

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO  
EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA JUAN VELASCO ALVARADO, PILLCO MARCA  
2020**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA  
EDUCATIVA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
EDUCACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO  
EDUCATIVO**

**TESISTA: ESTHER TRUJILLO ROMERO**  
**ASESORA: DRA. DORIS GIOCONDA GUZMAN SOTO**

**HUÁNUCO – PERÚ**  
**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios todo poderoso y a su amado hijo Jesucristo, por darme la vida y guiarme para alcanzar el logro de mis objetivos.

A la memoria de mis padres, por su invaluable sacrificio y esfuerzo.

A mis hijos, por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles de mi vida profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Al personal administrativo y docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por brindar las facilidades y espacio para poder desarrollarme profesionalmente.

A los docentes de la Escuela de posgrado, por compartir su sapiencia que permitió culminar mis estudios.

A la asesora de Tesis Dra. Doris Gioconda Guzmán Soto por su orientación y apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A mis padres por el apoyo emocional que siempre me proporcionaron, durante mi formación académica.

**EL AUTOR**

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo Probar que existe relación entre gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca2020. El tipo de estudio es correlacional, la población de estudio estuvo compuesta por 49 docentes, y como muestra se tuvo el acceso a 44 docentes. Asimismo, para la recolección de datos se aplicó dos encuestas, una para variable de estudio, con las dimensiones e indicadores, obteniéndose como resultado el valor de  $Z = 2,56$  que es superior a  $Z_c = 1,64$  por lo que se rechazó la hipótesis nula y se pudo asegurar que existe relación significativa entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

**Palabras clave:** gestión pedagógica, calidad, servicio educativo.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to prove that there is a relationship between pedagogical management and the quality of educational service at the educational institution Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. The type of study is correlational, the study population consisted of 49 teachers, and as a sample, there was access to 44 teachers. Likewise, for data collection, two surveys were applied, one for the study variable, with the dimensions and indicators, obtaining as a result the value of  $Z = 2.56$ , which is higher than  $Z_c = 1.64$ , which is why the null hypothesis and it was possible to ensure that there is a significant relationship between pedagogical management and quality of educational service according to the teachers of the Juan Velasco Alvarado Educational Institution, Pillco Marca 2020.

**Keywords:** pedagogical management, quality, educational service.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	viii
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..</b>	<b>9</b>
1.1    Fundamentación del problema .....	9
1.2    Justificación e importancia de la investigación.....	11
1.3    Viabilidad de la investigación .....	11
1.4    Formulación del problema.....	12
1.4.1 Problema general. ....	12
1.4.2 Problemas específicos.....	12
1.5    Formulación de objetos. ....	12
1.5.1. Objetivo general:.....	12
1.5.2. Objetivos específicos. ....	13
<b>2    CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
2.1    Formulación de hipótesis.....	14
2.1.1 Hipótesis general.....	14
2.1.2 Hipótesis específicas.....	14
2.2    Operacionalización de variables.....	15
2.3    Definición operacional de las variables.....	15
<b>3    CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
3.1 Antecedentes de investigación .....	17
3.2 Bases teóricas. ....	22
3.3 Bases conceptuales .....	37
<b>4    CAPÍTULO IV. MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>38</b>
4.1    Ámbito.....	38
4.2    Tipo y nivel de investigación .....	38
4.3    Población y muestra .....	38
4.3.1 Descripción de la población.....	38

4.3.2 Muestra y método de muestreo.....	38
4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	39
4.4 Diseño de investigación.....	39
4.5 Técnicas e instrumentos .....	40
4.5.1 Técnicas. ....	40
4.5.2 Instrumentos.....	40
4.6 Técnicas para el procesamiento y el análisis de datos.....	41
4.7 Aspectos éticos. ....	41
5 CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	42
5.1 Análisis descriptivo .....	42
5.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	53
5.3 Discusión de resultados. ....	59
5.4 Aporte científico de la investigación.....	60
CONCLUSIONES .....	61
SUGERENCIAS .....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS .....	
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	
ANEXO 03. INSTRUMENTOS.....	
ANEXO 04. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS.....	

## INTRODUCCIÓN

La investigación realizada tuvo como objetivo evaluar si existe relación de la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo la institución educativa Juan Velasco Pillco Marca Alvarado, Pillco Marca 2020, y los resultados que se han obtenido se presentan en cinco capítulos.

En el primer capítulo se describe los aspectos básicos del problema de investigación, su fundamento, la justificación e importancia, la viabilidad que presentó, y se formulan el problema general y los problemas específicas, así también los objetivos correspondientes.

En el segundo capítulo se presenta el sistema de hipótesis, especificando las generales y específicas, como también la operacionalización de variables y las definiciones conceptual y operacional.

En el tercer capítulo se presenta el marco teórico, donde se muestra el contenido conceptual que sustenta la investigación, donde se presentan los antecedentes de estudio de la temática del estudio, las bases teóricas y las bases conceptuales.

El cuarto capítulo presenta la metodología de la investigación, donde se describe el ámbito, el tipo y nivel de la investigación, se describe la población y la muestra, como también se detalla el diseño y las técnicas de aplicadas en el proceso del estudio.

El quinto capítulo presenta los resultados y la discusión, donde se realiza la descripción de los resultados según las variables y se presenta la inferencia estadística realizada y la contrastación de los resultados con las investigaciones anteriores y los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliografía y los anexos necesarios para fortalecer y que sea replicada la investigación realizada.



## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Fundamentación del problema**

Cortez (2004) define a la gestión pedagógica como el desarrollo académico, que es la verdadera consistencia del trabajo del profesional docente en la educación, La unidad de aprendizaje, la sesión de aprendizaje y el proyecto de producción son los instrumentos básicos, para lograr que el desarrollo académico sea coherente y sistemático. El otro aspecto de la gestión pedagógica se refiere al calendario escolar, la planificación, la organización, la ejecución y la evaluación. El último aspecto de la gestión pedagógica, se refiere a la evaluación académica que tiene el propósito de verificar el nivel de avance.

Lubo (2007) indica que la gestión pedagógica emerge de la práctica docente, tiene su propio cuerpo de conocimientos y prácticas sociales, históricamente construidas en función de la misión específica de las instituciones de enseñanza en la sociedad, en ese sentido es posible definirla como el “campo teórico y radiológico en función de la peculiar naturaleza de la educación como práctica política y cultural comprometida con la promoción de valores éticos que orientan el pleno ejercicio de la ciudadanía en la sociedad democrática” (Sander, 2002). Trata de la acción humana, por ello, la definición que se dé la gestión está siempre sustentada en una teoría implícita o explícita de la acción humana. Puede apreciarse entonces las distintas maneras de concebir la gestión pedagógica que como su etimología la identifica siempre buscando conducir al niño o joven por la senda de la educación, según sea el objeto del que se ocupa y todos los procesos involucrados, de no ser así acarrearía secuelas negativas como que el docente, que conozca poco de las características psicológicas personales de cada estudiante.

La calidad educativa “es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora” (Ribón, 2018). La institución educativa creada por el estado es sociedad y su razón de ser es el servicio a la sociedad; por lo que es afecto a los cambios económicos, sociales y culturales del medio. Como toda organización, debe poseer la capacidad de adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y poder reflexionar y evaluar periódicamente la calidad del servicio educativo que brinda a la comunidad.

En la gestión educativa de la institución educativa “Juan Velasco Alvarado” ubicado en el distrito de Pillco Marca se ha venido dando cambios importantes, como es el fortalecimiento de proyectos educativos, según como indica Vicenta Torres (2012) “lo que ha ayudado a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que han enriquecidos en los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales y regionales”. Desde lo pedagógico, se promueve el aprendizaje de los estudiantes, por medio de la creación de una comunidad de aprendizaje donde se reconoce los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que tienen la responsabilidad del mejoramiento permanente de los aprendizajes de los estudiantes, con el fin de formarlos integralmente para ser miembros de una sociedad. Todo esto ayuda a favorecer su calidad de vida y prepararlos para su vida en el mundo laboral.

La institución educativa Juan Velasco Alvarado en su población de estudiantes en los niveles inicial, primaria y secundaria, que brinda el servicio educativo a la localidad de Huánuco específicamente del distrito de Pillco Marca, no se tiene una evaluación sistemática del servicio que brinda la institución. Pero, al igual que ocurre con otros servicios, la naturaleza de este servicio resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar la calidad, por lo que es necesario que sea evaluado para superar las deficiencias que hubiera en el proceso educativo.

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

Esta investigación pretendió conocer los conocimientos de la Gestión Pedagógica y calidad de servicio educativo en los docentes de la Institución Educativa de Juan Velazco Alvarado para conocer, evaluar y plantear propuestas de mejora y que sea un referente para elaborar un modelo teórico que permita medir la relación entre las variables de estudio, tal referencia permitirá un parámetro de sensibilización a otras las instituciones educativas a fin de construir relaciones optimas que permitan propiciar la mejora del servicio educativo en la institución educativa.

La importancia del trabajo de investigación radica en que nos permitirá generar una reflexión crítica y debate académico sobre las variables de estudio, luego contrastar las teorías planteadas con los resultados y generar conocimiento respecto a la relación entre las variables del problema planteado. Asimismo, incluye información real, teórica y científica debidamente organizada con respecto a los variables de la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativo.

## **1.3 Viabilidad de la investigación**

Dentro de las limitantes se consideró el factor tiempo por parte del docente, para tomar la información correspondiente. Asimismo, se tuvo la necesidad de contar medio o recurso que permita contactar a los docentes para aplicar los instrumentos, ya que se vive en este periodo un trabajo remoto en la institución educativa, las que se subsanaron con el uso de WhatsApp y formulario de Gmail.

## 1.4 **Formulación del problema.**

### 1.4.1 **Problema general.**

¿Cómo es la relación de gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?

### 1.4.2 **Problemas específicos.**

- ¿Cuál es relación de la gestión pedagógica con la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo en los docentes en la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco marca?
- ¿Cuál es relación de la gestión pedagógica con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?
- ¿Cuál es relación de la gestión pedagógica con la dimensión capacidad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?
- ¿Cuál es relación de la gestión pedagógica con la dimensión seguridad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?
- ¿Cuál es relación de la gestión pedagógica con la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?

## 1.5 **Formulación de objetos.**

### 1.5.1. **Objetivo general:**

Evaluar si existe relación de la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo la institución educativa Juan Velasco Pillco Marca Alvarado, Pillco Marca 2020

### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- Determinar la relación de la gestión pedagógica con la tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- Determinar la relación de la gestión pedagógica con la fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- Determinar la relación de la gestión pedagógica con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- Determinar la relación de la gestión pedagógica con la seguridad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- Determinar la relación de la gestión pedagógica con la empatía de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS

### 2.1 Formulación de hipótesis

#### 2.1.1 Hipótesis general.

La gestión pedagógica tiene relación significativa con calidad de servicio educativo en los docentes de la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020

#### 2.1.2 Hipótesis específicas.

- La gestión pedagógica tiene relación significativa con la tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- La gestión pedagógica tiene relación significativa con la fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- La gestión pedagógica tiene relación significativa con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- La gestión pedagógica tiene relación significativa con la seguridad de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.
- La gestión pedagógica tiene relación significativa con la empatía de la calidad de servicio educativo en la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

## 2.2 Operacionalización de variables

### Variable 1

Gestión pedagógica

### Variable 2

Calidad de servicio educativo

### Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO
V1 GESTIÓN PEDAGÓGICA	Dominio de contenidos Trato a los estudiantes Participación en comisiones Participación en proyectos de aprendizaje	Test valorado
V2 CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Tangibilidad Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía Seguridad	Test valorado

## 2.3 Definición operacional de las variables

### Gestión pedagógica

Marcelo Cornejo (2020) cita a Cortez (2004), quien indica que “la gestión pedagógica como el desarrollo académico, que es la verdadera consistencia del

trabajo del profesional docente en la educación, La unidad de aprendizaje, la sesión de aprendizaje y el proyecto de producción son los instrumentos básicos, para lograr que el desarrollo académico sea coherente y sistemático. El otro aspecto de la gestión pedagógica se refiere al calendario escolar, que al margen de los hechos cívicos- sociales- culturales y deportivos, se encuentra en la planificación, la organización, la ejecución y la evaluación de las mega ferias de cultura productiva, a llevarse en tres etapas. El último aspecto de la gestión pedagógica, se refiere a la evaluación académica que tiene el propósito de verificar el nivel de avance del programa experimental a fin de programar si fuera necesario o reformular de acuerdo con los resultados.”

### **Calidad de servicio educativo**

La calidad de servicio educativo según Zeithaml y Parasuraman (2004) “está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad”



## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes de investigación.

#### A nivel internacional

- Monroy, J. (2013) en su tesis “Liderazgo directivo como elemento estratégico en la efectividad del desempeño docente. De la escuela Rafael Saturno Guerra-Valencia-estado Carabobo –España”, aplica la metodología descriptiva, en una población de 8 especialistas y 24 docentes. Utilizó un cuestionario y obtuvo como resultado: el director ejerce un liderazgo autoritario lo que permite solucionar problemas y no motiva a los docentes, los docentes si realizan su labor es bajo presión, lo que perjudica el desempeño de docentes.
- Plácido Hernández delia (2018) en la investigación Diagnóstico del Clima Organizacional del personal docente de tiempo completo de las licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración campus Xalapa de la Universidad Veracruzana, los resultados arrojaron que la mayoría de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana perciben un clima organizacional regular, esto se confirma con la obtención de un promedio global de 3.12. Evaluó las dimensiones del clima organizacional, y indica que en “la percepción global del clima organizacional se ve influenciada por cada una de las dimensiones que lo integran, por lo que se puede establecer que la edad de los docentes y el tiempo que llevan laborando determinan tanto su experiencia como su afinidad con los aspectos organizacionales”
- Porras Aguirre Esperanza (2013) en su investigación “Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de Casos Múltiples.” Tesis Doctoral que presenta a la Universidad

Nacional de Educación a Distancia (UNED) –Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación – España, y llega a concluir que: “a) Los estudiantes de los ocho casos analizados en la primera etapa de este estudio, están bastante satisfechos en general, con sus colegios, unos en mayor grado que otros; b) Los docentes de siete de los ocho colegios se sienten bastante satisfechos, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Sólo los del Colegio 2, están poco satisfechos; c) Los padres de seis de los ocho casos analizados en la primera etapa, se sienten bastante satisfechos, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Los padres de los Colegios 3, y 7, se sienten poco satisfechos; d) En cuanto a la gestión institucional, destacan con baja valoración: Apropiación del direccionamiento estratégico (horizonte institucional), política de inclusión, inducción a los nuevos estudiantes, opciones didácticas para áreas, asignaturas y proyectos, estrategias para las tareas escolares, enfoque metodológico, uso de las evaluaciones externas, oferta servicios a la comunidad, identificación de necesidades y expectativas.”

- Tumino, M. C. y Poitevin, E. R. (2013), desarrollaron la investigación: Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes, de tipo descriptivo con diseño estudio de caso, y como conclusión muestra que; “Al realizar la correlación según el análisis de regresión se pudo hallar con un nivel crítico de sig. = 0,000 que las variables están linealmente relacionadas. Asimismo, se pudo observar que uno de los factores que tiene mayor importancia es la correspondiente a la organización de la enseñanza que tiene un 18% de aceptación, por otro lado, se pudo observar que solo un 30% de los encuestados manifiestan que es de vital importancia la calidad de servicio para su formación.” Asimismo, indica que los estudiantes manifiestan una apreciación positiva sobre los esfuerzos invertidos en implementar infraestructura y actualización docente.

### **A nivel nacional**

- Ángeles Malaspina, German Tiburcio (2017) en su tesis Gestión de calidad y gestión pedagógica en docentes de Institución Educativa N° 88229 – Chimbote 2017, llega a las siguientes conclusiones; “El nivel de gestión de calidad en la I.E. N° 88229 – Chimbote es de 55,8%, lo que indica que existe un nivel de gestión regular, que en la tabla de conversión de Baremos, resulta un nivel de gestión de calidad moderado, graficado por sus dimensiones, que demuestran en su totalidad mismo nivel, manifestado entonces por los hechos problemáticos descritos a comienzos de la investigación. El nivel de gestión pedagógica en la I.E. N° 88229 – Chimbote es de 31,5%, lo que indica que casi siempre los docentes participan en gestión pedagógica, que en la tabla de conversión de Baremos, resulta un nivel de gestión pedagógica moderado, graficado por sus dimensiones, que demuestran en su totalidad mismo nivel, manifestado entonces por los hechos problemáticos descritos a comienzos de la investigación.”
- Chávez Albarrán María del Rosario (2019) en su tesis Gestión educativa y desempeño docente, en la Institución Educativa Modelo Trujillo, 2018, concluye que “la gestión educativa si se relaciona con el desempeño docente del nivel secundario en la Institución Educativa Modelo –Trujillo 2018, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.877$ , gestión institucional se relaciona significativamente con el desempeño docente, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.878$ , la gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño docente, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.875$ , la gestión pedagógica se relaciona significativamente con el desempeño docente, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman es  $Rho = 0.875$ , la gestión comunitaria se relaciona significativamente con el desempeño, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.877$ .”

- Díaz Vásquez Libertad (2017) en su tesis “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016”, llega a concluir: “El nivel de calidad de la gestión educativa, con relación a la dirección institucional soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia y la comunidad, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje; en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el 41,2 % es regular, el 29,4 % es bueno y el 29,4 % malo.”
- Díaz Flores Francis (2010) en su tesis “Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, con un diseño cuasi experimental, concluye que: “Se logró validar el instrumento que es considerada pertinente para los expertos. Realiza la evaluación se halló que la muestra considera de nivel medio la calidad del servicio educativo, asimismo se considera que las áreas más fuertes de la institución educativa en cuanto a su calidad son el plan institucional, los procesos académicos y los procesos administrativos. Según la investigación la calidad de la educación tiene mucho que ver con los procesos académicos y los procesos administrativos.”
- Guevara Elías Martín (2013), en su tesis “La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013”, con diseño no experimental llega a concluir que “el 43% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en los elementos tangibles es excelente, así también un 39% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en la capacidad de respuesta es excelente, por último en cuanto a la dimensión empatía el 37% manifiesta que la calidad de servicio es excelente.” En la investigación se nota que valoran más los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio.

### **A nivel local**

- Arteaga, Ch. V. (2006), desarrolla la tesis: Relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la institución educativa “Nuestra Señora de Lourdes” de Acomayo – Chinchao, de tipo descriptivo con diseño no experimental y llega a la siguiente conclusión: El liderazgo autocrático es predominante percibido como bueno por los trabajadores de la institución, contra un 38% de trabajadores que manifiestan que no lo es, lo que presupone que no hay una adecuada valoración al personal. Las relaciones interpersonales predominantes según los trabajadores de la institución son regular, el clima organizacional es percibida como regular, “existe una relación de dependencia positiva media entre el liderazgo y las relaciones interpersonales, entre liderazgo y clima organizacional, y entre relaciones interpersonales y clima organizacional.
- De la Mata, V. A. (2008), desarrolla la tesis: Programa comunicándonos para mejorar el clima organizacional en la Institución Educativa Santa Rosa de Moyobamba – Chinchao, de tipo aplicada con diseño cuasi experimental, y llega a la siguiente conclusión; Se pudo determinar la efectividad del programa Comunicándonos para mejorar el Clima Organizacional de la I.E. Santa Rosa de Mayobamba. Durante la fase del pre test, se pudo identificar que el nivel de Clima Organizacional existe en la Institución Educativa Santa Rosa de Mayobamba, era bajo con un 64%, medio con un 12% y alto con un 24%. “La aplicación del programa Comunicándonos tuvo un impacto positivo, ya que generó procesos de reflexión y cambio de percepciones en los participantes. Los participantes durante el pretest demostraron un nivel bajo en su percepción del clima organizacional con un 64% y luego de la implementación del programa esta percepción fue modificada alcanzando un nivel alto con un 53%. Los resultados en el incremento del clima organizacional son comprobados en las diversas dimensiones del clima donde encontramos que se mejoran las relaciones interpersonales con un 51%, estilo de dirección 62%, sentido de

pertenencia 38%, retribución 76%, disponibilidad de recursos 55%, estabilidad laboral 48%, claridad y coherencia en la dirección 69% y valores colectivos 63%.”

### **3.2 Bases teóricas.**

#### **Gestión educativa**

El tema de la gestión educativa ha sido tratado en los diferentes niveles y en las diversas modalidades dentro del ámbito educativo.

“La gestión es un cúmulo de acciones articuladas de una Institución educativa, las cuales son dinámicas y flexibles que busca logros objetivos educacionales a nivel local regional nacional e internacional” (Arias, 2017, p. 9) Es entonces que la tarea de los directivos consiste en establecer condiciones para que los objetivos futuros se concreten, teniendo en cuenta la realidad y lo que se quiere lograr para el futuro.

Al tener la definición anterior de gestión, es necesario establecer que a qué se denomina gestión, Brandstadter (2007) señala que proviene del latín gestio-onis, “acción de llevar a cabo”, que a su vez deriva de gerere: “llevar, conducir, llevar a cabo, mostrar”. Y también lo relaciona con gesto, de “gestus”, que significa actitud del cuerpo.

Para Martí (2005) indica que la Gestión Educativa es el conjunto de las distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo.

A su vez, Vásquez (2007) señala que la gestión es referida al tipo de dirección de una Institución Educativa. Siendo en el territorio nacional, el estatal o público el principal.

Desde una visión ligada con la teoría de las organizaciones, Pozner (2000), la gestión educativa es vista como un conjunto de procedimientos teórico-prácticos

integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales.

Por lo descrito, es necesario conocer a las Instituciones educativas y ejecutar diagnósticos, donde se identifiquen las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades; como también las percepciones de los integrantes.

### **Tipos de labor gestora**

En un estudio, Lavín (2007) plantea que es pertinente resaltar a los 2 tipos de gestión educativa; la gestión burocrática usada como equivalente a la administración de recursos de modo restringido; y gestión de calidad, la misma que incluye a los recursos, actores, procesos y resultados. Cubriendo toda la perspectiva contextual de la institución.

### **Objetivos gestión educativa**

En cuanto a los objetivos de la gestión educativa se tiene, según La Ley General de Educación N° 28044:

- Asegurar la coherencia de las disposiciones administrativas y la subordinación de éstas a las decisiones de carácter pedagógico.
- Desarrollar liderazgos democráticos.
- Fortalecer la capacidad de decisión de las Instituciones Educativas para que actúen con autonomía pedagógica y administrativa. Las funciones de todas las instancias de gestión se rigen por los principios de subsidiariedad, solidaridad, complementariedad y concurrencia.
- Colaborar en la articulación intersectorial, que asegure que los procesos de gestión se den en el marco de una política de desarrollo integral del país.
- Participar en el efectivo funcionamiento de los mecanismos para prevenir y sancionar los actos de corrupción en la gestión.

- Promover la activa participación de la comunidad.
- Fortalecer el ejercicio ético de las funciones administrativas para favorecer la transparencia y el libre acceso a la información.
- Articular las instituciones educativas para que desarrollen relaciones de cooperación y solidaridad.
- Lograr el manejo eficaz, eficiente e innovador de las instituciones educativas, que conduzca a la excelencia educativa.
- Incentivar la autoevaluación y evaluación permanentes que garanticen el logro de las metas y objetivos establecidos por la Institución Educativa

### **Niveles de gestión educativa**

García citado de Brandstadter (2007, p.67) muestra un listado de dimensiones o niveles de la gestión:

- “Diseñar escenarios que instalen, faciliten y estimulen procesos organizacionales.
- Generar las condiciones necesarias para llevar adelante conversaciones enriquecedoras y productivas
- Construir un futuro
- Construir vínculos
- Instalar una cultura de liderazgo.
- Identificar, reconocer, estimular, potenciar y encauzar la energía organizacional.
- Crear las condiciones de crear, desacomodar la educación, buscar alternativas, caminos inexplorados, senderos por construir.
- Construir cierto equilibrio entre los deseos de conquista y amparo que caracterizan a las organizaciones.
- Implica un fuerte trabajo subjetivo de quien tiene a su cargo esa tarea.”

Valles (2003) muestra la manera cómo se desenvuelve la gestión en los colegios, priorizando a la dimensión pedagógica al recoger las experiencias y opiniones de



los miembros conformantes de la comunidad educativa (directivos, docentes, alumnos, padres de familia).

### **Principios gestión educativa**

Según Ponce (2005) “se debe conocer y aplicar los conceptos de calidad educativa y gestión; así como la relación entre ellos con el objetivo de elevar la calidad de los servicios ofrecidos.”

Cómo principios de la gestión educativa (Ponce, 2005) se tiene:

- 1. Autonomía para la toma de decisiones.** Significa que para cumplir con la misión que se le ha asignado cada integrante de la organización tiene la potestad para tomar decisiones.
- 2. Corresponsabilidad.** Se refiere a que la responsabilidad por las decisiones que en colectivo se produzcan, se asuman de acuerdo a la evaluación que realizan cada integrante.
- 3. Transparencia.** Se ejecuta en la administración de los recursos humanos, financieros y materiales de las escuelas. Lo que permite adoptar en la escuela su cultura escolar, a través de la transparencia de sus procesos y resultados.
- 4. Rendición de cuentas.** Consiste en informar a la sociedad, poniendo en práctica la responsabilidad, informar sobre los propósitos, acciones adoptadas, estrategias aplicadas y logros que se han obtenido.

### **Enfoques de la gestión educativa**

Toda gestión debe estar basada en enfoques teóricos. German Tiburcio (2017) cita a Alvarado (1998) quien indica tres enfoques de la gestión educativa que son: el burocrático, el sistémico y el gerencial.

- 1. Enfoque burocrático.** Viene a ser la forma de organización basada en la racionalidad para garantizar eficiencia en el logro de los objetivos de una organización. Este enfoque está basado en algunos fundamentos teóricos como:

- Pondera la especialización de sus principales directivos.
- La burocracia se fortalece mediante normas.
- Se establecen cargos según el principio de jerarquía.
- Segmentación metódica que fija con anticipación las tareas.

**2. Enfoque sistémico.** Interrelación de los diversos elementos del sistema educativo para el logro de los objetivos de la educación. Identifica a los componentes de la educación que interactúan entre sí, en busca de propósitos específicos y comunes. Se caracteriza por:

- Está bien integrado cuando sus componentes mantienen relación de coordinación muy desarrollada.
- El sistema está bien determinado cuando sus elementos están muy bien constituidos en su medio.
- El todo, es más que la suma de las acciones de cada uno de los elementos. Implica que el todo es primario y las partes secundarias.
- Depende de la combinación de los tipos de relaciones.

**3. Enfoque Gerencial.** Esta en relación con el planeamiento educativo, organización de actividades con el uso eficaz de los recursos para el logro de objetivos. cuyas características son:

- Continuidad, proceso permanente de previsión, ejecución y revisión constante.
- Universalidad, integra todas las áreas de la institución.
- Flexible, adaptabilidad a las variaciones.
- Previsión, planeamiento de actividades en base a la historia.

### **Gestión Pedagógica:**

“Esta disciplina tiene por objeto el estudio de la organización del trabajo en el campo de la educación. Por tanto, está determinado por el desarrollo de las teorías generales de la gestión y los de la educación. Pero no se trata de una disciplina

teórica, su contenido disciplinario está determinado tanto por los contenidos de la gestión como por la cotidianidad de su práctica. En este sentido es una disciplina aplicada, es un campo de acción, es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, los de la política y los de la pragmática. Es por tanto una disciplina en proceso de gestación e identidad. (Orozco, 2019)

Nano de Mello (1998) destaca “el objetivo de la gestión educativa en función de la escuela y en el aprendizaje de los alumnos, define la gestión pedagógica como eje central del proceso educativo.”

Por otra parte, Sander Venno (2002) la define como el campo teórico y praxiológico en función de la peculiar naturaleza de la educación, como práctica política y cultural comprometida con la formación de los valores éticos que orientan el pleno ejercicio de la ciudadanía y la sociedad democrática.

### **Condiciones para la Gestión Pedagógica:**

Orozco (2019) cita los estudios realizados por la doctora Schmelkes durante el año 1990 que “demuestran que la gestión escolar se extiende más allá de la gestión administrativa son escuelas cuya práctica demuestran; trabajo en equipo, sus integrantes fija o establecen objetivos y metas comunes demuestran disposición al trabajo colaborativo, comparten la responsabilidad por los resultados del aprendizaje, practican y viven los valores como el respeto mutuo y la solidaridad, establecen altas expectativas para sus alumnos y se insertan en procesos permanentes de capacitación.”

El objetivo de la gestión educativa deberá orientarse a la creación de condiciones básicas para el desarrollo y formación de los alumnos centrados en la satisfacción de aprendizaje. Y para lograrlo deben reunir las siguientes características:

a) El Clima Escolar:

Tener un ambiente de respeto y confianza en el trabajo, permite a los docentes una buena práctica pedagógica. En un buen clima de trabajo los ejercicios de evaluación y monitoreo cumplen su función. Compartir responsabilidades en los logros educativos de los estudiantes, genera compromiso a todos los integrantes de la comunidad educativa, permite aprovechar al máximo las competencias individuales y facilita el fortalecimiento del equipo de trabajo. Por lo que, un buen clima escolar, es fundamental para la gestión escolar.

b) El trabajo en Equipo:

Es necesario que una distribución de tarea cumpla los requisitos siguientes:

- Estar dispuesto a tomar acuerdos para establecer las metas y objetivos del equipo.
- Estar conscientes y tener la intención de colaborar para el equipo.
- Ningún equipo se forma por decreto. Los integrantes deben sentirse bien en el equipo, nutrir con sus acciones diarias los lazos que los unen.
- Necesitamos formarnos en y para la colaboración, debe prevalecer las habilidades para hacerlos nosotros mismos.
- Necesitamos aprender que el trabajo en equipo, necesita, que cada integrante, ponga a disposición de la organización sus habilidades individuales.

**c) Central la atención en los objetivos de la escuela:**

Es necesario centrar esfuerzos y recursos que tiendan a una orientación clara y precisa. Que no se pierda de vista como en el caso de las escuelas.

**Papel del Docente en la Gestión Pedagógica:**

El educador tiene el papel de acompañar y facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje con el objetivo de propiciar situaciones que faciliten la generación aprendizaje y el desarrollo de valores previstas en el currículum.

El docente en el modelo pedagógico curricular es considerado como un mediador de procesos de aprendizaje y también se le considera como investigador constante en la ejecución de los proyectos educativos.

El docente, como mediador, realiza acciones que involucra la participación y colaboración de los docentes y estudiantes, “es parte de la acción de mediación los medios y los recursos didácticos para la ejecución de los proyectos y la evaluación de los procesos y resultados generados en la acción educativa. En este rol el docente es un mediador entre los alumnos y el contexto, su papel es orientar e incentivar a los estudiantes para que desarrollen competencias, con capacidades para interiorizar los diferentes elementos que interviene en el proceso educativo; el docente como mediador facilita la interacción para que el grupo participe en actividades de análisis y síntesis sustentadas en una acción reflexiva sobre lo realizado y lo que se puede realizar.”

### **Calidad de la educación**

La calidad vista desde diferentes puntos de vista:

- Planificación de la calidad,
- Control de calidad y
- Mejora de la calidad.

Todos están orientados a satisfacer las expectativas del usuario o cliente, elaborando productos y servicios que eleven los niveles de calidad.

La calidad tiene significado como objeto cultural para CELA (2002), porque fundamenta una concepción que implica que la definición debe ser elaborada por todos los actores educativos y comprometerlos. En otra ocasión, el mismo autor indica que “hoy no hay disponible un concepto de calidad educativa universal.

Para ello, las sociedades y sistemas educativos han de promover la participación social, generando las condiciones para integrar y ampliar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y evaluación de políticas educativas, con el fin de

hacerlas más pertinentes, relevantes, a la vez que se las válida y legítima, asegurando así los efectos e impactos buscados desde ellas.”

El concepto de calidad propuesta por Santiago (2007) afirma que la calidad de la educación en tanto derecho fundamental, además de ser eficaz y eficiente, debe respetar los derechos de todas las personas, ser relevante, pertinente y equitativa.

### 1. **Concepciones de la calidad de la educación**

Sobre la calidad educativa, diversos autores conceptualizan desde la perspectiva de centrarla en el proceso de enseñanza – aprendizaje, en la primacía al currículum, en el alumno, en el docente, en la institución en su conjunto, etc. Por ejemplo:

#### **Centradas en el profesor**

"El propósito del estudio de la calidad de la educación, consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y en canalizar los recursos para ayudar a todos los profesores a perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo". Wilson (1992, p.34)

#### **Centrada en el currículum**

"La calidad consiste en planificar y evaluar el currículum óptimo (según los criterios de cada país) para cada alumno, en el contexto de una diversidad de individuos que aprenden". Wilson (1992, p.34)

#### **Centradas en el centro educativo**

“La calidad de la educación, en cuanto se manifiesta en un producto válido, dependerá fundamentalmente de lo que acontece en la escuela, de las estructuras y procesos de las instituciones educativas.” De la Orden (2009)

Las definiciones previamente citadas brindan un aporte acerca de lo que se debe lograr en el quehacer educativo, así como en el rol de los agentes y elementos del sistema.

## 2. Componentes básicos de la calidad de la educación

Según citan Acosta y Vásquez (2018) existen cuatro componentes básicos:

- “Maximización, lograr el máximo beneficio en forma individual y colectiva.
- Conmensurabilidad, disminuir los elementos a analizar a un mismo patrón de comparación;
- Preferencias Exógenas, orientadas a la sociedad
- Adición, acumular los elementos sin considerar sus diferencias individuales”

## 3. Principios para lograr la calidad de la educación

Emilia Vásquez (2018) indica que la mejora permanente de todo lo que la organización pretende alcanzar debe cumplir los siguientes principios:

- “La garantía de la calidad de procesos internos (implica creación de Normas que define los procedimientos para alcanzarla y se garantiza el cumplimiento de los mismos)
- Orientación al proceso, una vez determinados todos los requisitos esenciales para la organización, la calidad final de un producto o servicio depende de todos los procesos precedentes.
- Prevenir en lugar de supervisar para lograr la calidad (planificación correcta, formación selectiva, comunicación eficaz)”

### **Eficacia como término ligado a la calidad de la educación**

Muñoz (2006:25) señala que para mejorar la eficacia se debe “lograr que los educandos adquieran aprendizajes significativos, a partir de una educación de calidad, con base en la integración de todo el sistema educativo, con el objetivo central de educar con calidad, eficacia y equidad”.

### **Las escuelas eficaces como modelos de calidad educativa**

MORTIMORE (1998) la define como: “La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados”.

#### **4. Calidad del servicio educativo**

Para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad de servicio “Está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.” (p.16)

De acuerdo con este autor, la calidad de servicio educativo son todos aquellos atributos que dan valor a un producto, estos a su vez pueden ser medidos de acuerdo a sus características peculiares

Por otro lado, Cano (1998) realiza una definición descriptiva y normativa de la calidad, redactándola de la siguiente manera:

Una definición descriptiva equipararía la calidad con un “rasgo característico” o “atributo mental o moral” intentando “liberarse” en la medida de lo posible de juicios morales, limitándose a narrar las características o elementos que particularizan un objeto o situación. Como conjunto de propiedades, se entendería calidad en sentido neutro, (p.63).

Para Díaz (2010, p. 26) “la calidad, desde la perspectiva de la mejora continua, debe velar porque ambas partes, prestador y usuario, trabajen activamente y en conjunto para la obtención de mejores resultados. En todos los modelos de calidad o instrumentos de diagnóstico de calidad, se ordenan sistemáticamente los factores más críticos para el buen funcionamiento de toda la organización, así podemos



ver la mejora. Así mismo se considera al usuario y su satisfacción con el producto o servicio recibido, como parte activa e importante dentro del proceso” (p, 25).

Según Ruiz (2011) “la calidad educativa es ideal que se persigue, constituyéndose en la meta que orienta las acciones educativas, entendidas como prácticas intencionales a vivencializar por los educandos en las aulas y centros como espacios interactivos, como micro sociedades de relaciones planificadoras, fecundas y valiosas, entre los agentes y elementos que la integran” (p. 20).

La calidad educativa nos motiva a la mejora permanente de todo lo que hacemos en el ámbito educativo; es un perfeccionamiento constante de todo lo que hace en la búsqueda de perfeccionar la atención.

### **Dimensiones de la variable Calidad de servicio educativo**

Para abordar este tema de investigación, fue necesario tomar en cuenta Zeithaml y Parasuraman (2004), dividen la calidad del servicio educativo de la siguiente manera:

#### **Tangibilidad**

En cuanto a la dimensión tangibilidad se evalúan los elementos físicos de la institución educativa tal es el caso de sus instalaciones y materiales, como lo indica Zeithaml y Parasuraman (2004), en la siguiente cita:

Calidad en los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo, preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal; prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio y similares (p. 17).

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que los elementos tangibles son: “Los aspectos tangibles están referidos a la infraestructura del local, como por ejemplo mobiliario, limpieza, equipamiento, horario de atención, etc.” (p. 10).

### **Fiabilidad**

Se refiere a la fiabilidad de la institución, en este caso “se refiere a la confiabilidad que tiene esta para cumplir los servicios que ofrece.” Al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004), afirma que:

La empresa que logra un alto nivel de Habilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones; entrega el servicio correcto desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez); cumple siempre las promesas que hace; entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente. (p. 17).

Se pretende medir con este indicador la habilidad para desarrollar el servicio ofrecido. “Si la institución educativa presta un servicio es eficiente y eficaz se consigue aprovechar al máximo el tiempo y los materiales a favor del cliente, brindando un servicio de calidad.”

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la fiabilidad es: “La fiabilidad está referida a la confianza que poseen los usuarios externos respecto a los servicios que presta el instituto” (p. 9)

En tal sentido, se puede decir que la fiabilidad es el sentimiento de confianza que tienen los padres de familia los estudiantes ante la calidad brindada por la institución.

### **Capacidad de respuesta**

En la tercera dimensión se refiere a la capacidad de respuesta, el cual se refiere al servicio en cuanto a rapidez que ejercen los empleados de la institución, al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004) manifestó que:

Capacidad de respuesta significa, por ejemplo, ofrecer un servicio rápido; contestar rápidamente las llamadas telefónicas de los clientes; flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes; enviar de inmediato la información solicitada por los clientes; conceder las entrevistas en el plazo más breve posible; mantener suficiente personal a disposición de los clientes; y similares (p. 18).

Elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos de la capacidad de respuesta, el personal tiene que tener comunicación horizontal con los clientes para que se concluya satisfactoriamente el servicio, el personal de la institución debe de realizar el servicio de forma rápida y eficaz, a la vez que siempre deben de estar dispuestos para brindar cualquier ayuda al cliente, por último el personal jamás debe de estar demasiado ocupado para atender a cualquier inquietud que tenga el cliente.

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la capacidad de respuesta es: “Está orientada a medir la flexibilidad de una organización para atender las demandas del cliente en términos de prontitud, disposición y cumplimiento” (p. 11)

De acuerdo con la acepción anterior, refiere que la respuesta en el servicio educativo se da cuando responde a las necesidades de los estudiantes o padres de una manera rápida, con un cumplimiento eficaz y siempre con disposición.

### **Seguridad**

En cuanto a la dimensión seguridad, se puede decir que son los elementos de la institución educativa dirigidos a los eventos financieros y seguridad de los clientes, al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004):

Seguridad significa, por ejemplo, preocuparse por la seguridad física y financiera de los clientes; preocuparse por la seguridad de las transacciones y operaciones que se realizan con ellos; mantener la confidencialidad de las transacciones; cuidar las áreas de la empresa a las que tienen acceso los clientes; preocuparse por la seguridad que ofrecen las instalaciones (equipos, escaleras mecánicas, pisos

mojados, instalaciones eléctricas, etcétera) y las representaciones tísicas del servicio (tarjetas de crédito, contratos, dinero, talones, etcétera); y similares (p. 19).

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la seguridad es:

Esta dimensión está orientada a percibir de los clientes la comodidad que sienten mientras permanecen en las instalaciones del Instituto, por lo tanto, es importante el otorgar un trato amable, el respeto a privacidad, realizar gestiones y las explicaciones que se brinden acerca de los procedimientos y análisis solicitados (p. 12).

### **Empatía**

La empatía hace referencia a la calidad que brinda la institución educativa a los clientes “atendiendo sus necesidades específicas con un calor humano a todos los clientes.”

La capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de las demás y compartir sus sentimientos. No es necesario pasar por iguales vivencias para interpretar mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona quiere transmitir y hacer que se sienta comprendida (Zeithaml y Parasuraman 2004).

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la empatía es:

Se entiende por empatía a la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro y esto se refleja en demostraciones de respeto y amabilidad, en la prontitud en la resolución de quejas, en la valoración adecuada de los servicios y en la comprensión de necesidades específicas.

La empatía se refiere a las capacidades de la institución educativa para vincularse con sus clientes, de manera amigable y respetuosa utilizando, resaltando el valor humano y los servicios brindados.

### 3.3 Bases conceptuales.

**Gestión pedagógica.** Según Batista (2001) es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores, en colectivo, para direccionar su práctica para cumplir los objetivos. El Área de Gestión Pedagógica es el responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar las acciones pedagógicas y las relacionadas con el desarrollo de la cultura, la ciencia, tecnología, el deporte y la recreación en el ámbito local.

**Calidad de servicio educativo.** Es la puesta en común entre requerimientos empresariales y sociales con la educación y formación. Es el análisis de las necesidades sociales y expectativas de los educandos en cada nivel educativo. Es poner como objetivo la satisfacción de los clientes. Conjunto de cualidades que reúne un servicio, según el conjunto de las cuales este producirá en el receptor del servicio, según sus necesidades, un mayor o menor grado de satisfacción al consumirlo.

**Relevancia.** Característica que debe tener la educación en la medida que promueva aprendizajes significativos desde el punto de vista de las exigencias sociales y de desarrollo personal.

**Eficiencia.** Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

**Eficacia.** Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

**Equidad.** Concepto relacionado con la justicia educativa (eliminar los privilegios que se hallan en el sistema educativo y garantizar el derecho a una educación de calidad) garantizando el acceso y permanencia de la educación frente a las condiciones de desigualdad socioeconómica existentes.

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLOGICO**

### **4.1 Ámbito**

El ámbito de la población de estudio, estuvo conformada por los docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E. Juan Velasco Alvarado, distrito de Pillco marca, provincia de Huánuco.

### **4.2 Tipo y nivel de investigación**

El nivel y tipo de estudio fue correlacional (Ávila, 2010) en tanto se midió las variables, gestión pedagógica y su relación con la calidad de servicio educativo, y sus dimensiones y se establecieron las relaciones entre ellas.

### **4.3 Población y muestra**

#### **4.3.1 Descripción de la población.**

La población de estudio, estuvo conformada por docentes que laboraron en el año 2020, en la I.E. Juan Velasco Alvarado, distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco, distribuido de la siguiente manera:

**CUADRO N° 01  
POBLACIÓN DE ESTUDIO.**

<b>NIVEL</b>	<b>DOCENTES</b>
Secundaria	29
Primaria	20
Total	<b>49</b>

**Fuente: MINEDU, portal Escale.**

#### **4.3.2 Muestra y método de muestreo.**

La muestra de estudio, estuvo conformada por docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, distrito de Pillco Marca, provincia de Huánuco, distribuido en el cuadro 2, y para el cálculo de la muestra se aplicó la formula siguiente.

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

**CUADRO N° 02**  
**MUESTRA DE ESTUDIO.**

<b>NIVEL</b>	<b>DOCENTES</b>
Secundaria	26
Primaria	18
<b>Total</b>	<b>44</b>

**Fuente: MINEDU, portal Escale.**

#### **4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.**

**Criterio de inclusión.** Se consideró parte de la muestra a todos los docentes que estuvieron laborando en años 2020, sea en condición de nombrado o contratado.

**Criterio de exclusión.** No se consideró parte de la muestra a los docentes no autorizaron su participación.

#### **4.4 Diseño de investigación**

Diseño no experimental, transeccional correlacional (Hernández et al., 2003). No experimental por cuanto el estudio se efectuó sin manipular deliberadamente las variables, donde los hechos ya ocurrieron (ex post facto), transeccional, porque se realizaron observaciones en un momento único en el tiempo y correlacional por las asociaciones establecidas entre las variables.

Esquema:

X ----- Y

**M** = Representa la muestra de estudio

**X** = Representa los datos de la variable Gestión pedagógica.

**Y:** = Representa los datos de la variable Calidad de servicio educativo.

**r** = Indica el grado de relación.

## **4.5 Técnicas e instrumentos**

### **4.5.1 Técnicas.**

Se aplicó como técnica la encuesta, para los cuál fue necesario realizar la validación respectiva de los instrumentos y aplicarlo en forma masiva en la muestra de estudio.

### **4.5.2 Instrumentos.**

Se aplicó dos encuestas, la primera para medir la gestión pedagógica que consta de 20 ítems con sus cuatro dimensiones y calidad de servicio que contiene 20 ítems con sus cinco dimensiones.

#### **4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos.**

La validación de los instrumentos se realizó por criterio de jueces (expertos), siendo los expertos los siguientes docentes:

Mg. Bethel Cayo Montes Rayo

Mg. Glicilda Vila Carbajal Valladares

Dr. Agustín Rufino Rojas Flores

Dr. Sebastián Campos Meza

Dr. Orlando Ascayo León



#### **4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos**

Se realizó una prueba piloto con una muestra de 10 docentes, cuyos resultados permitieron medir el coeficiente de alfa de Cronbach, resultando 8,31 lo que muestra alta confiabilidad para su aplicación.

#### **4.6 Técnicas para el procesamiento y el análisis de datos.**

Para realizar el procesamiento de datos se aplicó la elaboración de tablas y figuras con el apoyo del programa Excel, y para el análisis de la información obtenida se aplicó el análisis descriptivo e inferencial.

#### **4.7 Aspectos éticos.**

A todos los participantes de la muestra se informó sobre la investigación y los riesgos a asumir, para lo cual ellos firmaron el formato de consentimiento autorizado. Asimismo, se informó que no están expuesto a peligros físico o moral aplicarse los instrumentos (encuestas).

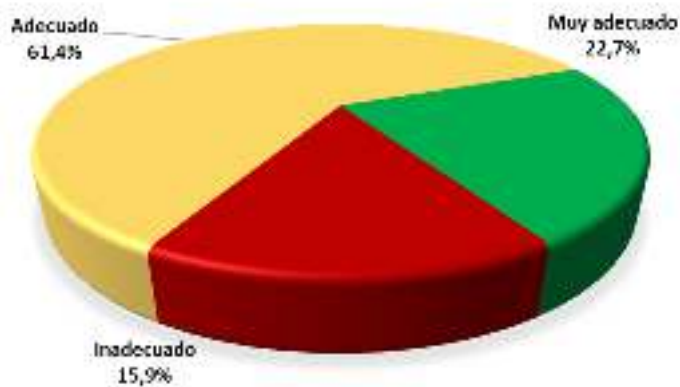
## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

#### Análisis descriptivo de la variable Gestión educativa

Tabla 1. Descripción de la dimensión: dominio de contenidos en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	fi	%
Inadecuado	7	15.9
Adecuado	27	61.4
Muy adecuado	10	22.7
Total	44	100.0



*Figura 1.* Descripción de la dimensión: dominio de contenidos en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

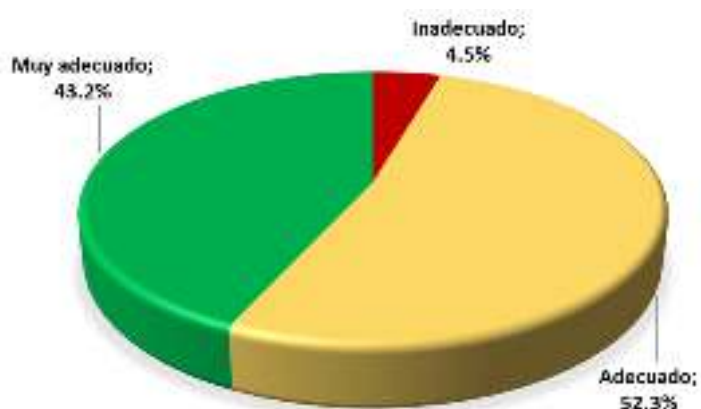
En la tabla 1 y figura 1 se describe la evaluación de la dimensión dominio de contenidos en la gestión educativa, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan

Velasco Alvarado, 2020. Donde el 15,9% lo califica como Inadecuado, 61,9% como Adecuado y 22,7% como Muy adecuado.

### Trato a los estudiantes

Título 2. Descripción de la dimensión: trato a los estudiantes en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	fi	%
Inadecuado	2	4.5
Adecuado	23	52.3
Muy adecuado	19	43.2
Total	44	100.0



*Figura 2.* Descripción de la dimensión: trato a los estudiantes en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 2 y figura 2 se describe la evaluación de la dimensión trato a los estudiantes en la gestión educativa, según la opinión de los docentes de la I.E.

Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 4,5% lo califica como Inadecuado, 52,3% como Adecuado y 43,2% como Muy adecuado.

### Participación en comisiones

Tabla 3. Descripción de la dimensión: participación en comisiones en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	fi	%
Inadecuado	12	27.3
Adecuado	24	54.5
Muy adecuado	8	18.2
Total	44	100.0

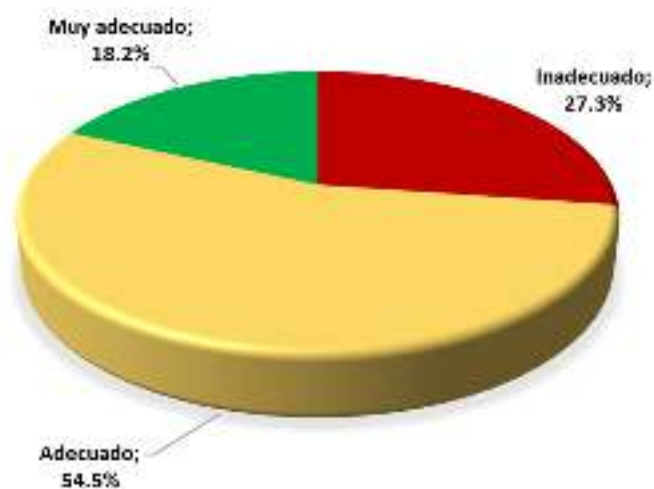


Figura 3. Descripción de la dimensión: participación en comisiones en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 3 y figura 3 se describe la evaluación de la dimensión participación en comisiones en la gestión educativa, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 27,3% lo califica como Inadecuado, 54,5% como Adecuado y 18,2% como Muy adecuado.

### Participación en proyectos de aprendizaje

Tabla 4. Descripción de la dimensión: participación en proyectos de aprendizaje en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	f <sub>i</sub>	%
Inadecuado	8	18.2
Adecuado	20	45.5
Muy adecuado	16	36.4
Total	44	100.0

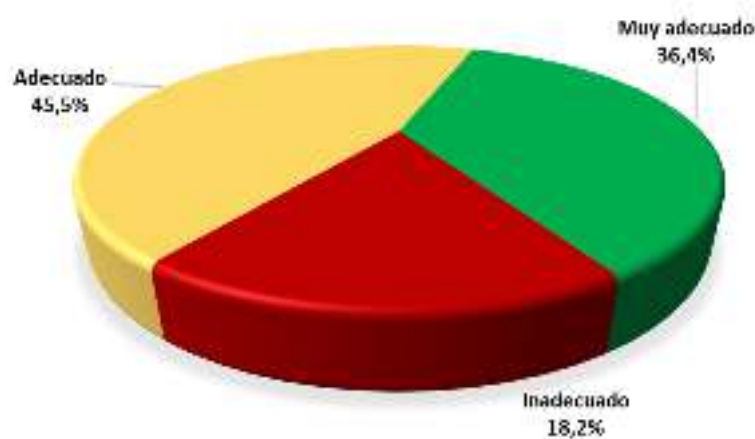


Figura 4. Descripción de la dimensión: participación en proyectos de aprendizaje en la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 4 y figura 4 se describe la evaluación de la dimensión participación en proyectos de aprendizaje en la gestión educativa, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 18,2% lo califica como Inadecuado, 45,5% como Adecuado y 36,4% como Muy adecuado.

### Gestión educativa

Tabla 5. Descripción de la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	f <sub>i</sub>	%
Inadecuado	10	22.7
Adecuado	21	47.7
Muy adecuado	13	29.5
Total	44	100.0

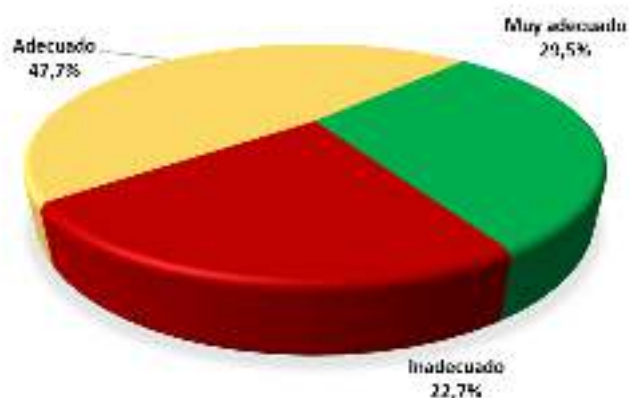


Figura 5. Descripción de la gestión educativa, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 5 y figura 5 se describe la evaluación de la dimensión dominio de contenidos en la gestión educativa, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 22,7% lo califica como Inadecuado, 47,7% como Adecuado y 29,5% como Muy adecuado.

## Variable: Desempeño docente

### Tangibilidad

Tabla 6. Descripción de la dimensión: tangibilidad del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	fi	%
Regular	6	13.6
Bueno	27	61.4
Muy bueno	11	25.0
Total	44	100.0

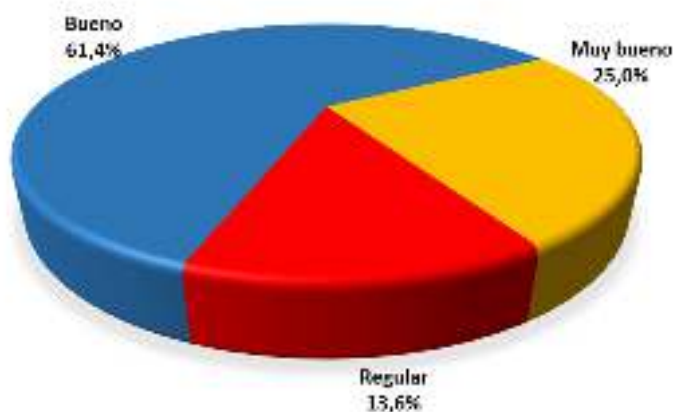


Figura 6. Descripción de la dimensión: tangibilidad del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 6 y figura 6 se describe la evaluación de la dimensión tangibilidad del desempeño docente, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 13,6% lo califica como Regular, 61,4% como Bueno y 25,0% como muy bueno.

### Capacidad de respuesta

Tabla 7. Descripción de la dimensión: capacidad de respuesta del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	f <sub>i</sub>	%
Regular	10	22.7
Bueno	22	50.0
Muy bueno	12	27.3
Total	44	100.0

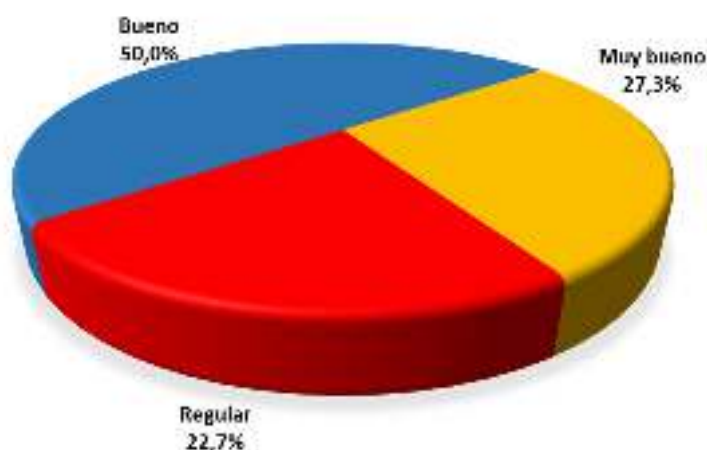


Figura 7. Descripción de la dimensión: capacidad de respuesta del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 7 y figura 7 se describe la evaluación de la dimensión empatía del desempeño docente, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 22,7% lo califica como Regular, 50,0% como Bueno y 27,3% como muy bueno.



## Fiabilidad

Tabla 8. Descripción de la dimensión: fiabilidad del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	fi	%
Regular	14	31.8
Bueno	21	47.7
Muy bueno	9	20.5
Total	44	100.0

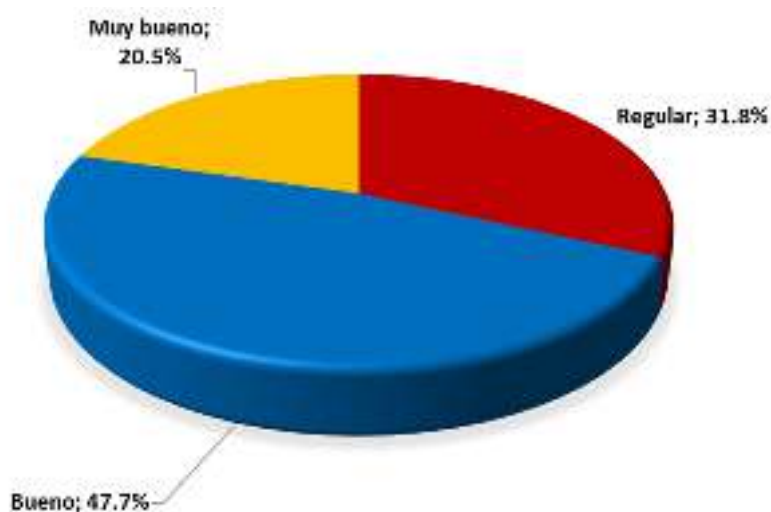


Figura 8. Descripción de la dimensión: fiabilidad del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 8 y figura 8 se describe la evaluación de la dimensión fiabilidad del desempeño docente, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 31,8% lo califica como Regular, 47,7% como Bueno y 20,5% como muy bueno.

## Empatía

Tabla 9. Descripción de la dimensión: empatía en el desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	fi	%
Regular	16	36.4
Bueno	24	54.5
Muy bueno	4	9.1
Total	44	100.0

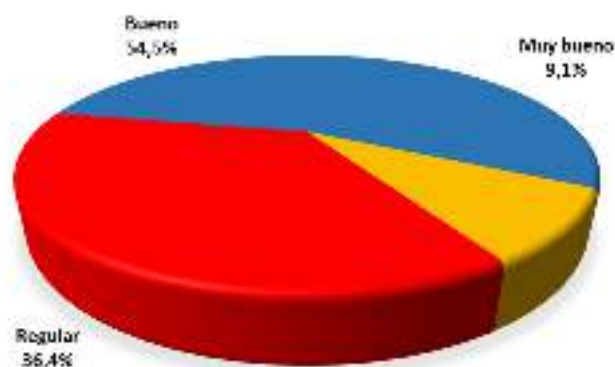


Figura 9. Descripción de la dimensión: empatía en el desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 9 y figura 9 se describe la evaluación de la dimensión empatía del desempeño docente, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 36,4% lo califica como Regular, 54,5% como Bueno y 9,1% como muy bueno.

## Seguridad

Tabla 10. Descripción de la dimensión: seguridad del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	fi	%
Regular	2	4.5
Bueno	28	63.6
Muy bueno	14	31.8
Total	44	100.0

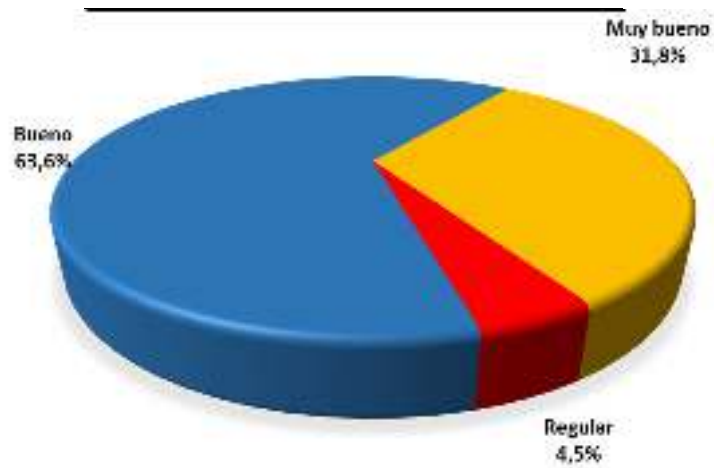


Figura 10. Descripción de la dimensión: seguridad del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 10 y figura 10 se describe la evaluación de la dimensión seguridad del desempeño docente, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 4,5% lo califica como Regular, 63,6% como Bueno y 31,8% como muy bueno.

## Desempeño docente

*Tabla 11.* Descripción del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

NIVEL	f <sub>i</sub>	%
Regular	6	13.6
Bueno	22	50.0
Muy bueno	16	36.4
Total	44	100.0



*Figura 11.* Descripción del desempeño docente, según los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020.

En la tabla 11 y figura 11 se describe la evaluación hecha sobre el desempeño docente, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 13,6% lo califica como Regular, 50,0% como Bueno y 36,4% como muy bueno.

## 5.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.

### Hipótesis general

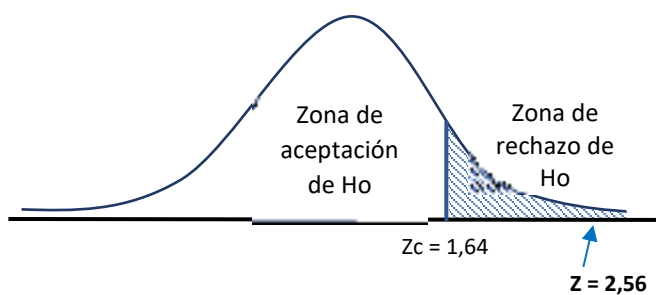
Ha: Existe relación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en los docentes de la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

Ho: No existe relación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en los docentes de la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### Correlaciones

		Calidad de servicio educativo	
r de Pearson	Gestión pedagógica	Correlación de Pearson	,461
		Sig. (bilateral)	,003
		N	44

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{N-1}}} = \frac{0,364}{\sqrt{\frac{1-0,364^2}{44-1}}} = 2,56$$



Se obtuvo  $Z = 2,56$  que es superior a  $Z_c = 1,64$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe relación significativa entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

Ho: No existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### Correlaciones

		Gestión pedagógica
r de Pearson	Tangibilidad	Correlación de Pearson
		,283
		Sig. (bilateral)
		,001
		N
		44

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{N-1}}} = \frac{0,283}{\sqrt{\frac{1-0,283^2}{44-1}}} = 1.93$$

Se obtuvo  $Z = 1,93$  que es superior a  $Z_c = 1,64$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### Hipótesis específica 2

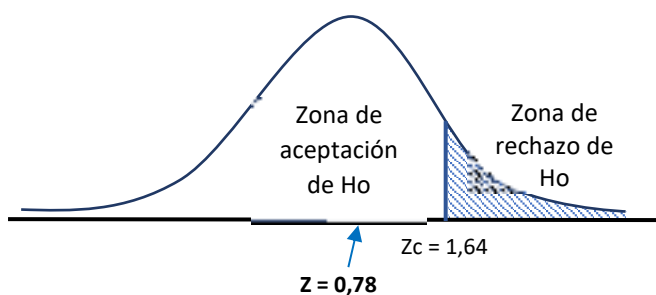
Ha: Existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

Ho: No existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### Correlaciones

		Gestión pedagógica	
r de Pearson	Fiabilidad	Correlación de Pearson	,118
		Sig. (bilateral)	,074
		N	44

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{N-1}}} = \frac{0,118}{\sqrt{\frac{1-0,118^2}{44-1}}} = 0,78$$



Se obtuvo  $Z = 0,78$  que es inferior a  $Z_c = 1,64$  por lo que no se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que no existe relación significativa entre gestión pedagógica y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### Hipótesis específica 3

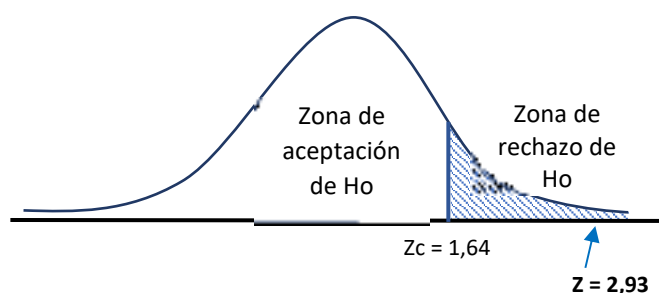
Ha: Existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

Ho: No existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### Correlaciones

		Gestión pedagógica	
r de Pearson	Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,408
		Sig. (bilateral)	,000
		N	44

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{N-1}}} = \frac{0,408}{\sqrt{\frac{1-0,408^2}{44-1}}} = 2,93$$





Se obtuvo  $Z = 2,93$  que es superior a  $Z_c = 1,64$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

#### Hipótesis específica 4

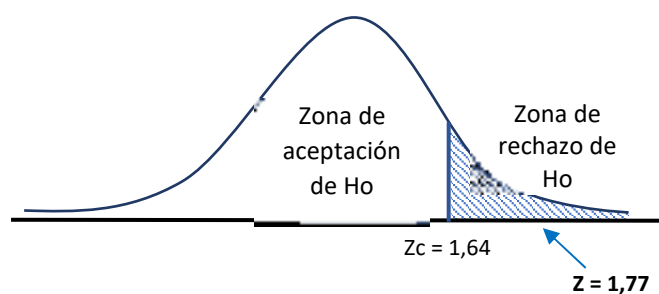
Ha: Existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión seguridad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

Ho: No existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión seguridad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

#### Correlaciones

		Gestión pedagógica	
r de Pearson	Gestión pedagógica	Correlación de Pearson	,260
		Sig. (bilateral)	,017
		N	44

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{N-1}}} = \frac{0,260}{\sqrt{\frac{1-0,260^2}{44-1}}} = 1,77$$



Se obtuvo  $Z = 1,77$  que es superior a  $Z_c = 1,64$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión seguridad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020

### Hipótesis específica 5

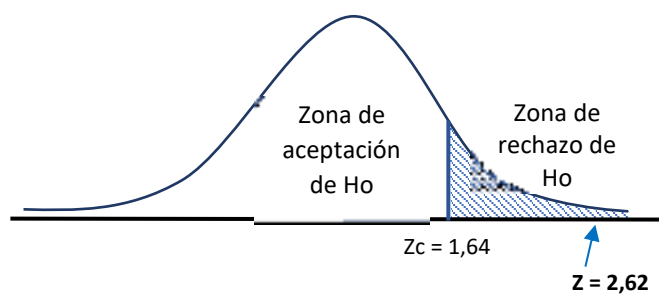
Ha: Existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo en I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020

Ho: No existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo en I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020

### Correlaciones

		Gestión pedagógica	
r de Pearson	Gestión pedagógica	Correlación de Pearson	,371
		Sig. (bilateral)	,000
		N	44

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{N-1}}} = \frac{0,371}{\sqrt{\frac{1-0,371^2}{44-1}}} = 2,62$$



Se obtuvo  $Z = 2,62$  que es superior a  $Z_c = 1,64$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe relación significativa entre gestión pedagógica y la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.

### **5.3 Discusión de resultados.**

Según Cortez (2004) define a la gestión pedagógica como el desarrollo académico, que es la verdadera consistencia del trabajo del profesional docente en la educación y Lubo (2007) indica que la gestión pedagógica emerge de la práctica docente, por lo que se puede deducir la relación entre gestión educativa y la labor educativa del docente que es la calidad de servicio educativa. Como también según Ángeles Malaspina, German Tiburcio (2017) en su tesis Gestión de calidad y gestión pedagógica en docentes de Institución Educativa N° 88229 – Chimbote 2017, llega a concluir que el nivel de gestión de calidad en la I.E. N° 88229 – Chimbote es de 55,8%, lo que indica que existe un nivel de gestión regular, que en la tabla de conversión de Baremos, resulta un nivel de gestión de calidad moderado, como también Chávez Albarrán María del Rosario (2019) en su tesis Gestión educativa y desempeño docente, en la Institución Educativa “Modelo” Trujillo, 2018, llega a concluir que la gestión educativa si se relaciona con el desempeño docente del nivel secundario en la Institución Educativa “Modelo” – Trujillo 2018, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.877$ , con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) representando una alta asociación de las variables y siendo altamente significativo. Lo mismo manifiesta Díaz Vásquez Libertad (2017) en su tesis Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016, donde concluye que el nivel de calidad de la gestión educativa, con relación a la dirección institucional soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia y la

comunidad, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje; en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el 41,2 % es regular, el 29,4 % es bueno y el 29,4 % malo.

En nuestra investigación se tiene en la tabla 5 y figura 5 donde se describe la evaluación de la dimensión dominio de contenidos en la gestión educativa, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 22,7% lo califica como Inadecuado, 47,7% como Adecuado y 29,5% como Muy adecuado. Y también en la tabla 11 y figura 11 se describe la evaluación hecha sobre el desempeño docente, según la opinión de los docentes de la I.E. Juan Velasco Alvarado, 2020. Donde el 13,6% lo califica como Regular, 50,0% como Bueno y 36,4% como muy bueno.

Como también de acuerdo a los resultados finales, prueba de hipótesis, se puede concluir que existe relación significativa entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. ( $Z = 2,56$  que es superior a  $Z_c = 1,64$ ), se muestra en la hipótesis general.

#### **5.4 Aporte científico de la investigación.**

La presente investigación tiene una importancia teórica, práctica, metodológica, social y científica debido a que contribuye a describir la relación entre las variables de estudio, profundiza el estudio de la gestión pedagógica en relación con la calidad de servicio educativo que proporciona una institución educativa.

Se tiene un aporte teórico referente a las dimensiones de la variable gestión pedagógica y calidad de servicio educativo.

## CONCLUSIONES

Según la información obtenida se puede afirmar que existe relación significativa entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. ( $Z = 2,56$  que es superior a  $Z_c = 1,64$ )

Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. ( $Z = 1,93$  que es superior a  $Z_c = 1,64$ )

No existe relación significativa entre gestión pedagógica y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. ( $Z = 0,78$  que es inferior a  $Z_c = 1,64$ )

Existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. ( $Z = 2,93$  que es superior a  $Z_c = 1,64$ )

Existe relación entre la gestión pedagógica y la dimensión seguridad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. ( $Z = 1,93$  que es superior a  $Z_c = 1,64$ )

Existe relación significativa entre gestión pedagógica y la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo según los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020. ( $Z = 2,62$  que es superior a  $Z_c = 1,64$ )

## **SUGERENCIAS**

La institución educativa debe mejorar la gestión pedagógica en la institución para que mejore la calidad de servicio educativo.

En toda institución educativa la gestión pedagógica debe ser fortalecida con actividades que le permitan fortalecer como es la tangibilidad en la calidad de servicio educativo.

Debe realizarse estudios en otras instituciones para determinar la relación entre la gestión pedagógica y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo, en una muestra diferente de docentes.

En las instituciones educativas debe fortalecerse la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo para evaluar el efecto que tendrá en la gestión pedagógica.

En la institución educativa debe de mantenerse la seguridad de la calidad de servicio educativo para mejorar la gestión educativa.

En la institución deben incorporarse más actividades que se permita mejorar la empatía en los docentes en miras a mejorar la gestión docente.

## REFERENCIAS

- Alvarado, O. (1998). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Edit. Fondo de Desarrollo Editorial.
- Ary, D., Jacobs L. y Razavieh, A. (1989). *Introducción a la investigación pedagógica*. México: Edit. Trillas
- Bermesolo, J. (2007). *Cómo aprenden los seres humanos*. Santiago de Chile: Edit. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Carrasco, S. (2009). *Gestión de calidad y formación profesional*. Lima: Edit. San Marcos
- Cela, T: (2002). *El modelo universal de la calidad*. Santiago de Compostela: Edit. Servicios de Publicaciones e Intercambio científico Universidad de Santiago de Compostela.
- Delgado, K (2007). *Evaluación y calidad de la educación. Nuevos aportes*. Lima: Edit. Derrama Magisterial. Servicios gráficos.
- Espínola, V. & Silva, M. E. (2009). *Competencias del sostenedor para una efectiva gestión del mejoramiento educativo en el nivel local: una propuesta*. Santiago de Chile: Edit. Centro de Políticas Comparadas de Educación (CPCE).
- Khot, M. (1996) *Estrategias para la gestión educativa*. Lima: Edit. Fondo de desarrollo editorial de la Universidad de Lima.
- Lovelace, M. (1995) *Educación multicultural. Lengua y Cultura en la Escuela Plural*. Madrid: Edit. Escuela Española.
- Muñoz-Repiso, M. (2002). *Educación en positivo para un mundo de cambio*. Madrid: Edit. PPC.
- Orozco, N. (2019) *Antecedentes e introducción a la gestión*.

- Pozner, P. (2000). *Gestión Educativa Estratégica. Módulo 2: Competencias para la profesionalización de la Gestión Educativa*. Buenos Aires. Edit. IIPE.
- Román, M. & Cardemil, C. (2007). *Análisis de escenarios del campo educativo y mapa de actores: Argentina, Chile, Colombia y Perú*. Santiago de Chile: Red Latinoamericana de Promoción de Políticas Nacionales de Equidad. Fundación Ford.
- Schmelkes, S. & Manteca, E. (2001). *Calidad de la educación y gestión escolar. En Gestión Escolar. Programa y materiales de apoyo para el estudio*. México: Edit. SEP.
- Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Centros Educativos*. España: Edit. Díaz de Santos.
- Vásquez, W. (2007). *Diccionario de Pedagogía*. Lima: Edit. San Marcos.
- Velásquez, Á. & Rey, R. (1999). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Edit. San Marcos.
- Wilson, J. (1992). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Madrid: Edit. Paidós.

### **Tesis**

- Ángeles, G. (2017). *Gestión de calidad y gestión pedagógica en docentes de Institución Educativa N° 88229 – Chimbote 2017*. Tesis presentada a la Universidad san pedro – Chimbote.
- Chávez, M., Olivos, M. (2019). *Gestión educativa y desempeño docente, en la institución educativa “Modelo” Trujillo, 2018*. Tesis presentada a la Universidad Católica de Trujillo.
- Bustamante, G. (2007). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con mención en Gestión de la



Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados, Lima-Perú.

Guabloche, R. (2007). La gestión escolar a través de la historia profesional de una directora de escuela pública en Lima Metropolitana. (Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con mención en Gestión de la Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados, Lima-Perú.

Mejía, M. (2008). Aplicación del modelo de excelencia de calidad TQM para la gestión de la IEP Mater Christi de Cañete. (Tesis para optar el grado de Doctor en Educación). Universidad de San Martín de Porres.

Sánchez, A. (2007). La escuela como organización que aprende. (Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con mención en Gestión de la Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados, Lima-Perú.

Torres, V. (2012). La gestión pedagógica, de los directivos y docentes, en relación con el rendimiento académico, de los estudiantes del octavo, noveno y décimo años de educación general básica, de la “red educativa de “Tiopamba”, Parroquia Amaluza, Cantón Espíndola, período lectivo 2011- 2012. Tesis presentada a la Universidad de Loja. Ecuador.

Vásquez, E. (2018). Gestión pedagógica en la calidad educativa del nivel secundario de la institución educativa N° 61004 Juan Pablo II de Iquitos 2017. Tesis presentada a la Escuela de Posgrado UCV.

Vásquez, A., Acosta, E. (2018). LA GESTIÓN CURRICULAR Y LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA PUBLICA N° 60059 “ANTONIO RAIMONDI”, PUNCHANA, 2015. Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo.

## **ANEXOS**

**ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCION**  
**EDUCATIVA JUAN VELASCO ALVARADO, PILLCO MARCA 2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema general.</u></b> ¿Cuál es la relación de la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b> ¿Cuál es la relación de la gestión pedagógica y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo en los docentes en la I. E.</p>	<p><b><u>Objetivo general:</u></b> Evaluar si existe relación de la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b> Determinar la relación de la gestión pedagógica y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b> ¿La gestión pedagógica tiene relación significativa con la calidad de servicio educativo en los docentes de la institución educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca2020?</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b> La gestión pedagógica tiene relación significativa con la tangibilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p>	<p style="text-align: center;"><b>V1</b> Gestión pedagógica</p>	<p>Dominio de contenidos</p> <p>Trato a los estudiantes</p> <p>Participación en comisiones</p> <p>Participación en proyectos de aprendizaje</p>	<p><b>Población:</b> 49 docentes de la I.E.</p> <p><b>Muestra:</b> 44 docentes de la I.E.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Correlacional</p>

<p>Juan Velasco Alvarado, Pillcomarca 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión pedagógica y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión pedagógica y la dimensión capacidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión pedagógica y la dimensión seguridad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión pedagógica y la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020?</p>	<p>Determinar la relación de la gestión pedagógica y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p> <p>Determinar la relación de la gestión pedagógica y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p> <p>Determinar la relación de la gestión pedagógica y la dimensión seguridad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p> <p>Determinar la relación de la gestión pedagógica y la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p>	<p>La gestión pedagógica tiene relación significativa con la fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca 2020.</p> <p>La gestión pedagógica tiene relación significativa con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca2020.</p> <p>La gestión pedagógica tiene relación significativa con la seguridad de la calidad de servicio educativo en la I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca2020.</p> <p>La gestión pedagógica tiene relación significativa con la empatía de la calidad de servicio educativo en I. E. Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca2020.</p>	<p><b>V2</b> Calidad de servicio educativo</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Técnicas:</b> Test valorado Técnica de procesamiento de datos, usando Excel. Cuadros, gráficos.</p>
--	---	---	--	---	--



## ANEXO 02.

### Consentimiento informado



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: 04/12/2020

**TÍTULO:** GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN VELASCO ALVARADO, PILLCO MARCA 2020

**OBJETIVO:** Evaluar si existe relación de la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo la institución educativa Juan Velasco Pillco Marca Alvarado, Pillco marca 2020.

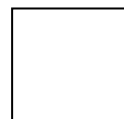
**INVESTIGADOR:** ESTHER TRUJILLO ROMERO

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita



Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, 2020

## ANEXO 03. INSTRUMENTOS

### ENCUESTA: GESTIÓN PEDAGÓGICA

**Estimado docente**, agradezco su apoyo para esta investigación, se le pide encarecidamente que responda los siguientes ítems. Margue con una X según corresponda

Totalmente en	Moderadamente en desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamen te de acuerdo	Frecuentemente de acuerdo (5)
------------------	--------------------------------	---------------------------------	------------------------------	----------------------------------

N°		Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Tiene dominio de la especialidad que me enseña					
2	Maneja adecuadamente los procesos pedagógicos					
3	Siempre relaciona su especialidad con otras esferas del conocimiento					
4	Utiliza métodos y estrategias adecuadas para una enseñanza efectiva					
5	Impone confianza y convierte el aprendizaje en una labor fascinante					
6	Organiza el contenido y lo presenta en forma clara, lógica e imaginativa					
7	Demuestra que tiene una confianza y autoestima					
8	Expresa sus opiniones por más que otros no están de acuerdo con él					
9	Ante la adversidad siempre tiene fuerzas para reponerse					
10	El trato a los estudiantes es con transparencia y equidad					
11	Es puntual en el cumplimiento de sus funciones					
12	Siempre llega antes al salón de clases					
13	Cumple a cabalidad su trabajo dentro del salón de clases					
14	Acude a las comisiones de trabajo encargadas por su institución					
15	Siempre se capacita y actualiza en forma continua					
16	Tiene dominio de sí mismo frente a situaciones relacionadas con el quehacer docente					
17	Siempre se preocupa por realizar proyectos de innovación para el futuro					
18	Ha realizado como mínimo una publicación relacionada con su quehacer docente					

19	Le produce satisfacción la adquisición de nuevos conocimientos					
20	Se da tiempo para realizar su autoevaluación					

Or	Ítems	1	2	3	4	5
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo,					
2.	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y					
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias,					
4.	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un					
5	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo					
6	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería,					
7	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es					
8	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado					
9	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega					
10	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
11	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre					
12	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para					
13	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar					
14	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos					
15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y					
16	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
17	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
18	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
19	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					

## ENCUESTA: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Totalmente en desacuerdo  (1)	Moderadamente en desacuerdo  (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamen te de acuerdo  (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
---	---	---------------------------------	---	----------------------------------

**Estimado docente**, agradezco su apoyo para esta investigación, se le pide encarecidamente que responda los siguientes ítems. Marque con una X según corresponda





**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Nombres del Experto: **Dr. Orlando Ascayo León**

Cargo o Institución donde Labora: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMES</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Dominio de contenidos	1. Tiene dominio de la especialidad que me enseña	4	4	4	4
	2. Maneja adecuadamente los procesos pedagógicos	4	4	4	4
	3. Siempre relaciona su especialidad con otras esferas del conocimiento	4	4	4	4
	4. Utiliza métodos y estrategias adecuadas para una enseñanza efectiva	4	4	4	4
	5. Impone confianza y convierte el aprendizaje en una labor fascinante	4	4	4	4
Trato a estudiantes	6. Organiza el contenido y lo presenta en forma clara, lógica e imaginativa	4	4	4	4
	7. Demuestra que tiene una confianza y autoestima	4	4	4	4
	8. Expresa sus opiniones por más que otros no están de acuerdo con él	4	4	4	4
	9. Ante la adversidad siempre tiene fuerzas para reponerse	4	4	4	4
	10. El trato a los estudiantes es con transparencia y equidad	4	4	4	4
Participación en comisiones	11. Es puntual en el cumplimiento de sus funciones	4	4	4	4
	12. Siempre llega antes al salón de clases	4	4	4	4
	13. Cumple a cabalidad su trabajo dentro del salón de clases	4	4	4	4
	14. Acude a las comisiones de trabajo encargadas por su institución	4	4	4	4

	15. Siempre se capacita y actualiza en forma continua	4	4	4	4
Participación de proyecto de aprendizajes	16. Tiene dominio de sí mismo frente a situaciones relacionadas con el quehacer docente	4	4	4	4
	17. Siempre se preocupa por realizar proyectos de innovación para el futuro	4	4	4	4
	18. Ha realizado como mínimo una publicación relacionada con su quehacer docente	4	4	4	4
	19. Le produce satisfacción la adquisición de nuevos conocimientos	4	4	4	4
	20. Se da tiempo para realizar su autoevaluación	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

**Dr. Orlando Ascayo León**

**DNI. 41722427**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Nombres del Experto: **Dr. Sebastián Campos Meza**

Cargo o Institución donde Labora: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tangibilidad	1. La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento (edificios, talleres, salas de informática, sala de dibujo, laboratorios, bibliotecas, auditorio, zonas verdes.	4	4	4	4
	2. La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable	4	4	4	4
	3. Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	4	4	4	4
	4. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	4	4	4	4
	5. El contenido de las asignaturas propuestos por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	6. Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	4	4	4	4
	7. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva	4	4	4	4
	8. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional	4	4	4	4
	9. Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc	4	4	4	4

	10.Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia	4	4	4	4
	11.El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
	12.Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
fiabilidad	13.El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	14.Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos	4	4	4	4
	15.Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	16.Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia	4	4	4	4
Empatía	17.La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes	4	4	4	4
	18.El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	19.Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	20.La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



**Dr. Sebastián Campos**

**DNI. 22737894**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Nombres del Experto: **Dr. Agustín Rufino Rojas Flores**

Cargo o Institución donde Labora: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tangibilidad	21. La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento (edificios, talleres, salas de informática, sala de dibujo, laboratorios, bibliotecas, auditorio, zonas verdes.	4	4	4	4
	22. La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable	4	4	4	4
	23. Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	4	4	4	4
	24. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	4	4	4	4
	25. El contenido de las asignaturas propuestos por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	26. Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	4	4	4	4
	27. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva	4	4	4	4
	28. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional	4	4	4	4

	29.Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc	4	4	4	4
	30.Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia	4	4	4	4
	31.El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
	32.Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
fiabilidad	33.El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	34.Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos	4	4	4	4
	35.Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	36.Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia	4	4	4	4
Empatía	37.La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes	4	4	4	4
	38.El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	39.Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	40.La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

  
 \*\*\*\*\*  
 Dr. **DNI 22674143** Rojas Flores  
 \*\*\*\*\*



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Nombres del Experto: **Mg. Bethel Cayo Montes Rayo**

Cargo o Institución donde Labora: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tangibilidad	41. La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento (edificios, talleres, salas de informática, sala de dibujo, laboratorios, bibliotecas, auditorio, zonas verdes.	4	4	4	4
	42. La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable	4	4	4	4
	43. Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	4	4	4	4
	44. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	4	4	4	4
	45. El contenido de las asignaturas propuestos por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	46. Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	4	4	4	4
	47. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva	4	4	4	4
	48. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional	4	4	4	4
	49. Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc	4	4	4	4

	50.Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia	4	4	4	4
	51.El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
	52.Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
fiabilidad	53.El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	54.Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos	4	4	4	4
	55.Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	56.Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia	4	4	4	4
Empatía	57.La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes	4	4	4	4
	58.El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	59.Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	60.La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



**Mg. Bethel Cayo Montes Rayo**

**DNI. 41815228**





**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



Nombres del Experto: **Mg. Glicilda Vila Carbajal Valladares**

Cargo o Institución donde Labora: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

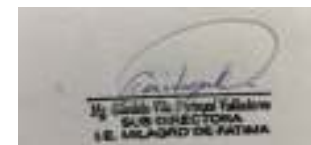
*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Tangibilidad	61. La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento (edificios, talleres, salas de informática, sala de dibujo, laboratorios, bibliotecas, auditorio, zonas verdes.	4	4	4	4
	62. La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable	4	4	4	4
	63. Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	4	4	4	4
	64. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	4	4	4	4
	65. El contenido de las asignaturas propuestos por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	66. Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	4	4	4	4
	67. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva	4	4	4	4
	68. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional	4	4	4	4
	69. Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc	4	4	4	4

	70.Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia	4	4	4	4
	71.El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
	72.Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes	4	4	4	4
fiabilidad	73.El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	74.Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos	4	4	4	4
	75.Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia	4	4	4	4
	76.Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia	4	4	4	4
Empatía	77.La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes	4	4	4	4
	78.El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	79.Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4
	80.La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



Mg. Glicilda Vila Carbajal Valladares  
SUB-DIRECTORA  
I.E. SACABO DE PATRIA

**Mg. Glicilda Vila Carbajal Valladares**

**DNI. 22494353**

## NOTA BIOGRÁFICA

Esther TRUJILLO ROMERO nacido en el Centro Poblado Menor de Quipran del Distrito de Chavin de Parca, Provincia de Lata, Región Huánuco , el 02 de enero de 1975 hija de don Isaias Trujillo Felix y Donata Romero Ramires quienes tuvieron cuatro hijas y yo era el mayor de las hermanas. Desde niña quise hacer realidad mi sueño de ser maestra, sus estudios primarios lo realice en la I.E.P. N°32399 de Quipran y la secundaria en el colegio Nuestra Señora de las Mercedes en la ciudad de Huánuco.

Mis estudios superiores lo realice en el Instituto Superior Pedagógico Privado “ Esteban Pavletich” de Huánuco, en la especialidad de educación primaria graduandome en el año 2007 como profesora de educación primaria.

Estudie segunda especialidad en educación inicial graduandome en el año 2015 en la universidad nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

Inicie mi labor como docente de educación primaria en el año 2012 en la institución educativa Puerto Sungaro de la jurisdicción de la Provincia de Puerto Inca, posteriormente labore en las diferentes instituciones de la región Huánuco.

Estudie bachiller y licenciatura en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco lo cual he concluido de manera satisfactoria en el año 2020 y luego para continuar mis estudios de maestría en Educación en la escuela de posgrado de la UNHEVAL en la mención Gestión y Planeamiento Educativo en el año 2021, se encuentra en un proceso de trámite.

Actualmente me encuentro laborando en la institución educativa N°647 de Andahuaylas Provincia de Pachitea como directora y docente de educación inicial.



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma del Microsoft Teams de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, siendo las **20:00h**, del día viernes **22 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Adalberto LUCAS CABELLO	Presidente
Dr. Lester Froilán SALINAS ORDOÑEZ	Secretario
Dr. Sebastián CAMPOS MEZA	Vocal

**Asesora de tesis:** Dra. Doris Gioconda GUZMAN SOTO (Resolución N° 0689-2020-UNHEVAL-FCE/D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo, Doña Esther TRUJILLO ROMERO.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulada: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN VELASCO ALVARADO, PILLCO MARCA 2020.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
 .....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de DIECISEIS ..... ( 16 ),  
 Equivalente a BUENO ....., por lo que se declara APROBADO .....  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las...21:12..... horas de 22 de octubre de 2021.

.....  
**PRESIDENTE**  
 DNI N° 22491809.....

.....  
**SECRETARIO**  
 DNI N° 40399762.....

.....  
**VOCAL**  
 DNI N° 22737894.....

**Leyenda:**  
 19 a 20: Excelente  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(RESOLUCIÓN N° 1376-2021-UNHEVAL-FCE/D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



UNIDAD DE POSGRADO DE EDUCACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

*El que suscribe:*

**Dra. Clorinda Natividad Barrionuevo Torres**

### **HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN VELASCO ALVARADO, PILLCO MARCA 2020**, realizada por la Maestría en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo **Esther TRUJILLO ROMERO**, cuenta con un **índice de similitud del 23%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 25% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 29 de abril de 2022.



**DRA. CLORINDA NATIVIDAD BARRIONUEVO TORRES**  
**DIRECTORA**  
**UNIDAD DE POSGRADO - EDUCACIÓN**

# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: TRUJILLO ROMERO ESTHER

DNI: 80039506 Correo electrónico: esthertrujillo2015@hotmail.com

Teléfono de casa: \_\_\_\_\_ Celular: 949405703 Oficina: \_\_\_\_\_

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	EDUCACIÓN
Mención:	GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

### Grado obtenido:

EL GRADO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

### Título de la tesis:

GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS

DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN VELASCO ALVARADO, PILLCO MARCA 2020

### Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año ( ) 2 años ( ) 3 años ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 18/05/2022

Firma del autor