en ella se abordan los enfoques de enseñanza, usos del tiempo y del espacio, se construyen estrategias y recursos pedagógicos, es el ámbito en que se concretan las relaciones entre los sujetos y se promueve la participación, estos elementos en conjunto configuran el contexto institucional” (p. 22).

Llanos toma una cita de Otoniel Alvarado Oyarce que dice: “el PEI implica una actitud reflexiva y la puesta en práctica por parte de una determinada comunidad educativa, con el fin de buscar la armonización entre educadores y educando, al tiempo que involucra a la sociedad con la que se relaciona mediante una comunicación idónea y efectiva”.

Efectivamente, el PEI es el instrumento principal en una institución que va a conducir a la buena gestión pedagógica y administrativa con la participación de todos los agentes para el logro de los objetivos estratégicos.

a. Fundamentos para el Proyecto Educativo Institucional

Llanos (2009) dice que los fundamentos para el PEI, según Arturo Miranda y Ernesto Olano, contienen ciertas ideas directrices:

- Se aprende siempre en forma individual pero dentro de un grupo social, vale decir que se debe priorizar y reforzar lo que el individuo ya conoce y al mismo tiempo articularlo con las aspiraciones y necesidades del resto.
- La calidad educativa requiere de acciones educativas organizadas y con continuidad en el tiempo. En ese sentido, propuestas como el PEI, que nacen de un esfuerzo articulado, deben buscar la sostenibilidad sistemática y duradera.
- La comunidad educativa al momento de asumir su identidad es cuando ejercita una suerte de autonomía que se deriva de un óptimo PEI y que se plasma en el ámbito no solamente educativo, sino en el social, por lo que es importante definir temas como la propuesta de gestión, el proyecto curricular, la misión institucional, etc.
- EL PEI aspira a una transformación integral de determinada IE, implantar una nueva mentalidad, una situación positiva para todos los actores que integran la comunidad educativa. Y este cambio debe ser siempre pragmático.

El PEI es un instrumento directriz en una institución que conlleva al mejoramiento de la calidad educativa y por ende a la calidad de servicio, también responde a los nuevos cambios que se dan en contexto educativo para la transformación eficaz y eficiente de la Institución en todos los aspectos de acuerdo a la visión y misión.

b. Etapas del Proyecto Educativo Institucional (PEI)

Llanos (2009) dice que, según Arturo Miranda y Ernesto Olano, para la elaboración del PEI, se debe tener en cuenta las fases de su desarrollo considerados también como etapas y son:

- a. Identidad del centro educativo: Viene a ser el marco de referencia informativo institucional, describe a grandes rasgos y manera general a la organización social, busca dar una visión global y general de la institución basado en una idea motora orientadora del proceso de desarrollo de la escuela denominada misión institucional.
- b. Estudio interno y externo del centro educativo, el diagnóstico: El centro educativo permite establecer la problemática Institucional, las causas, las prioridades y las alternativas de solución.
- c. El proyecto curricular: Viene a ser una propuesta pedagógica con principios e innovaciones que se traducen en un mejoramiento gradual de la calidad de educación, asimismo se concibe como una serie de decisiones que se toman respecto de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- d. La propuesta de gestión institucional: Viene a ser un modelo de gestión, que permita promover la marcha institucional en forma óptima, adecuada con el fin de lograr los objetivos previstos en el PEI.
- e. Los proyectos de innovación y de implementación: Viene a ser una estrategia de trabajo cuyo fin es llevar a la praxis el PEI, cumplir las metas, detectar las necesidades, priorizar las urgencias y resolverlas oportunamente.

Se puede inferir que, para la elaboración del PEI, se debe considerar las etapas para su desarrollo de la organización, partiendo desde la identidad para llegar al diagnóstico y poder visualizar la problemática; seguidamente, el proyecto curricular de centro como propuesta pedagógica y buscar la calidad educativa; por otro lado, un modelo de gestión institucional y los proyectos de innovación que va ayudar a solucionar los problemas más prioritarios en gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y resultados.

2.2.6. Modelo teórico del PEI del SINEACE

El PEI puede ser adecuado para su acreditación, y el SINEACE establece cuatro dimensiones o categorías:

- a. Gestión estratégica. Se orienta a la evaluación de los planes y a la conducción del programa de estudios, tomando en consideración los datos obtenidos en aras del mejoramiento paulatino.
- b. Formación integral. Es la parte clave. Evalúa los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y responsabilidad social, así como brinda apoyo a los docentes y estudiantes.

- c. Soporte institucional. Evalúa todo lo referente a la gestión de infraestructura, recursos, etc., con el fin de ofrecer las mayores comodidades a los integrantes de la IE.
- d. Resultados. Se verifican los aprendizajes y los objetivos educativos.

El Modelo Teórico del Proyecto Educativo Institucional (PEI) del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) en Perú fue desarrollado por un equipo de expertos y especialistas en educación. Aunque se trata de un modelo institucional, es posible mencionar a dos autores nacionales que han contribuido significativamente en la teoría y conceptualización del PEI en el contexto educativo peruano: Manuel Bello Domínguez quien publicó varios artículos y su libro titulado El Modelo Teórico del Proyecto Educativo Institucional (PEI) ediciones San Marcos (2003) y a Elsa Asencios Trujillo, quien dio a luz su obra "Proyecto Educativo Institucional: Guía para su construcción participativa", ediciones Minedu (2016).

2.2.8. Modelo de la calidad de servicio

Díaz (2018) refiere que es un cambio positivo en cuanto al servicio que ofrece una IE, lo que implica el máximo desarrollo de las capacidades del estudiantado. Este cambio está, desde luego, orientado al aumento de los niveles de conocimiento, destrezas, habilidades, etc., siendo una forma de medición las calificaciones, antes y después del ingreso del estudiante. También implica el incremento de la autoestima, desarrollo emocional, seguridad en sí mismo, entre otros aspectos no necesariamente académicos. La calidad actualmente está incluida dentro de los objetivos de toda IE.

Efectivamente no le falta razón al tesista al considerar que la calidad de servicio está íntimamente ligado a la formación integral de los estudiantes, asimismo al soporte institucional, lo cual va a converger en los resultados, de acuerdo al modelo de SINEACE, como ejemplo tenemos el PEI de la ESFAP – “Francisco laso”

En el libro de Gutiérrez, y Senlle (2005), titulado “Calidad de los servicios educativos”, se nos dice algo importante y es lo siguiente:

Se debería intentar responder a lo que demandan los clientes, es decir, los estudiantes, ¿qué es lo que esperan ellos, su familia y su entorno?, luego otra pregunta que salta a la vista es ¿qué requieren las organizaciones y las empresas en cuanto a capital humano?, y algo más, ¿qué necesitan los profesores? Pues bien, satisfacer a las partes interesadas eso es calidad, y esta no tiene que ver con aumentar el número de horas de clase y de exámenes, aumentar materias, en fin, calidad significa un cambio de mentalidad y de cultura organizacional, lo que decanta en una eficaz y eficiente formación pedagógica. También implica poner en práctica modelos nuevos de planificación y organización. Implica aplicar herramientas y estrategias para lograr el éxito, y tiene que ver con corregir errores a tiempo, reducir los procesos, ser eficaces y eficientes en el uso de recursos, solo de esa manera se formarán ciudadanos plenamente capacitados para los retos que exige el mundo laboral de nuestros tiempos. (p. 68)

En cuanto a la calidad de servicio, los autores mencionados tienen razón, porque, al considerarlo, se sustenta en la satisfacción que esperan los clientes directos en el contexto social, con la finalidad de lograr la eficacia y la eficiencia en el logro de los objetivos planteados en el Proyecto Educativo. Asimismo, la calidad de servicio debe estar acorde a las nuevas tendencias educativas, tecnologías y científicas para lograr un cambio de cultura organizacional y por ende enfrentar los retos de este mundo globalizado.

Corimayhua (2011), en el I Congreso Nacional de investigación - Universidad Peruana Unión, en su artículo sobre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de colegios adventistas de Lima, desarrolló, según el modelo Malcolm Baldrige para la educación y las normas ISO 9000, una lista de chequeo respecto del sistema de calidad de una IE:

- Aspirar a ser líder.
- Mejorar en cuanto a programas.
- Informarse y saber observar.
- Planear estratégicamente.
- Gestionar los recursos humanos.
- Gestionar los procesos educativos.
- Evaluar los desempeños.
- Priorizar la atención a los alumnos.

En ese sentido, la calidad de servicio que se brinda en una institución educativa debe tener en cuenta estas normas establecidas en el ISO 9000, los cuales coadyuvarán en el proceso organizativo de la institución, compromiso que deben asumir todos los agentes para lograr nuevos cambios de manera progresiva para un futuro mejor.

2.2.8.1 Modelo teórico de la Calidad: EFQM. La European Foundation for Quality Management (1999) se sostiene en criterios de calidad total, con los cuales se pueden evaluar a todo tipo de organizaciones o empresas, tanto públicas como privadas. Se rige bajo los siguientes principios: priorización de resultados, atención al cliente, constancia, liderazgo, gestión por procesos, mejoramiento continuo, responsabilidad social, entre otros. Dicho modelo se puede aplicar al ámbito educativo. Aunque el modelo EFQM es una iniciativa colectiva de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, los autores más destacados que han contribuido a su desarrollo y difusión son Calvo-Mora, Leal, y Roldán (2006), quienes, en su libro *Usando e-Recursos en la gestión de recursos humanos: Factores de aprendizaje y asimilación*, analizan la aplicación del modelo EFQM en la gestión de recursos humanos y su influencia en el aprendizaje y la asimilación de nuevas prácticas de calidad en las organizaciones.

A continuación, se detallan los elementos que componen este modelo:

Criterios agentes facilitadores:

- 1) Liderazgo: Examina cómo se desarrolla y se pone en práctica la misión, visión y valores por parte de los líderes de la organización.
- 2) Estrategia: Analiza cómo se implementa la estrategia y las políticas de apoyo de la organización.
- 3) Personas: Evalúa cómo se gestiona, desarrolla y aprovecha el conocimiento y el potencial de las personas que componen la organización.
- 4) Alianzas y Recursos: Considera cómo se gestionan las alianzas externas y los recursos internos de la organización para apoyar su estrategia y operaciones eficazmente.
- 5) Procesos, productos y servicios: Examina cómo se diseñan, gestionan y mejoran los procesos, productos y servicios para generar valor para los clientes y otros grupos de interés.

Criterios resultados:

- 1) Resultados en los clientes: Evalúa qué logros está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos.
- 2) Resultados en las Personas: Analiza qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran.
- 3) Resultados en la Sociedad: Considera qué logros está alcanzando la organización en la sociedad, a nivel local, nacional e internacional.
- 4) Resultados clave: Examina qué logros está alcanzando la organización con respecto a su estrategia y planificación.

Estos nueve criterios se evalúan a través de un sistema de puntuación, donde los "Agentes Facilitadores" representan el 50 % de la puntuación total, y los "Resultados" representan el otro 50 %. La idea es que una organización excelente debe demostrar resultados excelentes en todas las áreas clave de su desempeño, y que estos resultados se alcancen mediante la gestión eficaz de los "Agentes Facilitadores".

Por su parte, Corimayhua, (2011) sostiene que es menester asumir la calidad educativa como parte inherente del sistema, piedra angular del proceso educativo. Siendo cada vez mayor el grado de complejidad que adquiere en un mundo competitivo.

2.2.8.2. Liderazgo. Podemos decir que liderazgo es aquella competencia, capacidad que posee una persona para influir, organizar y motivar a los demás docentes y alumnos. Estas acciones las realizaran para involucrar a los docentes, administrativos y estudiantes para lograr objetivos determinados en su PEI.

2.2.8.3. Dirección. Es la forma de conducir a una institución, es el líder que orienta a los agentes de la comunidad para el logro de los objetivos enmarcados en la misión y visión del instrumento de gestión.

2.2.8.4. Clima institucional. Son las actividades en equipo para desarrollar habilidades y capacidades interpersonales, intrapersonales y emocionales, con la finalidad de lograr planes y objetivos formulados en el PEI.

2.2.8.5. Recursos educativos e infraestructura. Es la incorporación de materiales que están organizados de manera significativa y orden lógico, desarrollados con competencias pedagógicas para el logro de los aprendizajes significativos de los estudiantes.

2.2.8.6. Infraestructura. Es el soporte principal para una corporación, el que cuenta con los servicios físicos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades a fin.

2.2.8.7. Evaluación de la enseñanza aprendizaje. Permite plantear cambios e innovaciones en los planes curriculares educativos, basados en observaciones directas de la realidad educativa, lo que hará mejor la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y la acción docente.

2.2.8.8. Recursos materiales y físicos educativos. Son todos los bienes tangibles que posee la institución educativa para desarrollar su trabajo educativo. Se tiene, por ejemplo, aulas, laboratorios, talleres, oficinas, vehículos, maquinaria de producción, herramientas, etc.

2.3. Conceptos claves

- **Gestión.** Capacidad de dirigir una institución de manera planificada con la finalidad de lograr los objetivos mediante los proyectos de mejora de un plan (Navarro, Santos y Teves, 2021).
- **Proyecto.** Es un plan que se define como un conjunto de actividades relacionados y coordinados entre sí para alcanzar los objetivos institucionales mediante un tiempo determinado, que tiene un presupuesto previamente analizado y avaluado por el consejo institucional de una institución (Hernández, 2023).
- **Educativo.** Se deriva de Educación, la misma que consiste en la socialización de los educandos, a través de la formación continua donde se busca que los alumnos y alumnas adquieran conocimientos, habilidades, destrezas que serán vitales para la interacción social y para el desarrollo de la sociedad (Díaz, 2018).
- **Institucional.** Se deriva de Institución, la que se define como una comunidad conformada por diferentes miembros y cargos en la cual cada uno cumple su rol regido por documentos normativos, según su propia naturaleza de las relaciones humanas, Ejemplo: Una institución educativa (Navarro, Santos y Teves, 2021).
- **Proyecto Educativo Institucional.** Es el instrumento principal en una institución educativa que nos va a llevar a conducir de manera óptima la gestión pedagógica y administrativa con la participación de los agentes de la educación para el logro de los objetivos (Navarro, Santos y Teves, 2021).

- Calidad. Brindar un servicio al cliente, esto es ofrecer el producto o servicio que cumpla con los estándares y sea aceptable (Hernández, 2023).
- Servicio. Es un conjunto de actividades dirigidas a satisfacer determinadas necesidades a los clientes, ofreciéndoles productos materiales e inmateriales (Díaz, 2018).
- Calidad de servicio. Es satisfacer las necesidades de los clientes, para eso se debe conocer las necesidades que requiere, brindar el servicio en el menor tiempo y al menor costo posible (Díaz, 2018).
- Gestión estratégica. Viene a ser un proceso periódico y organizado que involucra a toda la Institución educativa, en la planificación y conducción para el logro de los objetivos institucionales (Navarro, Santos y Teves, 2021).
- Formación integral. Abarca no solo aspectos académicos, sino también dimensiones personales, sociales y emocionales. En ese sentir, busca desarrollar habilidades del pensamiento: fomentar el pensamiento crítico, creativo y reflexivo en los estudiantes; promover valores y actitudes: inculcar valores como la ética, la responsabilidad, el respeto y la solidaridad; fortalecer habilidades emocionales: desarrollar la inteligencia emocional y la capacidad de manejar emociones y relaciones interpersonales; favorecer la salud física y mental: promover hábitos de vida saludables y una adecuada atención a la salud mental de los estudiantes (Díaz, 2018).
- Soporte institucional. Se refiere a las condiciones y recursos necesarios para que la comunidad educativa pueda cumplir con su visión, misión y objetivos. Este soporte abarca aspectos como: Infraestructura adecuada: Aulas, laboratorios, bibliotecas y otros espacios físicos en buen estado y equipados para el desarrollo de las actividades educativas. Recursos humanos capacitados: Docentes y personal

administrativo con capacidades y habilidades pedagógicas artísticas necesarias para desempeñar sus funciones de manera asertiva. Recursos materiales y financieros suficientes: Materiales didácticos acorde a la tecnología y asignación de presupuesto para desarrollar las diferentes actividades del PEI (Navarro, Santos y Teves, 2021).

- Resultados. Son los logros alcanzados por la comunidad educativa en relación con sus actividades estratégicas. Estos logros pueden ser de diversa índole, como:
Competencia de los estudiantes el que se llega a evidenciar en el progreso de los estudiantes en las diversas carreras profesionales (Hernández, 2023).
Desempeño docente: Evaluación del desempeño de los docentes de acuerdo a su perfil profesional para el logro de una efectiva planificación, ejecución y evaluación del aprendizaje.
Satisfacción de la comunidad educativa: El sentir de los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo, sobre el servicio educativo para el logro de la calidad.
Impacto en la comunidad: Son los productos de la institución educativa en el aspecto del desarrollo, cultural, artístico social y económico de la comunidad (Hernández, 2023).
- Dimensión de organización y métodos: Se refiere a la estructura organizativa de la institución educativa, incluyendo sus procesos, procedimientos y métodos de gestión. Abarca cómo se organizan las actividades académicas y administrativas para cumplir con los objetivos institucionales (Navarro, Santos y Teves, 2021).
- Dimensión de sistema de monitoreo: Comprende los mecanismos y procesos establecidos para dar seguimiento continuo al desempeño institucional, el progreso de los estudiantes y la implementación de los programas educativos (Navarro, Santos y Teves, 2021).

- Dimensión clima institucional: Se refiere al ambiente y la cultura organizacional dentro de la institución educativa. Incluye las relaciones interpersonales, la comunicación, y el sentido de pertenencia entre los miembros de la comunidad educativa (Navarro, Santos y Teves, 2021).
- Dimensión docentes: Abarca todo lo relacionado con el cuerpo docente, incluyendo su formación, capacitación continua, evaluación de desempeño, y condiciones laborales (Navarro, Santos y Teves, 2021).
- Dimensión recursos educativos e infraestructura: Se refiere a los materiales didácticos, equipamiento, instalaciones y espacios físicos que la institución proporciona para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje (Hernández, 2023).
- Dimensión evaluación de enseñanza del aprendizaje: Comprende los métodos, criterios y procesos utilizados para evaluar el aprendizaje de los estudiantes y la efectividad de las estrategias de enseñanza (Hernández, 2023).
- Dimensión potencial humano: Se enfoca en el desarrollo y aprovechamiento de las capacidades del personal de la institución, incluyendo programas de formación, promoción y bienestar (Hernández, 2023).
- Dimensión recursos materiales y físicos: Abarca la gestión y uso eficiente de los bienes tangibles de la institución, incluyendo edificios, equipos y suministros (Hernández, 2023).
- Dimensión recursos financieros: Se refiere a la planificación, obtención y administración de los fondos necesarios para el funcionamiento y desarrollo de la institución educativa (Hernández, 2023).
- Dimensión recursos tecnológicos: Comprende la infraestructura tecnológica, sistemas de información y herramientas digitales que la institución utiliza para apoyar sus procesos educativos y administrativos (Hernández, 2023).

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Por el tipo, las investigaciones pueden básicas o aplicadas; en este caso, puesto que se busca utilizar el conocimiento ya existente, viene a ser una de tipo básico o sustantivo. (Hernández y Mendoza, 2018). Esta se caracteriza porque permite corroborar conocimientos en función a principios y teorías previamente establecidas.

3.1.2. Nivel de investigación

De acuerdo al grado de profundidad y alcance que se pretende en el estudio, esta es una investigación descriptiva relacional, ya que busca demostrar la asociación probabilística entre los dos eventos o variables: gestión del PEI y la calidad del servicio en un centro superior de estudios.

3.1.3. Diseño de investigación

Se trata de una investigación de diseño no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre las variables gestión del PEI y la calidad del servicio en una institución de formación artística del nivel superior en la ciudad de Tacna, 2022 (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Cuadro de operacionalización de variables

3.2.1. Variables

- **Variable independiente**
Gestión del Proyecto Educativo Institucional
- **Variable dependiente**
Calidad de servicio

3.2.2. Caracterización de las variables

X: Gestión del Proyecto Institucional Educativo: Es la manera en que se organiza y funciona una IE; asimismo, involucra las interrelaciones dentro de la misma y afuera con la comunidad en general. Su expresión se sostiene en acciones de estrategia, conducción, formación integral, logística, infraestructura institucional y resultados, mediante las cuales se persiguen alcanzar los objetivos trazados.

Indicadores

Dimensión gestión estratégica

- Planificación del programa de estudios
 - X₁ = Coherencia entre el programa de estudios y el PEI
 - X₂ = Propósitos articulados
 - X₃ = Sostenibilidad
- Gestión del perfil de egreso
 - X₄ = Pertinencia del perfil de egreso
 - X₅ = Revisión del perfil de egreso

- Aseguramiento de la calidad

X_6 = Sistema de gestión de la calidad (SGC)

X_7 = Planes de mejora

Dimensión formación integral

- Proceso enseñanza aprendizaje

X_8 = Currículo

X_9 = Características del plan de estudios

X_{10} = Coherencia de contenidos

X_{11} = Desarrollo de competencias

X_{12} = Prácticas pre profesionales

- Gestión de los docentes

X_{13} = Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento

X_{14} = Plana docente adecuada

X_{15} = Reconocimiento de las actividades de labor docente

X_{16} = Plan de desarrollo académico

- Seguimiento a estudiantes

X_{17} = Admisión al programa de estudios

X_{18} = Seguimiento al desempeño de los estudiantes

X_{19} = Monitoreo del tiempo de profesionalización

X_{20} = Actividades extracurriculares

- Investigación aplicada - desarrollo tecnológico/innovación

X_{21} = Vigilancia tecnológica

X_{22} = Investigación aplicada

X₂₃ = Desarrollo tecnológico

X₂₄ = Innovación

X₂₅ = Seguimiento y evaluación

- Responsabilidad social

X₂₆ = Responsabilidad social

X₂₇ = Implementación de políticas ambientales

Dimensión soporte institucional

- Servicio de bienestar

X₂₈ = Bienestar

- Infraestructura y soporte

X₂₉ = Mantenimiento de la infraestructura

X₃₀ = Sistema de información y comunicación

X₃₁ = Centros de información y referencia

- Recursos humanos

X₃₂ = Recursos humanos para la gestión del programa de estudios

Dimensión resultados

- Verificación del perfil de egreso

X₃₃ = Logro de competencias

X₃₄ = Seguimiento a egresados y objetivos educacionales

Y: Calidad de servicio: Implica la satisfacción de las partes interesadas, esto incluye a los clientes (estudiantes, familias, sociedad y organizaciones) y a los directivos y administrativos.

Indicadores

- Dimensión dirección y liderazgo
- Dimensión de organización y métodos
- Dimensión de sistema de monitoreo
- Dimensión clima institucional
- Dimensión docentes
- Dimensión recursos educativos e infraestructura
- Dimensión evaluación de enseñanza del aprendizaje
- Dimensión potencial humano
- Dimensión recursos materiales y físicos
- Dimensión recursos financieros
- Dimensión recursos tecnológicos

3.2.3. Definición operacional de las variables

Operacionalización de variables

Variable	Indicador	Unidad / categoría
<p style="text-align: center;">Independiente Gestión del Proyecto Educativo Institucional</p>	<p>Dimensión gestión estratégica Planificación del programa de estudios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coherencia entre el programa de estudios y el PEI - Propósitos articulados - Sostenibilidad <p>Gestión del perfil de egreso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertinencia del perfil de egreso - Revisión del perfil de egreso <p>Aseguramiento de la calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de gestión de la calidad (SGC) - Planes de mejora 	
	<p>Dimensión formación integral</p> <p>Proceso enseñanza aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Currículo - Características del plan de estudios - Coherencia de contenidos - Desarrollo de competencias - Prácticas pre profesionales <p>Gestión de los docentes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento - Plana docente adecuada - Reconocimiento de las actividades de labor docente - Plan de desarrollo académico 	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - De acuerdo - Totalmente de acuerdo

	<p>Seguimiento a estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admisión al programa de estudios - Seguimiento al desempeño de los estudiantes - Monitoreo del tiempo de profesionalización - Actividades extracurriculares <p>Investigación aplicada -desarrollo Tecnológico/innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vigilancia tecnológica - Investigación aplicada - Desarrollo tecnológico - Innovación - Seguimiento y evaluación <p>Responsabilidad social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad social - Implementación de políticas ambientales <p>Dimensión soporte institucional</p> <p>Servicio de bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienestar <p>Infraestructura y soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de la infraestructura - Sistema de información y comunicación - Centros de información y referencia <p>Recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos para la gestión del programa de estudios <p>Dimensión resultados</p> <p>Verificación del perfil de egreso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logro de competencias 	
--	---	--

	- Seguimiento a egresados y objetivos educativos	
Dependiente Calidad de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dimensión dirección y liderazgo 2. Dimensión de organización y métodos 3. Dimensión de Sistema de monitoreo 4. Dimensión Clima institucional 5. Dimensión Docentes 6. Dimensión Recursos Educativos e infraestructura 7. Dimensión evaluación de enseñanza del aprendizaje 8. Dimensión potencial humano 9. Dimensión recursos materiales y físicos 10. Dimensión recursos financieros 11. Dimensión recursos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - De acuerdo - Totalmente de acuerdo

Nota. Elaboración propia

3.3. Población y muestra

3.3.1 Unidad de análisis

Estuvo conformado por los directivos, el personal administrativo (jefaturas en cargos de gestión pedagógica), docentes y estudiantes registrados en el periodo lectivo 2022 según el cuadro de personal de la ESFAPP Francisco Laso y la nómina de matrícula.

3.3.2 Población

El universo de estudio estuvo constituido por los actores de la Escuela Superior de Formación Artística “Francisco Laso” de Tacna.

Tabla 1

Directivos	Administrativos (jefaturas)	Docentes	Estudiantes	Total
02	04	39	233	278

Población

Nota. *Secretaría de la ESFAP - Fco Laso*

3.3.3. Muestra

Para obtener la muestra de la población de la ESFA Francisco Laso, se utilizó la fórmula de cálculo para poblaciones finitas, adecuada para poblaciones limitadas. Este enfoque considera el tamaño poblacional, el nivel de confianza y el margen de error, garantizando la representatividad y validez estadística de los resultados.

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

Donde:

n: Muestra	Dato obtenido:	130
Z: Nivel de confianza	para nuestro calculo será:	94 % (1.88)
N: Tamaño de población	para nuestro calculo será:	278
p: Variabilidad positiva	parámetro estadístico:	0,50
q: Variabilidad negativa	parámetro estadístico:	0,50
e: Margen de error	para nuestro calculo será:	6 % (0,06)

Aplicando la fórmula de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.88^2 \cdot 278 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{0.06^2(278 - 1) + 1.88^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n = 130$$

La modalidad de muestreo empleada fue la aleatoria probabilística o al azar; en la cual, todos los participantes de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Este método asegura que cada individuo tenga una oportunidad equitativa de inclusión en la muestra, lo que favorece la objetividad y representatividad de los resultados, minimizando sesgos y garantizando la validez estadística del estudio (Hernández- Sampieri y Mendoza Torrez, 2018).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se desarrollaron los siguientes procedimientos para la recolección de datos:

3.4.1. La técnica

Se aplicó encuestas a los integrantes de la Escuela Superior de Formación Artística “Francisco Laso” de Tacna: directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

3.4.2. Los instrumentos

Se registró la información recabada en cuestionarios en relación a las características del evento a investigar.

- a) Cuestionario sobre la Gestión del Proyecto Educativo Institucional: para medir la variable 1: gestión del Proyecto Educativo Institucional.

Se trata de un instrumento cuyas características más importantes son:

- Administración: Individual
- Duración: 25 minutos
- Objetivo: Evaluar el nivel de gestión del Proyecto Educativo Institucional.

- Campo de Aplicación: Se trata de un cuestionario para medir la gestión del PEI aplicable a los actores (directivos, administrativos, docentes, estudiantes) que intervienen en la institución educativa en las diferentes etapas de la gestión: conducción, gestión estratégica, formación integral, infraestructura institucional y los resultados.
 - Validez de contenido: Determinada por expertos, con una puntuación de 0,93 de acuerdo en los jueces y una aplicabilidad favorable.
- b) Cuestionario sobre la calidad del servicio: para medir la variable 2: calidad de servicio.

Se trata de un instrumento cuyas características más importantes son:

- Administración: Individual
- Duración: 25 minutos
- Objetivo: Evaluar el nivel de calidad del servicio
- Campo de aplicación: Se trata de un cuestionario para medir la calidad, la cual implica la satisfacción de las partes interesadas, esto es clientes, así como directivos y administrativos, bajo las dimensiones dirección y liderazgo, organización y métodos, sistema de monitoreo, clima institucional, docentes, recursos educativos e infraestructura, evaluación de enseñanza del aprendizaje, potencial humano, recursos materiales y físicos, recursos financieros y recursos tecnológicos.
- Validez de contenido: Determinada por expertos, con una puntuación de 0,92 de acuerdo en los jueces y una aplicabilidad favorable.

Para el proceso de validez de contenido del instrumento, se utilizó el criterio propuesto por Ecurra (1988) respecto del puntaje total de la opinión de los expertos respecto de los ítems del instrumento de validación, en mismo que se anexa al final del informe.

3.5. Estrategia para la recolección de datos

Esta parte del estudio tuvo varias etapas:

- 1) Acopio y análisis teórico de los antecedentes del estudio.
- 2) Recojo de información y data acerca del estudio.
- 3) Elaboración de instrumentos.
- 4) Aplicación de los instrumentos según la muestra elegida para la ESFAP “Francisco Laso”, y de acuerdo a la disponibilidad de los participantes y la planificación establecida.
- 5) Acopio de datos. En esta fase considerando que el país se encontraba en estado de emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, se procedió a recabar la información a través de un formulario Google drive, cuyos enlaces se presentan a continuación:
 - Cuestionario a directivos, jerárquicos y docentes:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSduNZtrsqAltI8kYSWIUGFVcfM0XKTwGUWpPki9DqFbwqeuw/viewform>
 - Cuestionario a administrativos: <https://forms.gle/nMZJPCm8NbnRfgFFA>
 - Cuestionario a estudiantes: <https://forms.gle/TdfrdDRAHVFV2B3Y9>

3.6. Procesamiento de la información y métodos estadísticos de análisis de datos

- La información recopilada fue sistematizada en tablas resumen de doble entrada, los que a su vez permitieron ser presentados en figuras como estadísticos de barras, tanto para sistematización de los cuestionarios, como para el análisis cualitativo final.
- Los métodos utilizados fueron los siguientes: Deductivo-inductivo, síntesis y análisis.
- Se utilizó para el proceso de los datos el método SPSS 26.y Excel19.
- Para el análisis estadístico de utilizó la prueba de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis de la variable “Gestión del Proyecto Educativo Institucional” aplicado a actores de la Escuela Superior de Formación Artística “Francisco Laso” de Tacna, según variables.

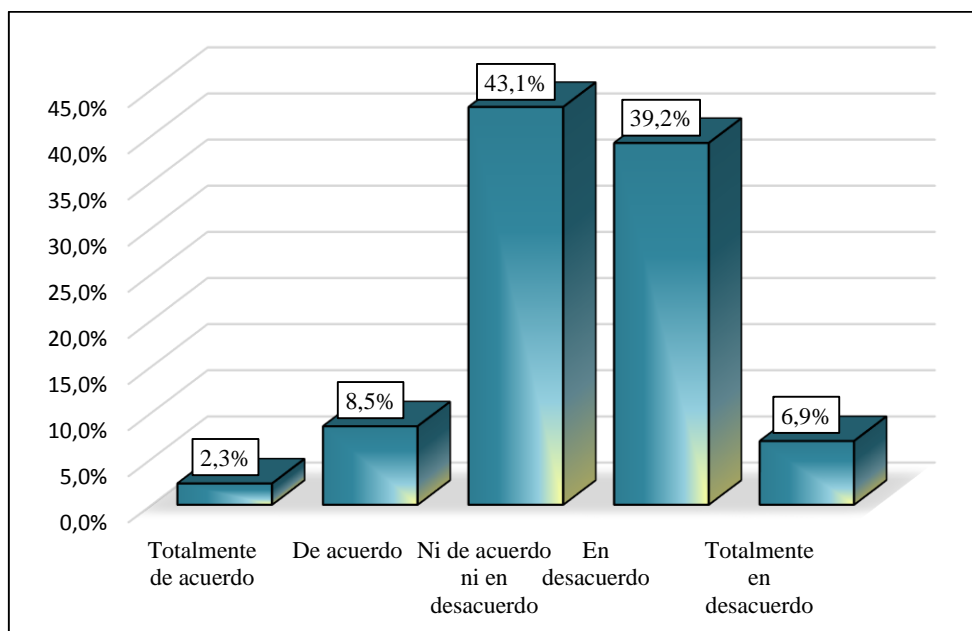
A. Según total de las variables

Tabla 2

Gestión del Proyecto Educativo Institucional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	2,3 %
De acuerdo	11	8,5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	43,1 %
En desacuerdo	51	39,2 %
Totalmente en desacuerdo	9	6,9 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 1*Gestión del Proyecto Educativo Institucional*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 43,1 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo en la variable Gestión del Proyecto Educativo Institucional; en cambio, el 39,2 % indica el nivel en desacuerdo; también, el 8,5 % manifiesta el nivel de acuerdo; asimismo, el 6,9 % indica el nivel totalmente en desacuerdo. Solo el 2,3 % manifiesta el nivel totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

B. Según total de las dimensiones

Tabla 3

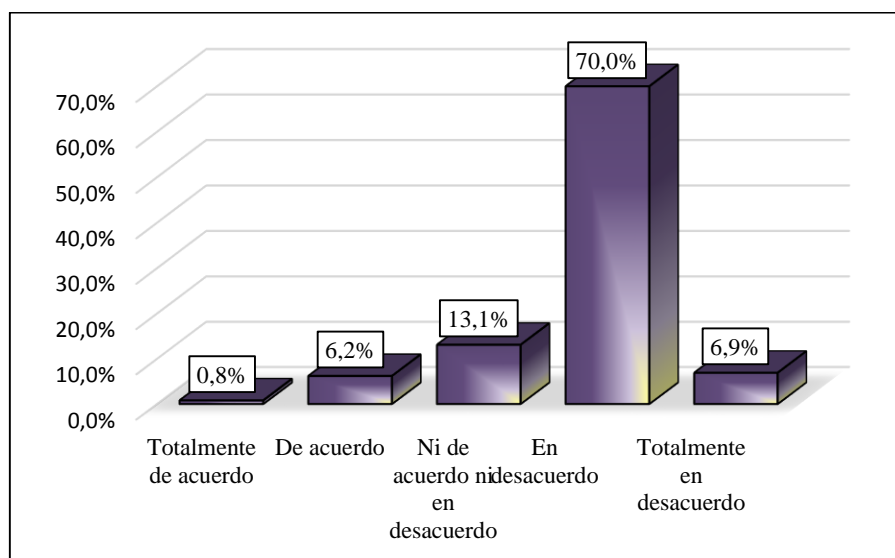
Dimensión gestión estratégica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	0,8 %
De acuerdo	8	6,2 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	13,1 %
En desacuerdo	91	70 %
Totalmente en desacuerdo	13	10 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 2

Dimensión gestión estratégica



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 70 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, manifiesta el nivel en desacuerdo en la dimensión Gestión Estratégica; en cambio, el 13,1 % indica el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; también, el 6,9 % manifiesta el nivel totalmente desacuerdo; asimismo, el 6,2 % indica el nivel de acuerdo. Solo el 0,8 % manifiesta el nivel totalmente de acuerdo.

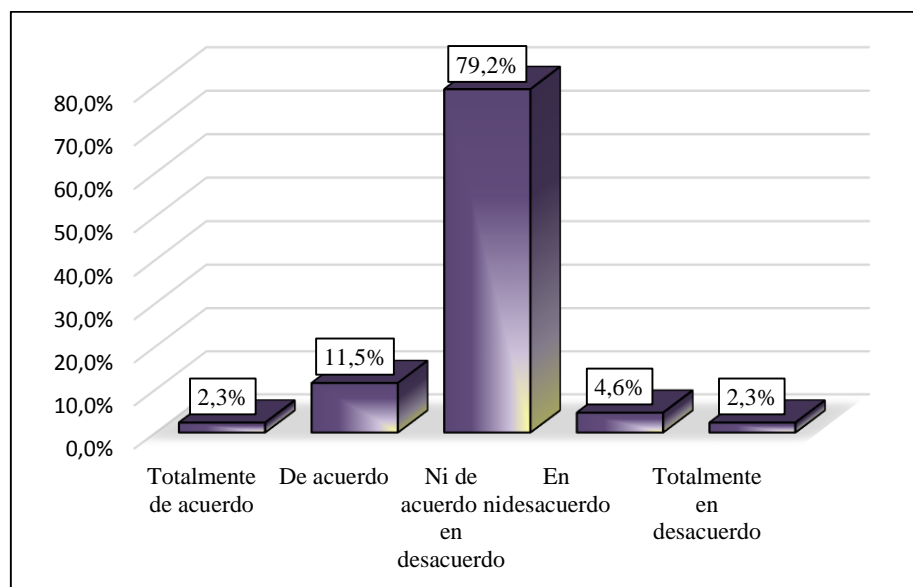
Por lo tanto, el nivel en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 4

Dimensión formación integral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	2,3 %
De acuerdo	15	11,5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	79,2 %
En desacuerdo	6	4,6 %
Totalmente en desacuerdo	3	2,3 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 3*Dimensión formación integral*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

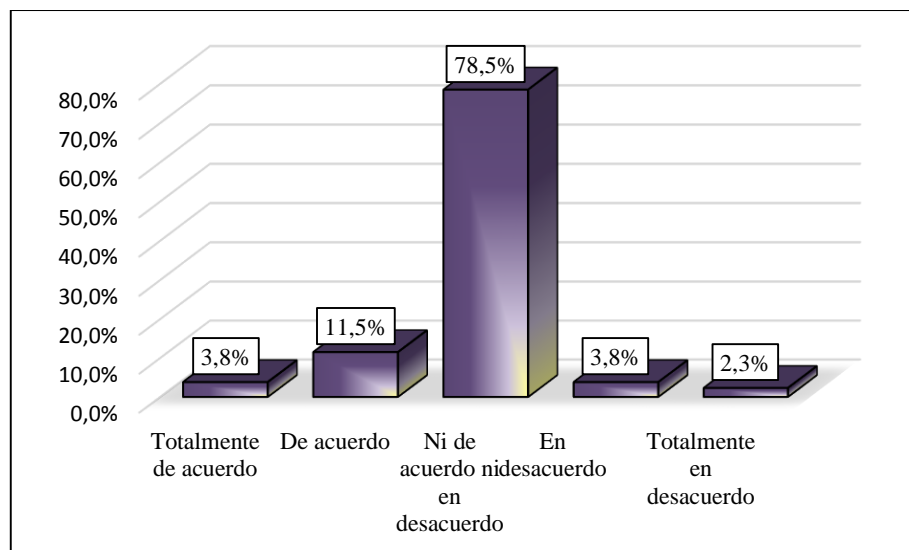
El 79,2 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión Formación Integral; en cambio, el 11,5 % indica el nivel en de acuerdo; también, el 4,6 % manifiesta el nivel en desacuerdo. Solo el 2,3 % manifiesta el nivel totalmente de acuerdo y totalmente desacuerdo.

Por lo tanto, el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 5*Dimensión soporte institucional*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	3,8 %
De acuerdo	15	11,5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	78,5 %
En desacuerdo	5	3,8 %
Totalmente en desacuerdo	3	2,3 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia

Figura 4*Dimensión soporte institucional*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 78,5 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión Soporte Institucional; en cambio, el 11,5 % indican el nivel de acuerdo; también, el 3,8 % manifiesta el nivel en desacuerdo y totalmente de acuerdo. Solo el 2,3 % manifiesta el nivel totalmente desacuerdo.

Por lo tanto, el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 6

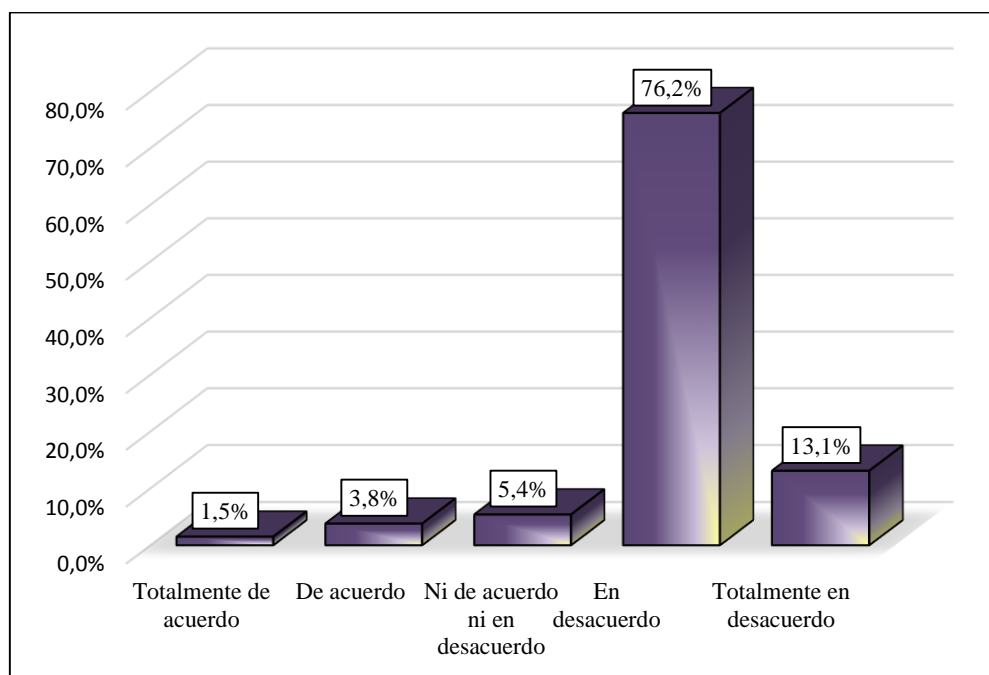
Dimensión resultados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	1,5 %
De acuerdo	5	3,8 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	5,4 %
En desacuerdo	99	76,2 %
Totalmente en desacuerdo	17	13,1 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 5

Dimensión resultados



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 76,2 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta en desacuerdo en la dimensión resultados; en cambio, el 13,1 % indica el nivel totalmente en desacuerdo; también, el 5,4 % manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; asimismo el 3,8 % indican el nivel totalmente de acuerdo. Solo el 1,5 % manifiesta el nivel totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, el nivel en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

4.1.2. Análisis de la variable “calidad de servicio” aplicado a actores de la Escuela Superior de Formación Artística “Francisco Laso” de Tacna, según variables

A. Según total de las variables

Tabla 7

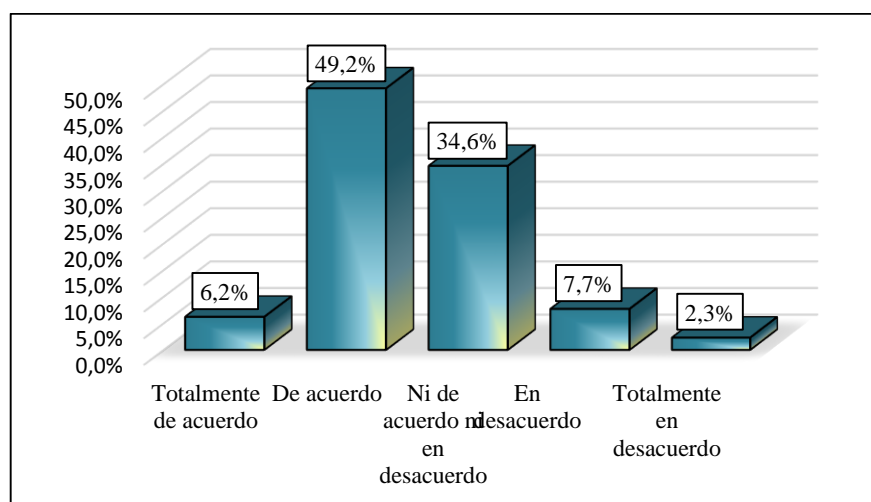
Calidad de servicio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	6,2 %
De acuerdo	64	49,2 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	34,6 %
En desacuerdo	10	7,7 %
Totalmente en desacuerdo	3	2,3 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 6

Calidad de servicio



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 49,2 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel de acuerdo en la variable calidad de servicio; en cambio, el 34,6 % indica el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; también, el 7,7 % revela el nivel en desacuerdo; asimismo, el 6,2 % indica el nivel totalmente de acuerdo. Solo el 2,3 % manifiesta el nivel totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

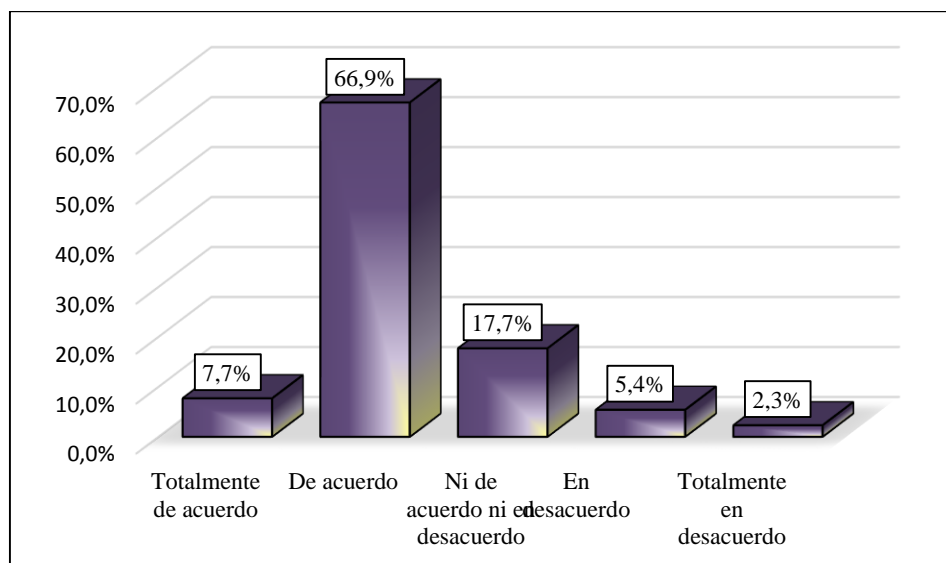
B. Según total de las dimensiones

Tabla 8

Dimensión dirección y liderazgo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	7,7 %
De acuerdo	87	66,9 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	17,7 %
En desacuerdo	7	5,4 %
Totalmente en desacuerdo	3	2,3 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 7*Dimensión dirección y liderazgo*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

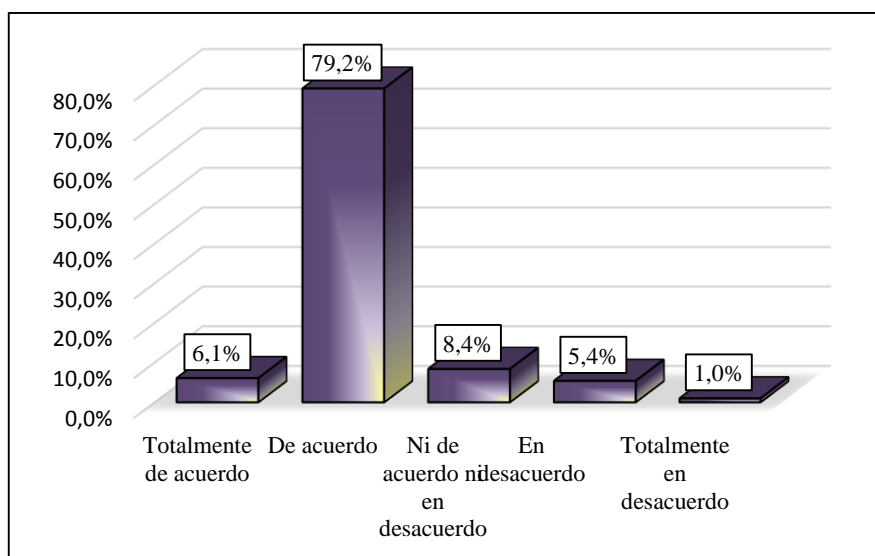
El 66,9 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel de acuerdo en la dimensión dirección y liderazgo; en cambio, el 17,7 % indica el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; también, el 7,7 % manifiesta el nivel totalmente de acuerdo; asimismo, el 5,4 % indica el nivel en desacuerdo. Solo el 2,3 % declara el nivel totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 9*Dimensión de organización y métodos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	6,1 %
De acuerdo	103	79,2 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	8,4 %
En desacuerdo	7	5,4 %
Totalmente en desacuerdo	1	1 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 8*Dimensión de organización y métodos*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 79,2 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel de acuerdo en la dimensión de Organización y métodos; en cambio, el 8,4 % indica el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; también, el 6,1 % revela el nivel totalmente de acuerdo; asimismo, el 5,4 % indica el nivel en desacuerdo. Solo el 1 % declara el nivel totalmente en desacuerdo.

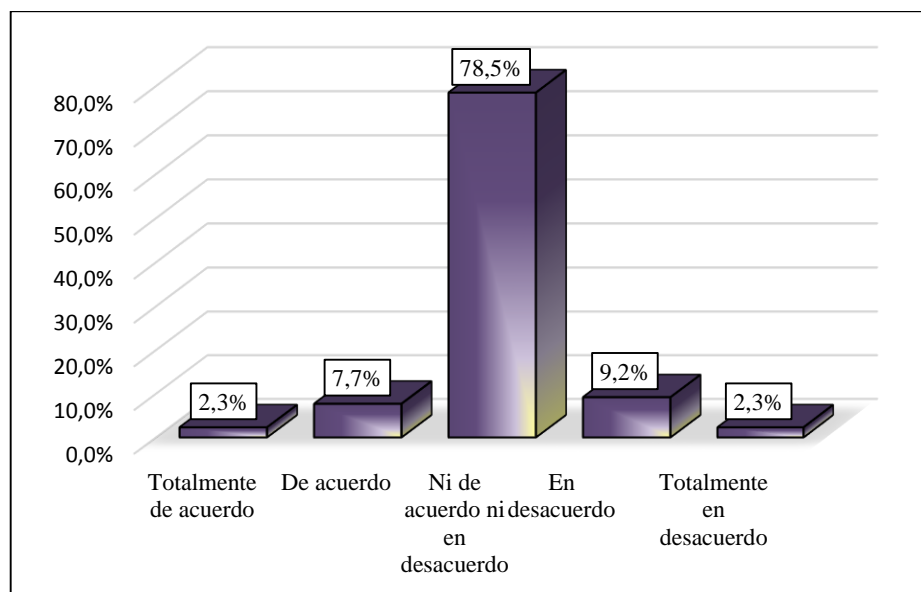
Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 10

Dimensión de sistema de monitoreo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	2,3 %
De acuerdo	10	7,7 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	78,5 %
En desacuerdo	12	9,2 %
Totalmente en desacuerdo	3	2,3 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 9*Dimensión de sistema de monitoreo*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

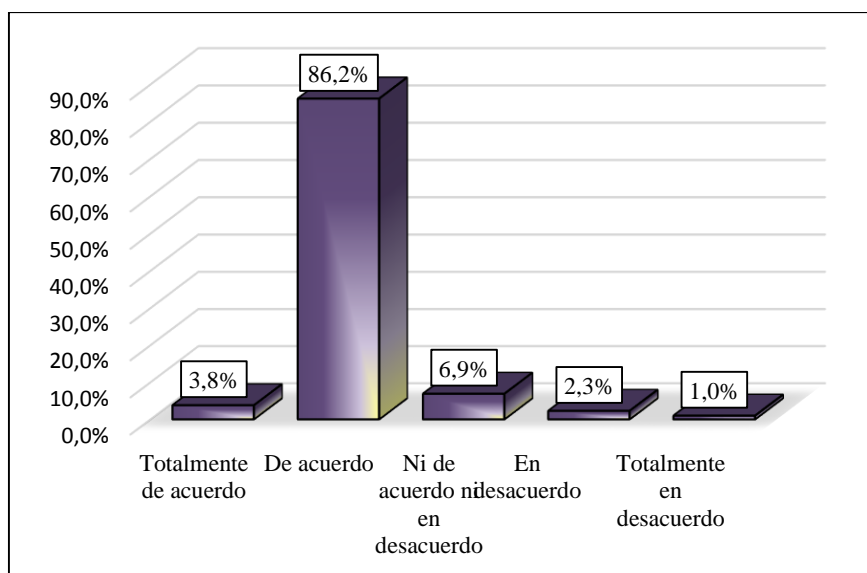
El 78,5 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión de Sistema de monitoreo; en cambio, el 9,2 % indica el nivel en desacuerdo; también, el 7,7 % declara el nivel de acuerdo. Solo el 2,3 % manifiesta el nivel totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 11*Dimensión clima institucional*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	3,8 %
De acuerdo	112	86,2 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	6,9 %
En desacuerdo	3	2,3 %
Totalmente en desacuerdo	1	1 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 10*Dimensión clima institucional*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 86,2 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel de acuerdo en la dimensión clima institucional; en cambio, el 6,9 % indican el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; también, el 3,8 % manifiesta el nivel totalmente de acuerdo; asimismo, el 2,3 % indica el nivel en desacuerdo. Solo el 1 % declara el nivel totalmente en desacuerdo.

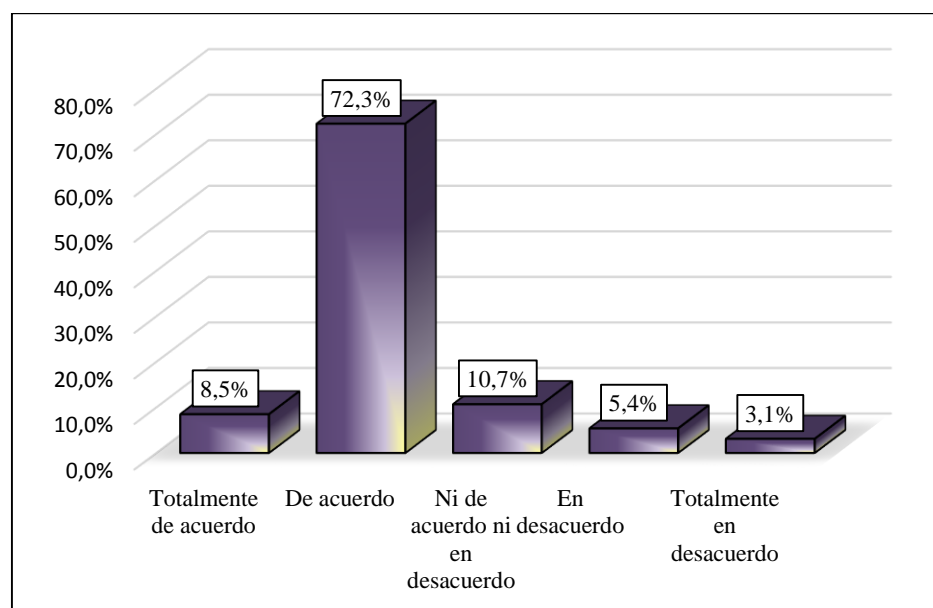
Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 12

Dimensión docente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	8,5 %
De acuerdo	94	72,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	10,7 %
En desacuerdo	7	5,4 %
Totalmente en desacuerdo	4	3,1 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 11*Dimensión docente*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

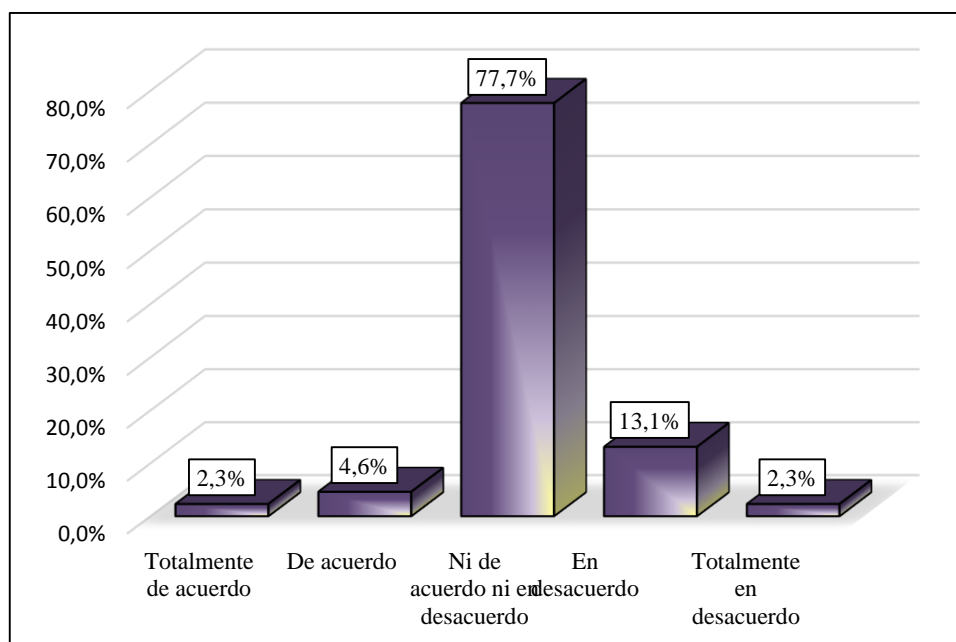
El 72,3 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna; manifiestan el nivel de acuerdo en la dimensión Docentes; en cambio el 10,7 % indican el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; también, el 8,5 % manifiesta el nivel totalmente de acuerdo; asimismo el 5,4 % indican el nivel en desacuerdo. Solo el 3,1 % declara el nivel totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 13*Dimensión recursos educativos e infraestructura*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	2,3 %
De acuerdo	6	4,6 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	77,7 %
En desacuerdo	17	13,1 %
Totalmente en desacuerdo	3	2,3 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 12*Dimensión recursos educativos e infraestructura*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 77,7 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión Docentes; en cambio, el 13,1 % indica el nivel en desacuerdo; también, el 4,6 % declara el nivel de acuerdo. Solo el 2,3 % manifiesta el nivel totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 14

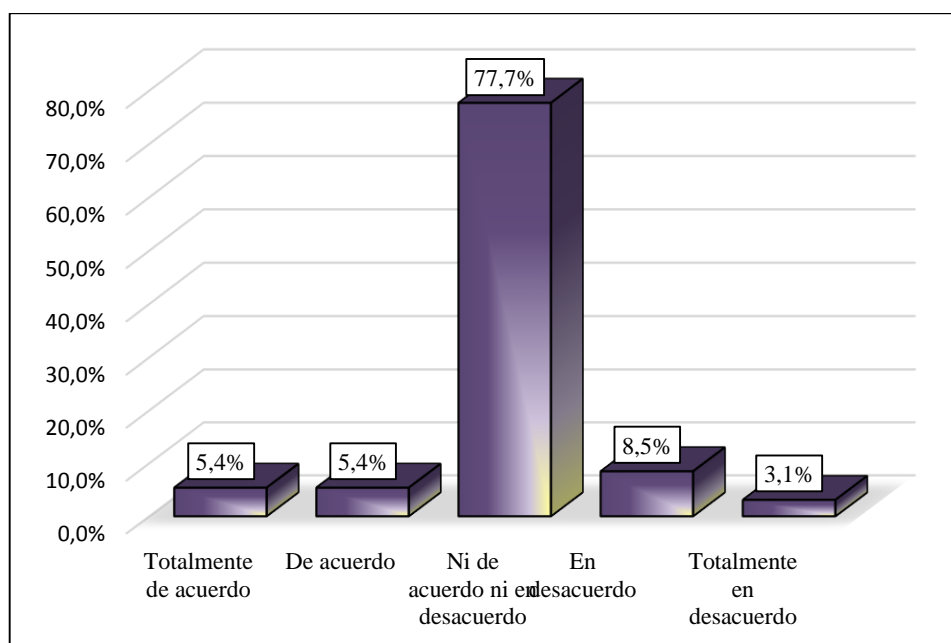
Dimensión evaluación de enseñanza del aprendizaje

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	5,4 %
De acuerdo	7	5,4 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	77,7 %
En desacuerdo	11	8,5 %
Totalmente en desacuerdo	4	3,1 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 13

Dimensión Evaluación de enseñanza del aprendizaje



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

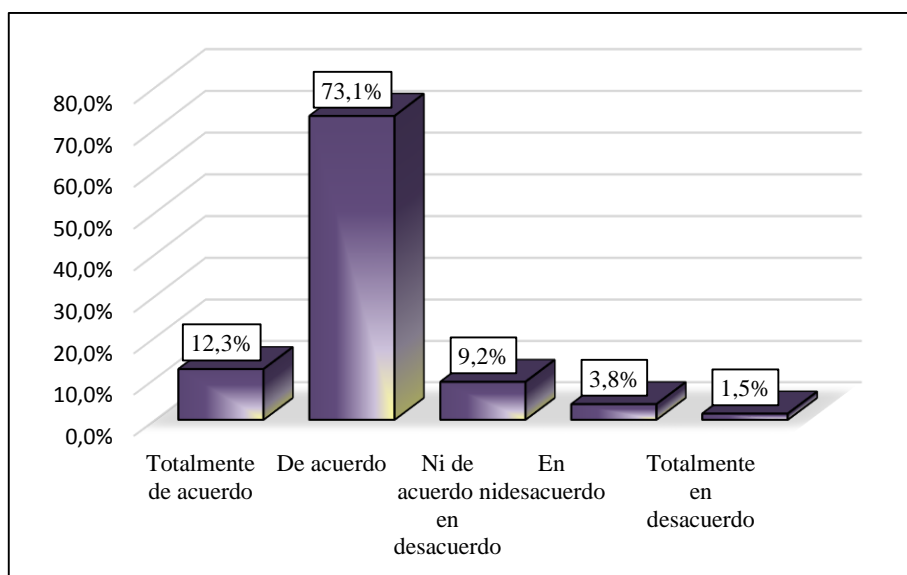
El 77,7 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión evaluación de enseñanza del aprendizaje; en cambio, el 8,5 % indica el nivel en desacuerdo; también, el 5,4 % declara el nivel totalmente de acuerdo y en desacuerdo. Solo el 3,1 % manifiesta el nivel totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 15*Dimensión potencial humano*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	12,3 %
De acuerdo	95	73,1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	9,2 %
En desacuerdo	5	3,8 %
Totalmente en desacuerdo	2	1,5 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 14*Dimensión potencial humano*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 73,1 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel de acuerdo en la dimensión Potencial Humano; en cambio, el 12,3 % indica el nivel totalmente de acuerdo; también, el 9,2 % manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; asimismo, el 3,8 % indica el nivel en desacuerdo. Solo el 1,5 % manifiesta el nivel totalmente en desacuerdo.

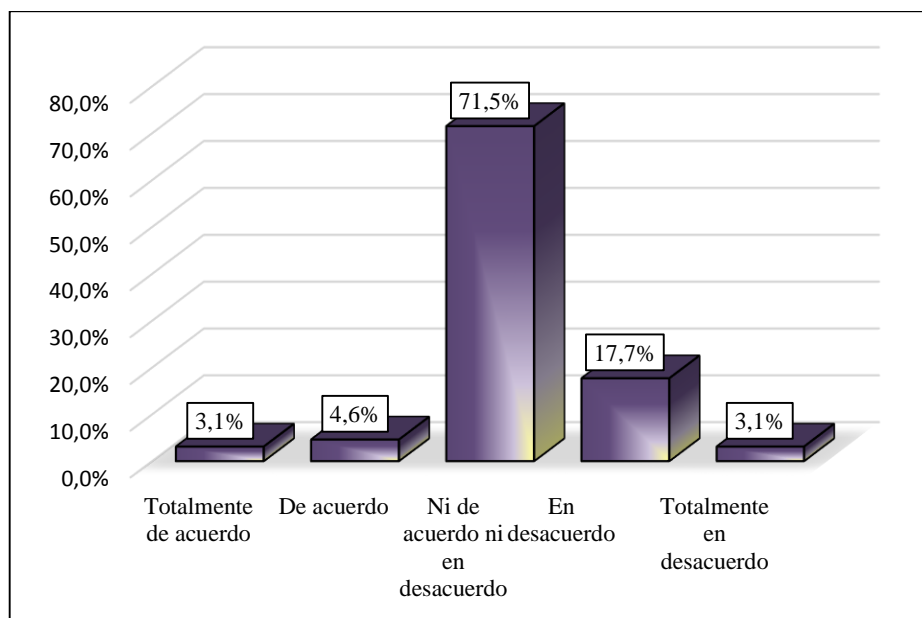
Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 16

Dimensión recursos materiales y físicos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	3,1 %
De acuerdo	6	4,6 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	71,5 %
En desacuerdo	23	17,7 %
Totalmente en desacuerdo	4	3,1 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 15*Dimensión recursos materiales y físicos*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

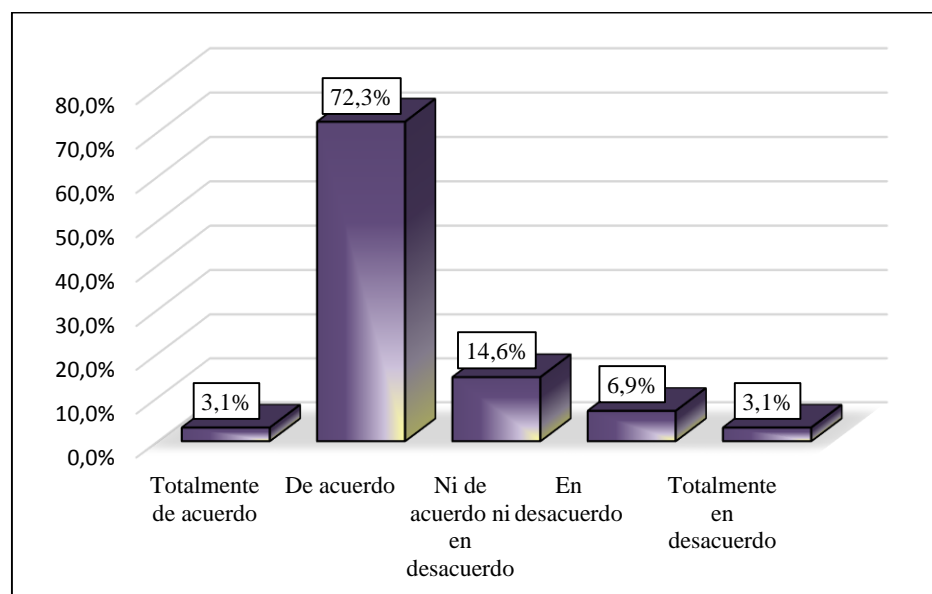
El 71,5 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión recursos materiales y físicos; en cambio, el 17,7 % indica el nivel en desacuerdo; también, el 4,6 % manifiestan el nivel de acuerdo. Solo el 3,1 % manifiesta el nivel totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 17*Dimensión recursos financieros*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	3,1 %
De acuerdo	94	72,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	14,6 %
En desacuerdo	9	6,9 %
Totalmente en desacuerdo	4	3,1 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 16*Dimensión recursos financieros*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 72,3 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel de acuerdo en la dimensión recursos financieros; en cambio, el 14,6 % indican el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; también, el 6,9% manifiestan el nivel en desacuerdo. Solo el 3,1 % manifiestan el nivel totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

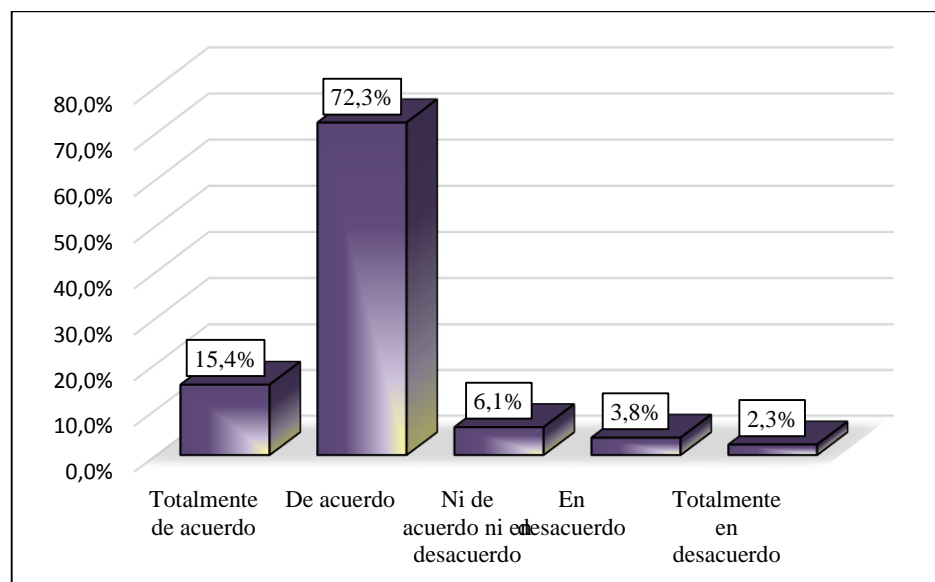
Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

Tabla 18

Dimensión recursos tecnológicos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	15,4 %
De acuerdo	94	72,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	6,1 %
En desacuerdo	5	3,8 %
Totalmente en desacuerdo	3	2,3 %
Total	130	100 %

Nota. Cuestionario aplicado. Elaboración propia.

Figura 17*Dimensión recursos tecnológicos*

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El 72,3 % de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna manifiesta el nivel de acuerdo en la dimensión recursos tecnológicos; en cambio, el 15,4 % indica el nivel totalmente de acuerdo; también, el 6,1 % declara el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo; asimismo, el 3,8 % indica el nivel en desacuerdo. Solo el 2,3 % manifiesta el nivel totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, el nivel de acuerdo está respaldado con la opinión de la gran parte de los actores de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna, es decir, directivos, jefaturas, docentes y estudiantes.

4.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

a. Formulación de hipótesis

Ha: Existe relación significativa y directa entre la gestión del Proyecto Educativo Institucional y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna- 2022.

Ho: No existe relación significativa y directa entre la gestión del Proyecto Educativo Institucional y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna- 2022.

b. Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c. Regla de decisión

Si $p < 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

d. Resultados

Tabla 19

Correlación y significación entre las variables gestión del Proyecto Educativo Institucional y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Gestión del Proyecto Educativo Institucional	Calidad de servicio
Gestión del Proyecto Educativo Institucional	Correlación de Pearson	1	0,906**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	130	130

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

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Interpretación: El coeficiente $r=0,906$ indica correlación positiva muy alta, es decir, que las variables gestión del Proyecto Educativo Institucional y la calidad de servicio se relacionan directamente.

e. Decisión

Como el valor de $p=0,001 < 0,05$, se decide rechazar la hipótesis nula; por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

f. Conclusión

Con el 94 % de confianza, se constató que existe relación directa y significativa entre la gestión del Proyecto Educativo Institucional y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna- 2022.

Hipótesis específica 1

a. Formulación de hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la gestión estratégica institucional y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la gestión estratégica institucional y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

b. Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c. Regla de decisión

Si $p < 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

d. Resultados

Tabla 20

Correlación y significación entre la gestión estratégica institucional y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Gestión estratégica	Calidad de servicio
Gestión estratégica	Correlación de Pearson	1	0,048
	Sig. (bilateral)		0,585
	N	130	130

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Interpretación: El coeficiente $r=0.048$ indica correlación positiva muy baja, es decir, la gestión estratégica institucional y la calidad de servicio se relacionan directamente.

e. Decisión

Como el valor de $p=0,000 < 0,05$ se decide rechazar la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

f. Conclusión

Con el 94 % de confianza se constató que existe relación directa y significativa entre la gestión estratégica institucional y la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

Hipótesis específica 2

a. Formulación de hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la formación integral y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la formación integral y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

b. Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c. Regla de decisión:

Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna

d. Resultados

Tabla 21*Correlación y significación entre la formación integral y la calidad de servicio*

Correlaciones			
		Formación Integral	Calidad de servicio
Formación	Correlación de Pearson	1	0,041
Integral	Sig. (bilateral)		0,639
	N	130	130

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Interpretación: El coeficiente $r=0,041$ indica correlación positiva muy baja, es decir, la formación integral y la calidad de servicio se relacionan directamente.

e. Decisión

Como el valor de $p=0,000<0,05$ se decide rechazar la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

f. Conclusión

Con el 94 % de confianza se constató que existe relación directa y significativa entre la formación integral y la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

Hipótesis específica 3

a. Formulación de hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el soporte Institucional y la Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el soporte Institucional y la Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

b. Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c. Regla de decisión:

Si $p < 0,05$; entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

c. Resultados

Tabla 22*Correlación y significación entre el soporte institucional y la calidad de servicio*

Correlaciones			
		Soporte institucional	Calidad de servicio
Soporte	Correlación de Pearson	1	0,138
institucional	Sig. (bilateral)		0,118
	N	130	130

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Interpretación: El coeficiente $r=0,138$ indica correlación positiva muy baja, es decir, el soporte institucional y la calidad de servicio se relacionan directamente.

a. Decisión

Como el valor de $p=0,000 < 0,05$ se decide rechazar la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

b. Conclusión

Con el 94 % de confianza se constató que existe relación directa y significativa entre el soporte Institucional y la Calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

Hipótesis específica 4

a. Formulación de hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre los resultados y la Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre los resultados y la Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

b. Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c. Regla de decisión:

Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna

d. Resultados

Tabla 23. *Correlación y significación entre resultados y la Calidad de servicio*

Correlaciones			
		Resultados	Calidad de servicio
Resultados	Correlación de Pearson	1	0,014
	Sig. (bilateral)		0,872
	N	130	130

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Interpretación: El coeficiente $r=0,014$ indica correlación positiva muy baja, es decir, los resultados y la calidad de servicio se relacionan directamente.

e. Decisión

Como el valor de $p=0,000 < 0,05$, se decide rechazar la hipótesis nula; por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

f. Conclusión

Con el 94 % de confianza, se constató que existe relación directa y significativa entre los resultados y la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

DISCUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se precisa que, con el 94 % de confianza, se ha constatado que existe relación directa y significativa entre las variables gestión del Proyecto Educativo Institucional y la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Francisco Laso; logrando así identificar las relaciones significativas entre las dimensiones; lo que se comprueba también al realizar el análisis a nivel de las dimensiones de cada variable, ya en la gestión del PEI (conducción, gestión estratégica, formación integral, infraestructura institucional y los resultados) como en la calidad del servicio (dirección y liderazgo, organización y métodos, sistema de monitoreo, clima institucional, docentes, recursos educativos e infraestructura, evaluación de enseñanza del aprendizaje, potencial humano, recursos materiales y físicos, recursos financieros y recursos tecnológicos).

Estos resultados son semejantes a los encontrados por Pineda, Celis y Moreno (2021), quienes evaluaron la gestión de varias universidades colombianas, especialmente los procesos de autoevaluación y autorregulación basados en el PEI. Concluyen que las instituciones con mejor desempeño tienen procesos sistemáticos de evaluación gestionados de manera estratégica para garantizar la calidad formativa. De la misma manera, Reza y González (2020) encontraron que el PEI, elaborado de manera colaborativa e inclusiva, permite reorientar la gestión, los objetivos educativos y modelos pedagógicos de instituciones de educación superior. Esto incluye innovaciones para responder a necesidades estudiantiles y de vinculación.

Por su parte, Cruz y Méndez (2019) resaltan que los procesos de autoevaluación institucional con participación comunitaria facilitan detectar oportunidades de mejora continuas en el servicio. Si estas están alineadas al PEI, se genera mayor compromiso para implementar cambios. Garrido y García (2022), en universidades chilenas, encuentran que la

integración de la gestión de calidad en el PEI potencia los planes de mejora. Aunque se requiere mayor liderazgo directivo para aprovecharlo.

Finalmente, Aznar y Mundet (2018) plantean que, para que el PEI sea efectivo, debe existir identificación y compromiso real de estudiantes, docentes y personal administrativo con la visión y planes institucionales que propone. Por lo tanto, es posible afirmar que estos resultados imponen una cierta tendencia y que repercuten en los logros de la calidad del servicio a favor de los estudiantes y la sociedad.

CONCLUSIONES

1. Se puede afirmar como conclusión general que el coeficiente $r=0,906$ indica correlación positiva muy alta, es decir, la gestión del PEI se relaciona directamente y de manera significativa en la calidad de servicio. Eso permite concluir que la adecuada gestión y seguimiento del proyecto educativo institucional parece ser un pilar fundamental para la mejora de la calidad en los centros de formación superior artística lo que vienen a repercutir en la mejora de la calidad del servicio a favor de los estudiantes y la sociedad.
2. Con el 94 % de confianza, se constató que existe una influencia directa y significativa entre la gestión estratégica institucional y la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.
3. Con el 94 % de confianza, se constató que existe una influencia directa y significativa entre la formación integral y la calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.
4. Con el 94 % de confianza, se constató que existe una influencia directa y significativa entre el soporte Institucional y la Calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.
5. Con el 94 % de confianza, se constató que existe relación directa y significativa entre los resultados y la Calidad de servicio de la ESFAP “Francisco Laso” de Tacna – 2022.

RECOMENDACIONES

- 1.** Para optimizar la administración del Proyecto Educativo Institucional (PEI), se recomienda el uso de las siguientes acciones:
 - **Uso de tecnología:** La integración de software, herramientas digitales y plataformas educativas puede mejorar las funciones administrativas y proporcionar a los estudiantes y profesores acceso a recursos académicos.
 - **Procesos digitales con firma electrónica:** La implementación de sistemas de gestión con firma electrónica puede automatizar y acelerar procesos, promoviendo la colaboración entre docentes, personal y partes externas a través de una plataforma unificada.
 - **Revisión y autoevaluación del PEI:** Es esencial revisar y actualizar el PEI de manera regular, adaptándolo a las circunstancias específicas de la institución educativa. La autoevaluación del PEI puede aportar beneficios significativos para el mejoramiento institucional.

- 2.** Para optimizar la calidad de los servicios de la entidad en estudio, se recomienda la promoción de la participación comunitaria, puesto que dicha participación en los procesos de actualización del PEI, por lo mismo que requiere un trabajo colaborativo y transversal, es importante para impulsar una institución democrática e inclusiva.

- 3.** Conformar una comisión técnica para el proceso de formulación seguimiento y evaluación del Proyecto Educativo Institucional de la ESFAP FL.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M. y Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* [Tesis de Maestría]. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Alvarado, O. (1998). *Gestión Educativa Casos y Ejercicios*. Udegraf S.A.
- Alvarado, O. (2005). *Gestión de Proyectos Educativos Lineamientos Metodológicos*. Fondo editorial de la UNMSM.
- Álvarez Sánchez, I. N., Ibarra Ceceña, M. G. y Miranda Bojorquez, E. (2013). La gestión educativa como factor de calidad en una universidad intercultural. *Revista Ra Ximhai*, 9(4), 149-156. <https://raximhai.uaim.edu.mx/index.php/rx/article/view/817>.
- Arias, L. A. (2021). *Los proyectos educativos institucionales en la educación media colombiana: Utopía y realidad*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <http://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/230/229>
- Aznar, P. y Mundet, A. (2018). El compromiso de la comunidad universitaria con el PEI: Factor de éxito estratégico. *Revista de Educación Superior de México*, 7(25), 45-56.
- Barbera, V. (1998). *El Proyecto Educativo en los Institutos de Educación Secundaria*. Editorial Escuela Española España.
- Bobadilla, P. et al. (1998). *Diseño y Evaluación de Proyectos Desarrollo*. USAID.
- Braslavsky, C. y Tiramonti, G. (1990). *Conducción educativa y calidad de la enseñanza media*. FLACSO- Miño y Dávila.
- Calero, M. (1998). *Proyecto Educativo Institucional*. Edit. San Marcos.
- Calvo-Mora, A., Leal, A. y Roldán, J. (2006). *Usando e-Recursos en la gestión de recursos humanos: Factores de aprendizaje y asimilación*. Prentice Hall.

- Cano, S. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín*. UGEL 02, Lima, 2016. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/c577a4e2-c512-4b46-b5ee-cb4edeac9aba>
- Carrillo, S. (2004). *La gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación*. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/4159>
- Carrillo, V. (2019). *Proyecto educativo institucional y la calidad educativa de las instituciones educativas de educación secundaria del distrito de Ancón*. RED 2, de la UGEL 04 [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/f87e5cd4-315b-40a4-91de-cbea17a99427>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Edit. San Marcos.
- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de la ciudad de Lima*. I Congreso Nacional de investigación – IASD Universidad Peruana Unión.
- Correa, C. (1997). *Administración Estratégica y calidad integral en las instituciones educativas*. Magisterio. <https://bibliotecadigital.magisterio.co/libro/administracion-estrategica-y-calidad-integral-en-las-instituciones-educativas>
- Cruz, A. y Mendez R. (2019). Importancia de la autoevaluación institucional para la mejora de la calidad en la gestión universitaria. *Educación Médica Superior*, 33(4), 1-11.
- Deming, W.E. (2022). *Out of the Crisis. Quality, Productivity and Competitive Position*. MIT, Cambridge.
- Díaz, H. (18 de agosto de 2009). *Proyectos educativos institucionales: ¿vamos por buen camino?* Consejo Nacional de Educación. [:http://politicasededucacion.educared.pe/2009/08/proyectos_educativos_institucionales.html#more](http://politicasededucacion.educared.pe/2009/08/proyectos_educativos_institucionales.html#more)

- Díaz, R. (2018). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017*.
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología*, 6(1), 103-111.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6123333>
- European Foundation Quality Management. (1999). *Modelo EFQM de Excelencia: 1999*. Club Gestión de la Calidad.
- Fullan, M. (2018). *Why Some Leaders Succeed and Others Fail*, Corwin Press, Thousand Oaks, CA.
- Garrido, S. y García, J. (2022). *Análisis del rol del PEI en los procesos de aseguramiento de la calidad de universidades chilenas*. *Gestión y Política Educativa*, 7(2), 23-38. DOI: <https://doi.org/10.5354/2452-5014.2022.67730>. ISSN 2452-5014
- Gómez Canett, J. (2022). *Gestión del Proyecto Educativo Educativo, experiencia en el preuniversitario "Presencia de Celia"*. *Horizonte Pedagógico*. Vol. 11, núm. 2, 2022. URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/649/6493154009/>
- Gómez-Arévalo, J. C., y Rincón-Rodríguez, N. (2020). *El proyecto educativo institucional: una herramienta estratégica para la calidad en la educación superior*. *Revista Colombiana de Educación Superior*, 12(2), 89-107.
<https://doi.org/10.14718/rces.2020.12.2.5>
- Gonzales Torres, C. (2015). *Impacto de la Ley de Reforma Magisterial N° 29944 en la calidad de gestión estratégica del Proyecto Educativo Nacional al 2021*. *Universidad de San Martín de Porres*. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/1205>
- Gutiérrez, N. y Senlle, A. (2005). *Calidad en los servicios educativos*.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Educación.
- Hernández, H., et al.(2023). Calidad en la gestión de proyectos en las instituciones educativas. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 35(1), 150-172. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol35n1.1114>.ISSN: 1794-631X e-ISSN: 2500-5782
- Hernández, J. y Rodríguez, M. (2021). *Gestión organizacional y desarrollo*. En F. López y R. García (Eds.), *Temas contemporáneos de administración* (pp. 33-54). Fondo Editorial Empresarial.
- Huaranga, O. (1999). *Proyecto de Desarrollo Institucional como Instrumento de Cambio*. San Marcos.
- Lam, S. y Uribe, T. (2022). *Gestión organizacional para la calidad*. *Revista Latinoamericana de Administración*, 49(1), 77-99.
- Llanos, L. (2009). *Aplicación del Proyecto Educativo Institucional y su incidencia en el servicio educativo de la I.E. "Jorge Martorell Flores" de Tacna*.
- Ley N° 28044. (2003). *Ley General de Educación aprobada por Ley N° 28044. Publicada en el Diario El Peruano fullanen fecha 28 de julio del 2003*.
- Manrique, A. (2011). *Sistematización de modelos de gestión educativa de los gobiernos regionales de San Martín, Arequipa y La Libertad*. USAID/PERU/SUMA.
- Martinez, N. (2001). *Nuevo modelo de gestión. Una propuesta a partir del análisis*. Departamento de imprenta y publicaciones UNRC.
- Mello, Ñ. (1992). *La gestión en la escuela en las nuevas perspectivas de las políticas educativas*. Editores Ezpeleta y Furiane.
- Mendoza, W. F. (2008). *Propuesta del Proyecto Educativo Institucional con enfoque sociohistorico*.
- Ministerio de Educación. (1998). *El Proyecto Educativo Institucional*.

- Miranda, A. y Olano, E. (1999). *El Proyecto Educativo Institucional*. Instituto de Pedagogía Popular.
- Nerici, I. (1980). *Metodología de la enseñanza*. Kapeluz.
- Navarro, S.; Santos, O. y Teves, J. (2021). Proyecto Educativo Institucional en el marco de la calidad en la gestión educativa en una Institución Educativa. Ugel 03. Lima 2020. Estudio preliminar. *Rev. Igobernanza. Setiembre 2021*. Vol.4/Nº15, pp. 432 - 465. ISSN: 2617-619X. DOI: 10.47865/igob.vol4.2021.145
- Peña Cornejo, Y. y Soto Yáñez, R. (2022). Actualización participativa del proyecto educativo institucional: elementos que inciden en el desarrollo de una escuela democrática e inclusiva. *Revista Educación las Américas*. ISSN-e: 0719-7128.vol. 12, núm. 2, 2022. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/248/2484234003/>
- Pineda, C., Celis, J. y Moreno, M. (2021). Evaluación de la gestión universitaria y su impacto en la calidad formativa. *Educación y Sociedad*, 15(2), 117-132. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/LIB/42353>
- Polo, M. y Sanchez, J. (2022). *La gestión directiva en las instituciones educativas*. Unimagdalena Santa Marta.
- Reza, L. y Gonzalez, E. (2020). El PEI como herramienta de transformación en la gestión de instituciones de educación superior. *Revista Mexicana de Orientación Educativa y Vocacional*, 13(33), 58-66.
- Rodríguez-Segura, L. (2019). El proyecto educativo institucional como eje de la calidad en la educación superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 24(80), 19-38. <https://doi.org/10.35362/rie8001979>
- Rojas, J. (2006). *Gestión educativa en la sociedad del conocimiento*. Cooperativa Editorial Magisterio.

Tetay, J. (1997). *Criterios para la construcción del P.E.I. Un enfoque investigativo*. Cargraphics.

Torres, J. (1999). *Proyectos educacionales*. San Marcos.

Yupanqui, R., et al. (2006). *Planeamiento Educativo y Proyectos Educativos*. Enfys S.R.L.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO I

Estimado (a): El presente cuestionario tiene por objetivo recoger y reafirmar información sobre nuestra Escuela Superior con la finalidad de evaluar la gestión del Proyecto Educativo Institucional, y de esta manera arribar a sugerencias para mejorar la calidad del servicio educativo.

Esta encuesta es de carácter anónimo. Por ningún motivo ponga Ud. su nombre, firma, ni ningún otro dato que pueda identificarlo, pues deseamos que nos exprese su opinión con toda libertad y franqueza.

Ud. contestará los 40 ítems marcando con un aspa (X) de acuerdo a la que crea conveniente y sea su realidad, escogiendo solo una de las alternativas de respuesta o escribiendo lo que se les pide. Muchas gracias por su colaboración.

TD	=	Totalmente en desacuerdo
D	=	En desacuerdo
Ni A/D	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DA	=	De acuerdo
TA	=	Totalmente de acuerdo

REACTIVO	TD 5	D 4	NID 3	DA 2	TA 1
DIMENSIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA					
1. ¿Existe coherencia entre el programa de estudios y el Proyecto Educativo Institucional?	5	4	3	2	1

2. ¿Los propósitos del programa de estudios que están definidos en relación con la misión y visión institucional y el Proyecto Educativo Institucional?	5	4	3	2	1
3. ¿El Proyecto Educativo Institucional y el Plan Anual de Trabajo están alineados con las políticas nacionales y propósitos institucionales para dar sostenibilidad a calidad educativa?	5	4	3	2	1
4. ¿Se ejecuta un estudio de mercado pertinente a la oferta académica?	5	4	3	2	1
5. ¿Se revisa el perfil del egresado, conducida por los directivos y la participación de los grupos de interés cada 3 años?	5	4	3	2	1
6. La ESFA cuenta con un sistema de gestión de la calidad por especialidades y/o carreras profesionales	5	4	3	2	1
7. Se implementa y monitoriza los planes de mejora para la realización de auditorías internas y autoevaluación por especialidades y/o carreras profesionales.	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN FORMACIÓN INTEGRAL					
8. ¿Se actualiza el diseño curricular por carrera profesional, cada tres años?	5	4	3	2	1
9. ¿Se actualiza el Plan de Estudios por carrera profesional, cada tres años?	5	4	3	2	1
10. ¿Existe coherencia entre los contenidos de las unidades didácticas entre sí y el logro de las competencias explicitadas con la sesión de aprendizaje?	5	4	3	2	1
11. ¿Se implementa un sistema de evaluación del aprendizaje que monitoree el logro de las competencias a lo largo de la formación profesional?	5	4	3	2	1
12. ¿Se programa las prácticas preprofesionales?	5	4	3	2	1

13. ¿Se aplica un cuestionario para medir el nivel de satisfacción expresado por los estudiantes?	5	4	3	2	1
14. ¿Se gestiona la selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento del personal docente?	5	4	3	2	1
15. ¿Los docentes están ubicados en relación a su perfil profesional (escalafón)?	5	4	3	2	1
16. ¿Existe un registro de las diferentes formas de reconocimientos otorgados a los docentes en los últimos cinco años?	5	4	3	2	1
17. ¿Se ejecuta un plan de desarrollo académico, monitoreo y supervisión?	5	4	3	2	1
18. ¿Se realizan reportes del porcentaje de admisión a los programas de estudio?	5	4	3	2	1
19. ¿Se mide el desempeño académico de los estudiantes (estadísticas) a través de la aplicación de cuestionarios?	5	4	3	2	1
20. ¿Se actualiza la información referida a la variable del tiempo entre el ingreso, egreso y la titulación?	5	4	3	2	1
21. ¿Se elabora un registro de actividades extracurriculares en los programas de estudios?	5	4	3	2	1
22. ¿Se realiza la búsqueda, selección, análisis y exploración de información para facilitar la toma de decisiones en la actualización del diseño curricular?	5	4	3	2	1
23. ¿Se realiza investigación aplicada que estarán registrados en un repositorio digital vinculado con el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) perteneciente a CONCYTEC?	5	4	3	2	1

24. ¿Se desarrolla tecnología para producción de materiales y productos artísticos?	5	4	3	2	1
25. ¿Se innova en materiales y/o productos artísticos?	5	4	3	2	1
26. ¿Se realiza seguimiento, monitoreo y evaluación de los proyectos de investigación y trabajos de innovación artística?	5	4	3	2	1
27. ¿Se gestiona convenios para la coejecución de proyectos de responsabilidad social dentro del plan anual de trabajo?	5	4	3	2	1
28. ¿Se implementa un plan de protección ambiental, segregación de residuos sólidos, reciclaje y desechos peligrosos?	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN SOPORTE INSTITUCIONAL					
29. ¿Se elabora, ejecuta y evalúa un plan de bienestar académico donde se desarrollan talleres de desarrollo personal: autoestima, empatía, inteligencia emocional y habilidades sociales?	5	4	3	2	1
30. ¿Se aplica un plan de mantenimiento preventivo de infraestructura y resultados?	5	4	3	2	1
31. ¿Se realiza el inventario de bienes: mobiliario, movilidad y materiales educativos?	5	4	3	2	1
32. ¿Se garantiza los servicios de: agua, desagüe y energía eléctrica?	5	4	3	2	1
33. ¿Se ejecuta del plan de defensa civil institucional?	5	4	3	2	1

4. CLIMA INSTITUCIONAL					
34. ¿Se actualiza la Página Web, redes sociales, correos electrónicos y el aula virtual de la ESFAP "F.L."?	5	4	3	2	1
35. ¿Se implementa un repositorio digital para las necesidades de los docentes y estudiantes?	5	4	3	2	1
36. ¿La alta dirección gestiona los recursos humanos que se requiera de acuerdo con los perfiles de puestos y funciones establecidas?	5	4	3	2	1
37. ¿El programa de estudios dispone del personal administrativo para dar soporte a sus actividades?	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN RESULTADOS					
38. ¿Se verifica los logros de competencia del egresado establecido en el diseño curricular?	5	4	3	2	1
39. ¿Se actualiza la base de datos en forma virtual de egresados y su desempeño en el campo laboral?	5	4	3	2	1
40. ¿Se elabora y ejecuta un plan de actualización profesional?	5	4	3	2	1

Nota. Elaborado por Manuel Gutiérrez Villanueva.

MUCHAS GRACIAS.

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO II

Estimado (a) compañero (a) de trabajo: El presente cuestionario tiene por objetivo recoger y reafirmar información sobre nuestra Escuela Superior con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad

Esta encuesta es de carácter anónimo. Por ningún motivo ponga Ud. su nombre, firma, ni ningún otro dato que pueda identificarlo, pues deseamos que nos exprese su opinión con toda libertad y franqueza.

Ud. contestará los 48 ítems marcando con un aspa (X) de acuerdo a la que crea conveniente y sea su realidad, escogiendo solo una de las alternativas de respuesta o escribiendo lo que se les pide. Muchas gracias por su colaboración.

Si no comprende la pregunta haga un signo de interrogación en ella (?)

TD	=	Totalmente en desacuerdo
D	=	En desacuerdo
Ni A/D	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DA	=	De acuerdo
TA	=	Totalmente de acuerdo

REACTIVO	TD 5	D 4	NID 3	DA 2	TA 1
1. DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
1. Considera que la dirección desarrollo un liderazgo pedagógico acompañando a los profesores en sus tareas.	5	4	3	2	1
2. El liderazgo compartido es una de las cualidades que se aplica en la Escuela para el logro de sus objetivos.	5	4	3	2	1
3. En el trabajo académico, se suele observar la trascendencia del liderazgo de los profesores en el aula.	5	4	3	2	1
4. El liderazgo que muestran los directivos y docentes influye para su éxito personal y profesional.	5	4	3	2	1

2. ORGANIZACIÓN Y METODOS					
5. Considera que el reglamento interno permite garantizar un buen clima institucional.	5	4	3	2	1
6. Los directivos y los profesores conocen cuáles son sus funciones para evitar conflictos.	5	4	3	2	1
7. Los métodos de trabajo que se utilizan son asegurar la calidad educativa y administrativa.	5	4	3	2	1
8. Considera que la organización del personal docente y administrativo contribuye con el logro de objetivos institucionales.	5	4	3	2	1
3. SISTEMA DE MONITOREO					
9. Dirías que el director inspira confianza como líder.	5	4	3	2	1
10. Consideras que el Director orienta el trabajo de su personal para cumplir las actividades del PEI.	5	4	3	2	1
11. El Director toma en cuenta la opinión de los alumnos para las decisiones institucionales enmarcadas en el PEI.	5	4	3	2	1
12. Consideras que el Director se preocupa por mantener a su personal actualizado y en constante capacitación.	5	4	3	2	1
13. El Director se preocupa por participar en eventos de proyección a la comunidad.	5	4	3	2	1
4. CLIMA INSTITUCIONAL					
14. La comunidad educativa se identifica con la Misión de la Institución.	5	4	3	2	1
15. Dirías que el grado de identificación de los miembros de tu Centro de formación en relación con los objetivos estratégicos del PEI es fuerte.	5	4	3	2	1
16. Consideras que funciona la comunicación entre directivos y docentes en la gestión del PEI.	5	4	3	2	1
17. Dirías que en tu Centro de formación existe preocupación por mantener informada a la comunidad educativa sobre distintos aspectos de gestión educativa institucional.	5	4	3	2	1
18. Las relaciones entre los miembros de la institución educativa tienen como cimiento la práctica de valores (respeto, solidaridad, responsabilidad, etc.).	5	4	3	2	1
19. Consideras que los conflictos a nivel institucional son solucionados de manera alturada y democrática.	5	4	3	2	1

5. DOCENTES					
20. Los docentes trabajan en equipo para la elaboración del PEI.	5	4	3	2	1
21. Los docentes participan en la elaboración del PEI proactivamente.	5	4	3	2	1
22. Consideras que existe una buena comunicación entre estudiantes y docentes en tu institución.	5	4	3	2	1
23. Los docentes se comprometen en la elaboración del plan de capacitación para el logro de los objetivos estratégicos.	5	4	3	2	1
24. En el PEI existen políticas y procedimientos para la evaluación y selección de los docentes de acuerdo a su perfil profesional.	5	4	3	2	1
25. En el PEI se ha considerado actividades de proyección social a la comunidad.	5	4	3	2	1
6. RECURSOS EDUCATIVOS E INFRAESTRUCTURA					
26. Según el presupuesto asignado en el PEI, considera la extensión y proyección; dando lugar a la práctica de un efectivo proceso de enseñanza – aprendizaje.	5	4	3	2	1
27. Los docentes propician la participación de los alumnos, fomentan la discusión y reflexión entre sus diferentes puntos de vista.	5	4	3	2	1
28. Los equipos de trabajo permiten intercambio de saberes y generar procesos de inter aprendizaje.	5	4	3	2	1
7. EVALUACIÓN DE ENSEÑANZA DEL APRENDIZAJE					
29. Considera que la evaluación de la calidad de los desempeños de los docentes es una forma de conocer la calidad de su trabajo.	5	4	3	2	1
30. Cree que la institución cuneta con un plan de evaluación semestral para reconocer al docente eficiente.	5	4	3	2	1
31. Considera que la evaluación de logro de metas en los trabajadores permite mejorar su desempeño.	5	4	3	2	1
32. Considera que los desempeños cumplen estándares, si buscamos que la organización tenga éxito en la comunidad.	5	4	3	2	1
8. POTENCIAL HUMANO					
33. Considera que la dirección estimula y reconoce el buen desempeño de los docentes.	5	4	3	2	1
34. Cree que los reconocimientos estimulan y motivan a mejorar el desempeño de los docentes.	5	4	3	2	1
35. Considera que las capacitaciones permanentes garantizan la calidad del desempeño de los docentes.	5	4	3	2	1

36. El buen desempeño de los docentes depende del buen trato y el grado de confianza que existe con sus compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1
9. RECURSOS MATERIALES Y FISICOS					
37. Considera que el desempeño de los profesores está en función de la disponibilidad y calidad de los recursos materiales que se disponga para una sesión de clase.	5	4	3	2	1
38. Cree que las áreas físicas de la institución con que se cuenta son adecuadas para lograr desarrollar las competencias.	5	4	3	2	1
39. Considera que los estudiantes logran sus aprendizajes con el uso adecuado de los materiales educativos.	5	4	3	2	1
40. Considera que los profesores dominan las técnicas para diseñar y elaborar materiales educativos	5	4	3	2	1
10.RECURSOS FINANCIEROS					
41. Considera que la eficiencia educativa está en relación con la capacidad financiera de la institución.	5	4	3	2	1
42. Cree que con la disponibilidad de fondos que cuenta la institución es suficiente para el desarrollo del proceso pedagógico.	5	4	3	2	1
43. Considera que la inversión en implementación de los talleres artísticos contribuye con el logro de perfiles de los estudiantes.	5	4	3	2	1
44. Considera que el nivel de ingresos económicos de la institución limita el desarrollo de los proyectos de innovación y de producción artística.	5	4	3	2	1
11.RECURSOS TECNOLÓGICOS					
45. Considera que el equipamiento con la tecnología moderna de las aulas y talleres contribuye con la calidad de la enseñanza y aprendizaje.	5	4	3	2	1
46. Cree que la escasa disponibilidad de fondos afecta la implementación de la biblioteca y de la publicación de material educativo.	5	4	3	2	1
47. Considera que la aplicación de los recursos tecnológicos en el proceso pedagógico contribuye con el mejoramiento de la calidad en la formación de los estudiantes.	5	4	3	2	1
48. Considera que el uso de las herramientas de las TICS contribuye con el desarrollo de la capacidad investigativa de los estudiantes.	5	4	3	2	1

Nota. Modificado por Manuel Gutierrez Villanueva.

MUCHAS GRACIAS.

ANEXO 02: MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “GESTIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA “FRANCISCO LASO” DE TACNA – 2022”					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿Cómo influye la gestión del Proyecto Educativo Institucional en la Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna - 2022?	Determinar la influencia de la gestión del Proyecto Educativo Institucional en la calidad de servicio educativo de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna-2022.	<p>H1: La gestión del Proyecto Educativo Institucional influye significativamente en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna– 2022.</p> <p>Ho: La gestión del Proyecto Educativo Institucional no influye significativamente en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna– 2022.</p>	Gestión del Proyecto Educativo Institucional	<p>Dimensión Gestión Estratégica Planificación del programa de estudios - Coherencia entre el programa de estudios y el PEI - Propósitos articulados - Sostenibilidad</p> <p>Gestión del perfil de egreso - Pertinencia del perfil de egreso - Revisión del perfil de egreso</p> <p>Aseguramiento de la calidad - Sistema de gestión de la calidad (SGC) - Planes de mejora</p> <p>Dimensión Formación Integral Proceso enseñanza aprendizaje - Currículo - Características del plan de estudios - Coherencia de contenidos - Desarrollo de competencias - Prácticas pre profesionales</p> <p>Gestión de los docentes</p>	<p>Diseño de la investigación -Investigación descriptiva, no experimental de corte transversal</p> <p>Instrumento - Cuestionario sobre la Gestión del Proyecto Educativo Institucional</p>

				<ul style="list-style-type: none"> - Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento - Plana docente adecuada - Reconocimiento de las actividades de labor docente - Plan de desarrollo académico <p>Seguimiento a estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admisión al programa de estudios - Seguimiento al desempeño de los estudiantes - Monitoreo del tiempo de profesionalización - Actividades extracurriculares <p>Investigación Aplicada - Desarrollo Tecnológico/Innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vigilancia tecnológica - Investigación aplicada - Desarrollo tecnológico - Innovación - Seguimiento y evaluación <p>Responsabilidad Social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad social - Implementación de políticas ambientales <p>Dimensión Soporte Institucional</p> <p>Servicio de Bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienestar <p>Infraestructura y Soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de la infraestructura - Sistema de información y comunicación - Centros de información y referencia <p>Recursos Humanos</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>- Recursos humanos para la gestión del programa de estudios</p> <p>Dimensión Resultados Verificación del perfil de egreso - Logro de competencias - Seguimiento a egresados y objetivos educacionales</p>	
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	
<p>- ¿Cómo influye la gestión estratégica institucional en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna - 2022?</p> <p>- ¿Cómo influye la formación integral en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna - 2022?</p> <p>- ¿Cómo influye el soporte institucional en la</p>	<p>- Determinar la gestión estratégica institucional en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022</p> <p>- Determinar la formación integral en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.</p> <p>- Determinar el soporte Institucional en la</p>	<p>- La gestión estratégica institucional influye significativamente en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.</p> <p>- La formación integral influye significativamente en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.</p> <p>- El soporte institucional influye significativamente en la</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>- Dimensión Dirección y liderazgo - Dimensión de Organización y métodos - Dimensión de Sistema de monitoreo - Dimensión Clima institucional - Dimensión Docentes - Dimensión Recursos Educativos e infraestructura - Dimensión Evaluación de enseñanza del aprendizaje - Dimensión Potencial humano - Dimensión Recursos materiales y físicos - Dimensión Recursos financieros - Dimensión Recursos tecnológicos</p>	<p>- Cuestionario sobre la calidad del servicio</p>

<p>calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna - 2022?</p> <p>- ¿Cómo influye los resultados en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna - 2022?</p>	<p>Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.</p> <p>- Determinar los resultados en la Calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022</p>	<p>calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna – 2022.</p> <p>- Los resultados influyen significativamente en la calidad de servicio de la Escuela Superior de Formación Artística Pública “Francisco Laso” de Tacna - 2022</p>			
--	--	---	--	--	--

ANEXO 03: HOJA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JURADOS EXPERTOS

Validación de instrumentos

Validación del cuestionario sobre gestión del proyecto educativo

El criterio de validez del instrumento se efectuó por opinión de expertos lo que determinó su validez. Las fichas de validación se anexan también al final del informe final.

a) Análisis de validez

El Coeficiente de Validez del instrumento, se muestra en las fichas de validación en los anexos respectivos. Porcentualmente, las puntuaciones alcanzan el 93,3 %. Ver anexos.

Validación del juicio de experto			
N°	Experto	Grado Académico	Puntuación porcentual
01	Luis Zegarra Ponce	Magister en educación	93,3 %
02	Daniela Mamani Mamani	Magister en educación	93,3 %
03	Efraín Choque Alanoca	Magister en educación	93,3 %
Promedio Total			93,3 %

Elaboración: propia

Como quiera que para los ítems sea válido se necesita un completo acuerdo entre los jueces (Escrura, 1991), se concluye que dicho instrumento de investigación es válido.

Opinión de aplicabilidad

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
0,0	0,5	1,0	1,5	2,0

Opinión de aplicabilidad		
N°	Experto	Respuesta abierta
01	Luis Zegarra Ponce	Favorable
02	Daniela Mamani Mamani	Favorable
03	Efraín Choque Alanoca	Favorable
Total		

Nota: Elaboración Propia

Al atenerse al valor cualitativo Favorable dado por los expertos, esto se interpreta que el instrumento tiene una opinión de aplicabilidad muy conveniente.

Validación del cuestionario sobre calidad de servicio

El criterio de validez del instrumento se efectuó por opinión de expertos lo que determinó su validez. Las fichas de validación se anexan al final del informe

a) Análisis de validez

El Coeficiente de Validez del instrumento, se muestra en las fichas de validación en los anexos respectivos. Porcentualmente, las puntuaciones alcanzan el 92,2 %. Ver anexos.

Validación del juicio de experto			
N°	Experto	Grado Académico	Puntuación porcentual
01	Luis Zegarra Ponce	Magister en educación	93,3 %
02	Daniela Mamani Mamani	Magister en educación	90 %
03	Efraín Choque Alanoca	Magister en educación	93,3 %
Promedio Total			92,2 %

Nota: Elaboración Propia

Como quiera que para los ítems sea válido se necesita un completo acuerdo entre los jueces (Escurra, 1991), se concluye que dicho instrumento de investigación es válido

Opinión de aplicabilidad

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
0,0	0,5	1,0	1,5	2,0

Opinión de aplicabilidad		
N°	Experto	Respuesta abierta
01	Luis Zegarra Ponce	Favorable
02	Daniela Mamani Mamani	Favorable
03	Efraín Choque Alanoca	Favorable
Total		

Nota: Elaboración Propia

Al atenerse al valor cualitativo favorable dado por los expertos, esto se interpreta que el instrumento tiene una opinión de aplicabilidad muy conveniente.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ZEGARRA PONCE, LUIS R.
- 1.2. Grado / Título Académico: MAGISTER
- 1.3. Profesión: LIC. HISTORIA
- 1.4. Institución donde labora: U.N.I.B.O. - TACNA
- 1.5. Cargo que desempeña: DIRECTOR ACADÉMICO
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión del Proyecto Educativo Institucional
- 1.7. Autor del instrumento: Manuel Bernabé Gutiérrez Villanueva

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y susvalores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

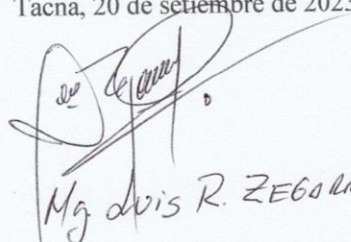
III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE _____

33. Observaciones:

.....
.....

Tacna, 20 de setiembre de 2023


Mg Luis R. ZEGARRA PONCE.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MAMANI MAMANI, Daniela
 1.2. Grado / Título Académico: MAGISTER EN EDUCACION
 1.3. Profesión: DOCENTE
 1.4. Institución donde labora: MADESTA. BASADRE - TACNA
 1.5. Cargo que desempeña:

1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión del Proyecto Educativo Institucional

1.7. Autor del instrumento: Manuel Bernabé Gutiérrez Villanueva

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					Y
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: _____


3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR: _____

NO FAVORABLE _____

33. Observaciones:

.....

Tacna, 20 de setiembre de 2023


 Mg. Daniela Mamani H.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Choque Flancca, Efraín
- 1.2. Grado / Título Académico: Mg. en Investigación
- 1.3. Profesión: Docente en Ciencias Sociales
- 1.4. Institución donde labora: EE.S.P.P. "MCC"
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe de Investigación
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión del Proyecto Educativo Institucional
- 1.7. Autor del instrumento: Manuel Bernabé Gutiérrez Villanueva

II. VALIDACIÓN

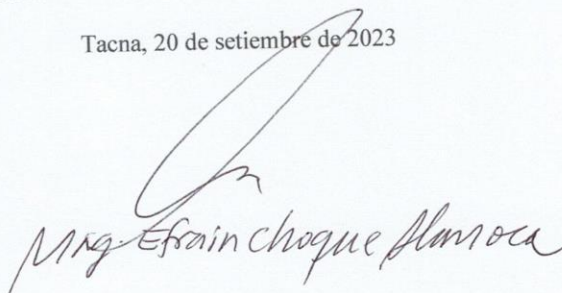
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y susvalores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN




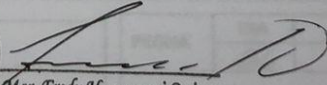
- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR: _____
NO FAVORABLE _____

33. Observaciones:
.....
.....

Tacna, 20 de setiembre de 2023


Mg. Efraín Choque Flancca

ANEXO 04: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

	<p>ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA</p>	<p>"FRANCISCO LASO"</p>	<p>TACNA - PERÚ</p>	
		<p>RANGO UNIVERSITARIO</p>		
		<p>Ley de Creación N° 25092 · Ley de Adscuación N° 29696 Ley Universitaria N° 30220</p>		
<p>"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO" "AÑO DEL BICENTENARIO DEL NACIMIENTO DEL PINTOR TACNEÑO FRANCISCO LASO"</p>				
<p><u>AUTORIZACIÓN</u></p>				
<p>EL DIRECTOR GENERAL DE LA ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA "FRANCISCO LASO"-TACNA</p>				
<p>AUTORIZA A:</p>				
<p><i>Art. MANUEL BERNABÉ GUTIERREZ VILLANUEVA, Profesor de la Especialidad de Artes Plásticas, de la Escuela Superior de Formación Artística Pública "Francisco Laso" de Tacna, para la aplicación de cuestionario de la Tesis: "Gestión del Proyecto Educativo Institucional y la Calidad del Servicio en la ESFAP- "Francisco Laso" de Tacna" (FUT-Ing. N°01782).</i></p>				
<p><i>Se expide la presente, para los fines pertinentes.</i></p>				
				<p>Tacna, 03 de Octubre del 2023</p>
<p><i>Atentamente,</i></p>				
				
			<p>Mgr. Fredy Huanacuni Quispe DIRECTOR GENERAL (E)</p>	
<p>FHQ/DG.</p>				
<p>RUC N° 20325518741 – DIRECCIÓN Av. 2 de Mayo N° 412 – Telefax: 052-247244 Correo Electrónico: mesadepartes@esfapfranciscolaso.edu.pe</p>				

ANEXO 05: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA**

Yo, Manuel Bernabé, GUTIERREZ VILLANUEVA, identificado con D.N.I. N° 18881987, egresado (a) de la Unidad

de Posgrado de la Maestría de Gerencia y Administración de la Educación, declaro bajo juramento ser autor del Trabajo de Investigación denominado GESTIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA “FRANCISCO LASO” DE TACNA – 2022. Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y los reglamentos de autenticidad.



MANUEL GUTIERREZ VILLANUEVA

MANUEL BERNABE, GUTIERREZ VILLANUEVA

ANEXO 06: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Manuel Bernabé, GUTIERREZ VILLANUEVA, identificado con D.N.I. N° 18881987, egresado (a) de la Unidad de Posgrado de la Maestría de Gerencia y Administración de la Educación, declaro bajo juramento ser autor de la elaboración de los instrumentos de recolección de datos. Los cuales han sido validados por tres especialistas en el presente Trabajo de Investigación, denominado:

GESTIÓN DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA “FRANCISCO LASO” DE TACNA – 2022.



MANUEL BERNABE, GUTIERREZ VILLANUEVA

ANEXO 07: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, Manuel Bernabé Gutiérrez Villanueva, identificado con D.N.I. N° 18881987, egresado del Programa de Maestría en Gerencia y Administración de la Educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, declaro bajo juramento, ser autor del Trabajo de Investigación denominado

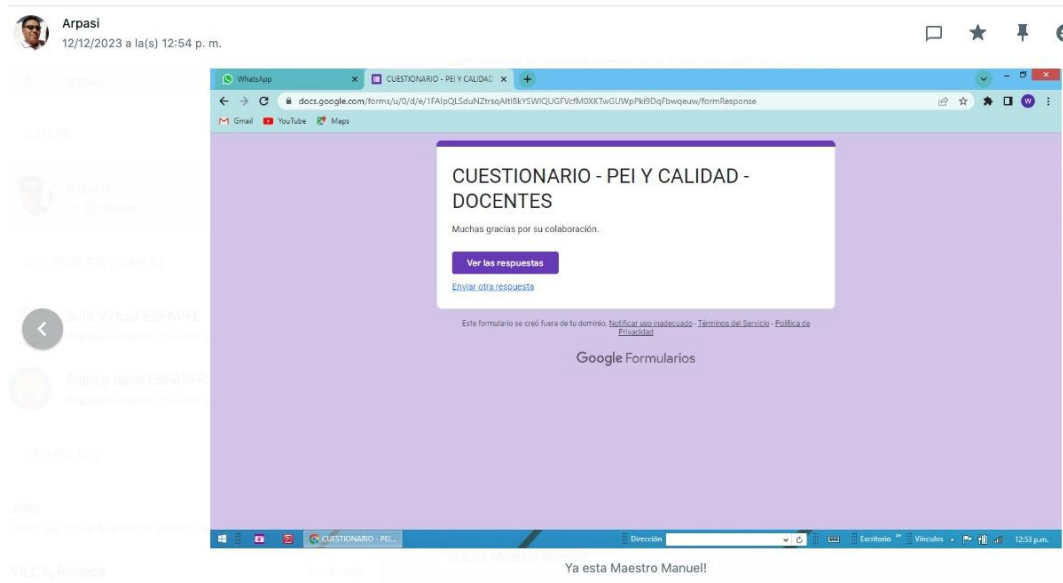
GESTION DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE FORMACIÓN ARTÍSTICA PÚBLICA “FRANCISCO LASO” DE TACNA – 2022. Así mismo se autoriza, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/DC del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar el grado de Maestro en Ciencias, por tanto, es de acceso abierto al público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

Tacna, 10 de julio del 2024.

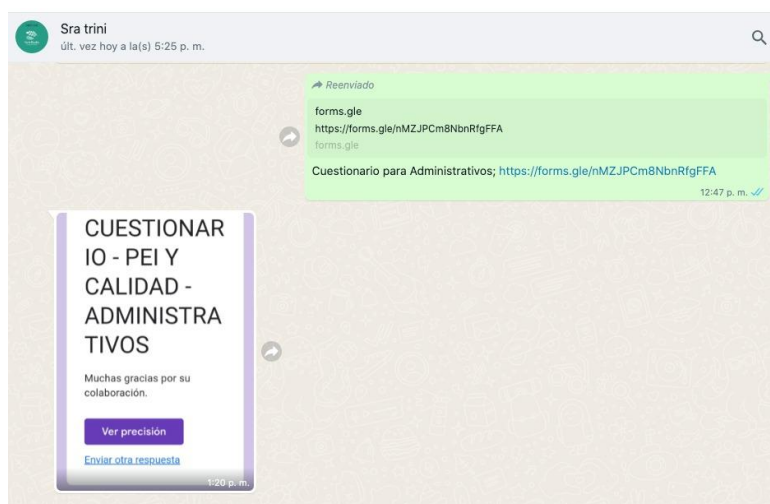


Manuel Bernabé Gutiérrez Villanueva

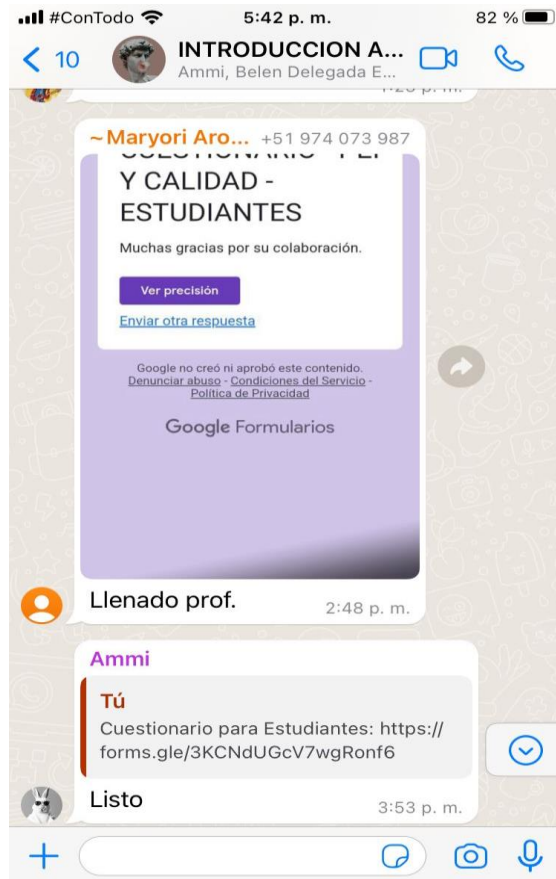
ANEXO 08: PANEL DE EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Pantallazo a cuestionario dirigido a docentes de la ESFAP Francisco Laso



Pantallazo a cuestionario dirigido a administrativos de la ESFAP Francisco Laso



Pantallazo a cuestionario dirigido a estudiantes de la ESFAP Francisco Laso