

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO
EDUCATIVO



GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA VICTOR RAUL HAYA DE LA
TORRE DE JACAS CHICO, HUÁNUCO - 2020

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA
EDUCATIVA

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

TESISTA: VIGILIO BERRIOS MIRTA

ASESOR: DR. SOTIL CORTAVARRIA WILFREDO ANTONIO

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

En memoria a mis padres Vicente Vigilio Santos y Victoria Berrios Ponciano que los llevo siempre dentro de mi corazón, a mi hija Jhoana Dayana que es el tesoro más grande que me brindó la vida y a mis hermanos (as) por el apoyo moral y económico que siempre me brindaron, a mi familia y por su puesto a todas las personas que me mostraron su apoyo total para mi crecimiento profesional y pronta superación, a todos ellos gracias por sus mensajes de aliento para el logro de mis metas. Y, por último, dedico cada uno de los apartados de este documento al fortalecimiento de la investigación educativa.

AGRADECIMIENTO

- ✓ A la “Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco”, que es mi centro formativo, asimismo a la “Institución superior líder del centro del Perú”, por su acogimiento durante 2 ciclos de estudios de mi formación post profesional.
- ✓ A mis queridos docentes de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL, quienes con dedicación y profesionalismo contribuyeron a fortalecer nuestras acciones para lograr conocimientos significativos.
- ✓ Mi asesor de trabajo de investigación “Dr. Wilfredo Antonio SOTIL CORTAVARRÍA”; quién se encargó de supervisar en todo momento dicha investigación junto a las actividades realizadas en el proceso del trabajo.
- ✓ A todos aquellos colaboradores, quienes mediante su participación fue posible la aplicación del instrumento de la mencionada investigación.
- ✓ Finalmente, a mis compañeros de aula, quienes apoyan nuestras aspiraciones, motivan nuestros sueños y comprenden nuestro trabajo, y que en algún momento ayudaron con su apoyo psicológico y moral, en el presente trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo, tuvo por objetivo establecer el vínculo relacional entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la “institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020. Este estudio fue de tipo cuantitativo correlacional, de nivel explicativo, de diseño correlacional, se empleó como técnica la entrevista y como instrumento el registro de observación y el cuestionario, tuvo una población muestral de 22 profesores. Los resultados mostraron que existe una relación perfecta del 100.0% entre la variable gestión educativa y calidad de servicio, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.100$. Se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que la institución educativa en estudio tiene en cuenta la gestión educativa ello genera resultados positivos en cuanto a la calidad de servicio ofreciendo mejores resultados tanto pedagógicos, administrativos y comunitarios.

Palabras claves: Gestión, gestión educativa, calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of this work was to establish the relational link between educational management and quality of service in the "educational institution Víctor Raúl Haya de la Torre" in Jacas Chico - Huánuco 2020. This study was of quantitative correlational type, descriptive level, of correlational design, the interview was used as a technique and the observation record and the questionnaire as instruments, it had a sample population of 22 teachers. The results showed that there is a perfect relationship of 100.0% between the educational management variable and service quality, since $p = 0.000 < 0.05$ and $r = 0.100$. The following conclusion was reached: It was determined that the educational institution under study takes into account educational management, which generates positive results in terms of quality of service, offering better pedagogical, administrative and community results.

Keywords: Management, educational management, service quality.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..	10
1.1. Fundamentación del problema.	10
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.3. Viabilidad de la investigación.	14
1.4. Formulación del problema.	15
1.4.1.Problema general.....	15
1.4.2.Problemas específicos.	15
1.5. Formulación de objetivos general y específica.	15
1.5.1.Objetivo general.	15
1.5.2.Objetivos Específicos.....	15
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	17
2.1. Formulación de hipótesis general y específica.....	17
2.1.1.Hipótesis general.	17
2.1.2.Hipótesis específicas.	17
2.2. Operacionalización de variables.....	18
2.3. Definición de términos operacionales.	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes de investigación.	21
Nivel Nacional.....	22

Nivel Local.....	23
3.2. Bases teóricas.....	24
3.3. Bases conceptuales.....	43
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	45
4.1. Ámbito.....	45
4.2. Tipo y nivel de investigación	45
4.1.1. Nivel de estudio.....	45
4.1.2. Tipo de estudio	46
4.3. Población y muestra.	46
4.4. Diseño de investigación	47
4.5. Técnicas e instrumentos:	47
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos.	48
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.	48
4.7. Aspectos éticos.....	50
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
5.1. Análisis descriptivo.	51
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	61
5.3 Discusión de resultados	66
5.4. Aporte científico de la investigación.....	68
CONCLUSIONES.....	69
SUGERENCIAS	70
REFERENCIAS	71
WEBGRAFÍAS	74
ANEXOS	76

INTRODUCCIÓN

Existen modelos que fueron trabajados sobre la gestión escolar, que tiene por propósito el logro del aprendizaje de calidad, esta actividad muy importante para el sector educativo, está enfocada a la buena manera de tomar decisiones, el compromiso de un grupo, eficacia del proceso, adiestramiento de liderazgo, prácticas educativas y entre otros. Todo este conjunto de actividades se implementó como un grupo de manejo público, lo que apunta a la optimización de calidad enfocada a la gestión organizacional educativa, y todo ello conlleva encajar experiencias nuevas para el desarrollo profesional de director mediante la acción de planificar, seguir y controlar la gestión. Ahora hay trabajos de investigación donde los docentes y directivos han sido parte de dicho estudio y se ha determinado una necesidad fundamental, que es afrontar el nivel de complicación en la administración educativa mediante la especialización del campo para aquellos quienes guían dichas entidades.

Para lograr la calidad de servicio en una entidad educativa, es fundamental la calidad que transmite el personal directivo, técnico, administrativo, docentes, ya que ellos manejan la diligencia de técnicas, aplicadas para la optimizar dicha gestión. Cabe resaltar que los mismos estudiantes y padres tienen también un papel fundamental ya que la calidad implica realizar de manera correcta las actividades desde el primer momento. En caso la metodología y sistema que maneja las entidades educativas fuesen la correctas y manipularon un adecuado sistema de calidad, no existirían grandes pérdidas monetarias y mucho menos humanas.

Por estas razones descritas, se realizó dicha exploración, que está estructurada de esta manera:

En el Capítulo I. Se redacta el planteamiento de problema de dicha exploración, donde se describe el problema en realidad, en seguida se encuentra la formulación de problema, así como el objetivo general y específico.

En el Capítulo II. Se visualiza el marco teórico y dentro de este aspecto se describe el antecedente de la exploración, así como las bases o conceptos teóricos.

En el Capítulo III. Se exhibe el marco metodológico, donde se procede a redactar el tipo, diseño, nivel, métodos que son manipulados, así como las técnicas que sirven para recolectar los datos e instrumentos manejados, asimismo se describe la muestra y la población.

En el Capítulo IV. Se presentan y muestran los datos obtenidos, de la misma manera se elabora la reseña histórica, así como la descripción de manera general.

Por último, se muestran las conclusiones, así como las sugerencias, referencias bibliográficas, biografía del autor y anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema.

La gestión, surge como producto del progreso de manera natural como método social, dicha acción del hombre, se vincula al cambio de operación en el concepto universal dentro del ámbito político, económico, así como cultural y social.

Actualmente la gestión dentro de la calidad educativa, está siendo orientada a mejorar los procesos de memorización, promoviendo a desarrollar, formas de adquisición de destrezas dentro del sistema educativo. La administración educativa de una entidad, a nivel personal con enfoque intenso, brinda servicios al territorio peruano.

Tocar el tema de la evolución de gestión educativa es un tema amplio que contiene una larga historia, se hizo presente en el año sesenta en Estados Unidos, el año setenta en Reino Unido y ochenta en nuestra América Latina. Por estas razones se puede afirmar que la gestión educativa se mantiene en constante desarrollo con un bajo nivel de especificidad, ya que al ser un método disciplinado en desarrollo existe una relación sólida entre la práctica y teoría.

Delanoy manifiesta que, “la gestión educativa” está interesado al informarse por el incremento de eficiencia, además por ubicar actos que involucren una alta productividad en la educación, así como el rendimiento de cuentas, que se realiza a través del acto de medir y evaluar.

De la misma forma, la entidad educativa requiere de la administración de calidad para desarrollar retos y superar los cambios que se avecinan en la sociedad a nivel tecnológico, global, democrático, descentralizado y moderno.

Durante siglos, la gestión dentro de los ámbitos educativos, han desarrollado muchos cambios que generaron eficacia, que llevó al sector a lograr eficiencia, pero no solo eso, fomentaron también la calidad y equidad en el sistema educativo, así como temas específicos que se ingresaron poco a poco, hacia el cronograma educativo de manera progresiva, a la vez se redefinió en un sentido exigente y complejo.

Sin embargo, “en un análisis (..) en muchas partes del mundo los escolares no sacan provecho de la enseñanza debido a la calidad insuficiente de los sistemas de

educación. Los niveles de aprovechamiento escolar son muy bajos en los países con ingresos escasos o medios” (Unesco, 2018 p.12).

De acuerdo a Entreculturas (2013) en sus investigaciones a nivel mundial menciona que:

Existen millones de estudiantes, niños y niñas que reciben una enseñanza calamitosa y perjudicial, en condiciones de hacinamiento en espacios menores, producto de la dejadez de los gobiernos de turno. Asimismo, reciben una enseñanza de docentes con insuficiente formación, estudiantes que egresan o van a egresar presentan serias deficiencias académicas, y de poder insertarse en los estratos sociales, de comunicarse con claridad, y pensar con sentido crítico. En el 2013, uno de cada tres estudiantes abandonó la escuela en África, Asia Meridional y Asia Occidental, muchos de ellos no pasaron al cuarto grado y dejaron las aulas sin obtener las competencias básicas en matemática y comunicación. Esta es una consecuencia directa de la falta de calidad en la educación. (p.15)

La reforma educativa de los últimos tiempos, demostró lo dificultoso que es lograr resultados esperados, debido que las decisiones en el ámbito político mantienen fuertes problemas para ser práctico.

Así mismo en América Latina según el Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina (2017) informaron que:

El 97 % de los niños y niñas accede a la escuela primaria, así como el 83 % a la escuela secundaria. Sin embargo, el 18 % no ha encontrado en la escuela las expectativas que requieren, más de 6 millones han abandonado la misma y 15 millones arrastran el fracaso. El estudio dio a conocer que los estudiantes no encuentran en la escuela un lugar flexible que responda a su necesidad de vida cotidiana y escenario, que no responde a sus requerimientos para poder salir de la pobreza, es decir, ven en la escuela una clara falta de calidad educativa y que compromete muy gravemente las mejoras en la educación en esta última década. (párr.4)

Cuando nos referimos a la calidad de servicio, estamos buscando en primer término, la mejora de la competitividad, la superación, innovación, etc. dentro del ámbito educacional, generando de esta manera un sistema de avances, mejoramiento

del sistema educativo, docentes más capaces de emitir sin problemas juicios de valor, más analíticos y con resultados más positivos, en las dimensiones del desarrolla aptitudes, conocimiento, carácter y meta aprendizaje.

Actualmente en el Perú, los alumnos y padres de las entidades educativas deben formar parte de la administración de conocimientos ya que son ellos quienes interpretan el resultado de la evaluación. Debido a que el gobierno considera que los colegios están en alerta, después de anunciar el cambio de manera vigesimal, como un nuevo método de evaluación para calificar el logro alcanzado. Pese a que la medida se suspendió de forma temporal se muestra un contexto que debe ser atendido urgentemente en base a la administración de conocimiento para optimizar la competitividad de la plana docente.

Es así como lo indica Sánchez (2018) menciona que:

La calidad del servicio educativo en el Perú tiene sus principales focos en el rendimiento de pruebas objetivas, tales como las Evaluaciones Censales Estudiantiles (...) los resultados no muestran las capacidades y habilidades que tiene cada estudiante realmente y las competencias que necesitan los alumnos de hoy para enfrentar situaciones de la vida cotidiana. Esta manera de evaluación es pobre y poco fundamentada, además, la gestión de gobierno, así como los organismos correspondientes en materia educativa, como el Ministerio de Educación, Ugeles entre otros se olvidan de otros indicadores que incluyen la calidad de servicio educativo en nuestro país. (p.17)

Por eso, la administración educativa tiene una gran relación con la administración de conocimiento, por lo que se incorpora a demás actores como los alumnos y padres de familia. Una mejora sostenible para la calidad educativa es el resultado de la relación entre los involucrados, quienes están encargados de identificar y valorar el resultado de aprendizaje de manera cualitativa y descriptiva.

En nuestra región y local, la gestión educativa hacia la calidad de servicio, es similar a lo que ocurre en diferentes lugares de nuestra patria, la planificación dentro del ámbito educativo, siempre van a tener un norte, hacia el éxito, dentro de las innovaciones y/o transformaciones educativas, pero por los resultados que conocemos, el desempeño muy bajo.

Según el diario Ahora (2017) nos menciona que:

El sistema educativo del departamento de Huánuco atraviesa por una severa crisis a causa de la escasez de servicios básicos educativos para los escolares en proceso de enseñanza-aprendizaje. Los escasos servicios en la formación: acceso a las tecnologías de información, laboratorios y calidad educativa para los egresados de la Educación Básica. La escasa cantidad de colegios que cuentan con laboratorios de física y química, que alcanzan apenas el 10 % en el departamento de Huánuco lo que implica que los escolares no logran mayores competencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje. (párr.6)

Las consecuencias de todo ello, es que contamos con un Ministerio de Educación, que está totalmente centralizado la capital, y que, sus decisiones son muy impositivas y recursos que envían no se encuentran de acorde a la realidad del interior del país, a la utilización de un lenguaje distinto a una realidad objetiva, se puede observar un liderazgo muy débil, frente a los profesores y directores, los planes que utilizan muchas veces son obsoletas y no son a largo plazo, las situaciones de contrataciones, se realizan políticamente sin respetar la meritocracia, y en muchos de los casos la calidad servicial deja desear bastante, también hay personas con cargos directivos donde no cumplen a cabalidad sus labores encomendadas.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco, no es ajena a esta problemática se ha podido observar problemas en la gestión educativa tanto en el aspecto pedagógico, administrativo y comunitario no existe evidencia del logro de objetivos institucionales propuestos por la institución educativa, tienen profesionales sin títulos profesionales, no cumplen las normativa establecida, no hay compromiso e integración por parte de los docentes, la mala administración de recursos y no se evidencia el seguimiento académico a los alumnos e informe a los padres de familia que complemente un servicio de calidad.

A partir de este punto, la exploración tuvo como finalidad general establecer el vínculo relacional de “la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa” “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco- 2020.

1.2. Justificación e importancia de la investigación.

Teórico

La presente investigación pretende fortalecer los hallazgos de la literatura científica, con respecto a la gestión educativa con el cual se pretende generar un aporte respecto a los criterios para fortalecer la calidad de servicio de la I.E “Víctor Raúl Haya de la Torre” mediante la calidad de servicio, para así mejorar la eficacia y eficiencia de la administración pedagógica. De esta manera determinar la relación de ambas variables y a través de los resultados del presente estudio, se busca profundizar el flujo del conocimiento en base al resultado obtenido los mismos que serán de utilidad en el futuro para estudios realizados en el contexto local como conocimientos previos.

Práctico

Tendrá una notable implicancia práctica, debido a que será favorable para mejorar la gestión educativa alcanzando las metas determinadas por el estado y que el proceso de gestión sea ágil y simple. Además, el resultado de la presente investigación aportará a los centros educativos de Huánuco, permitiendo la mejora en la gestión educativa pedagógica administrativa, y comunitaria. Para así mejorar la calidad de servicio brindando un servicio eficaz y eficiente. La presente investigación es de gran relevancia debido a que los resultados que se obtendrán contribuirán en la mejora del proceso de la calidad de servicio en beneficio de docentes, estudiantes y padres de familia.

Metodológico

Se realizará la elaboración de un cuestionario; y con la validación de los instrumentos, se pretende brindar herramientas para futuras investigaciones en el tema que pueden emplear el instrumento para medir en otros ámbitos, y se espera que sirva para el uso de futuros estudios o como aporte metodológico para otros investigadores.

1.3. Viabilidad de la investigación.

El presente trabajo de investigación fue viable porque conté con los recursos financieros, humanos, económicos, materiales, y tuve el tiempo necesario para la

aplicación de los instrumentos y la información requerida, también se contó con el apoyo de la institución por parte de la plana directiva, que me brindó las facilidades necesarias para realizar mi trabajo de investigación; también el respaldo de los docentes para el desarrollo de las actividades realizadas, así como también de todos los actores educativos.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general.

¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico, Huánuco -2020?

1.4.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicios con aptitudes en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico, Huánuco -2020?

- ¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicios con conocimiento en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico, Huánuco -2020?

- ¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicios con carácter en la institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico, Huánuco -2020?

1.5. Formulación de objetivos general y específica.

1.5.1. Objetivo general.

Determinar la relación de la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

-Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con aptitudes en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020.

-Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con conocimiento en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020.

-Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis general y específica.

2.1.1. Hipótesis general.

HGi: Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco- 2020.

HGo: No existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco- 2020.

2.1.2. Hipótesis específicas.

Hi1: Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco- 2020

Ho1: No existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco- 2020

Hi2: Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con conocimiento en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Ho2: No existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con conocimiento en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Hi3: Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Ho3: No existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

2.2. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE PUNTUACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V ₁ Gestión Educativa	Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ○ Implementa y mejora constantemente su currículo. ○ Innovan siempre su práctica docente. ○ Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje. ○ Promueve nuevos estilos de enseñanza. 	<ul style="list-style-type: none"> • No • No sabe/no opina • Si 	Ordinal	Cuestionario
	Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros. ○ Posee compromiso e identidad con su centro laboral. 			
	Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incentiva la cooperación del actor educativo al momento de tomar decisiones y actividad escolar. ○ Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos. ○ Respetan siempre los manuales de convivencia. 			
V ₂ Calidad de servicio	Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión. • Identifica y valora las necesidades de sus alumnos. • Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar. • Es muy paciente y empático con sus alumnos. • Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha • Motiva y fomenta el aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • No sabe/no opina • Si 	Ordinal	Cuestionario
	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos. • Trasmite aprendizajes y valores a sus alumnos. • Fomenta la creación y comprende principios democráticos. • Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable. 			

		<ul style="list-style-type: none"> • Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte. • Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases. 			
	Carácter	<ul style="list-style-type: none"> • Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico. • Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades. • Conservan siempre muy claros sus objetivos. • Se comprometen con el cambio. • Saben comunicarse alturadamente. • Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos. • Es consciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados. • Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo. 			

2.3. Definición de términos operacionales.

Gestión Educativa

La gestión educativa, tiene por finalidad lograr el aprendizaje basado en la calidad, lo que significa vincular toma de decisiones, labor en grupo, eficacia de proceso, manejo al momento de liderar y realizar prácticas en la sociedad, todo ello, es considerado como disciplina, que aspira a fortificar el desempeño de las instituciones educativas en nuestro país, la gestión a trabajar va a estar determinado mediante la aplicación de técnicas, instrumentos y conocimientos. Se trata de una suerte de administración educativa, en el sentido de que intenta pensar el proceso educativo como un todo organizado, sistémico.

Calidad de servicio

Se analizó la calidad de servicio en la institución educativa, con el fin de descubrir la satisfacción de los actores, tanto internamente como externamente, ya que la complacencia es fundamental para aquellos integrantes continúen de manera conforme con los servicios educacionales que se ofrecen. Muchas instituciones educativas no se enfocan en este aspecto y consecuentemente no marchan de una manera ascendente e innovadora.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación.

Nivel Internacional.

- **Torres, C. (2017).** En su estudio realizado en España: *“Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria”*. Trabajo realizado en la Universidad Pública de Andalucía. El tipo de trabajo se presentó como método cuantitativo, descriptivo y en “modalidad de encuesta”. El autor llegó a la siguiente conclusión: Se puede establecer que, a nivel general, los objetivos específicos han sido alcanzados, es así como la formación inicial del profesorado, aprendizaje permanente de los docentes, competencias y capacitación lingüística, participación e implicación en los órganos de gobierno, estructura del Sistema Educativo, etc. permite el estudio de cada uno de estos indicadores.

Considero que la investigación realizada por Torres, sobre la calidad educativa en Andalucía, nos muestra que existe un fundamento, donde el maestro tiene en cuenta la formación del nivel básico e inicial del docente como escaso, sin embargo, piensan que una formación de forma estable, es una herramienta admisible para mantenerse actualizado con los temas vinculados a la educación, asimismo con la tecnología y metodología didáctica.

- **Martínez, D. (2013).** En su estudio realizado en Colombia: *“La Gestión Educativa en Colombia: Del dispositivo a la tecnología de gobierno”*. Trabajo elaborado en la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia. De tipo descriptivo. Donde se concluyó, que es clave reconocer que la gestión educativa no es un discurso propio de la educación y la pedagogía, sino del ámbito empresarial, dado que este se ha construido como producto de la reactualización del capitalismo ocasionando transformaciones globales de todo tipo: culturales, sociales, económicas, educativas, tecnológicas, entre otras.

Considero que la investigación realizada por Martínez, ha pretendido averiguar, examinar y concluir sobre los elementos que configuran “la gestión educativa” en Colombia, para ello, ha generado su estudio, a demostrar la

influencia en la gestión del aspecto normativa y jurisprudencia, políticas educativas, como también a las fuentes teóricas e investigativas.

Nivel Nacional.

- **Díaz, S. (2017).** En su estudio realizado en el Perú. *“Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en “las Instituciones Educativas Estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016”*. Su diseño fue “descriptivo – transversal” porque se recolectó resultados de la variable en un solo instante, se concluyó que grado de calidad educacional, relacionado a la orientación institucional como apoyo al rendimiento del maestro, labor grupal con familiares, comunidad y manejo de infraestructura del aprendizaje; al marco de acreditar los colegios estatales secundarios, en especial en el distrito de Iquitos 2016, con “41,2 % es regular, el 29,4 % es bueno y el 29,4 % malo.

Se considera que el estudio elaborado por Díaz, sobre calidad de gestión pedagógica dentro del procedimiento para acreditar, trata de crear la guía al elaborar una estructura para acreditar en los colegios de nivel básico, donde se concluyó, crear un método para autoevaluar y mejorar dicho método.

- **Elliot, A. (2017).** En su estudio realizado en el Perú: *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho*. El tipo de investigación descriptivo - correlacional. El autor llegó a la conclusión, que la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, tiene una relación significativa alta por ello se aceptó la hipótesis general donde se aprecia que ambas variables mantienen un vínculo existencial en dicha institución donde se elaboró la investigación.

Se considera que dicho estudio realizado por Elliot, enfocado a “la gestión educativa estratégica”, muestra que existen instituciones que, sí cumplen con un vínculo positivo y significativo dentro de la calidad en las dimensiones de la conexión y colaboración administrativa, como ocurrió en dicha institución donde se realizó la exploración, con grado de confiabilidad del “99% y 1% como posibilidad errada.

- **Nole, J. (2016).** En su estudio realizado en el Perú: *Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016*. El tipo de investigación “descriptivo – correlacional”, tiene por objeto establecer la conexión entre ambas variables. El autor llegó a la conclusión, que la “Gestión educativa y la Calidad de los servicios educativos” tienen una relación significativa alta, lo cual esto indica que mayor gestión de calidad habrá una mejor calidad de servicios en dicha institución.

Se considera que el estudio elaborado por Nole, quien mediante la correlación de rho de Spearman, indico que al incrementarse la gestión de calidad también crecerá la calidad servicial educativa, en consecuencia, el trato humanístico y por ende la calidad servicial espiritual en la presente institución.

Nivel Local.

- **Jaramillo, N. (2019).** En su estudio realizado en Huánuco: *Gestión educativa y el clima institucional en docentes de la Institución Educativa Gabriel Aguilar Narvarte, Cayran – 2019*. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, de tipo prospectivo, transversal y descriptivo; con un diseño correlacional, con una población muestral de 32 docentes. El autor llegó a la conclusión: Que se encontró correlación entre las variables, con nivel de significancia del 0.05, tal como queda demostrado en la contratación de hipótesis con un nivel de confianza de 95% ello nos indica que existe un vínculo significativo de relación entre la gestión educativa y el clima institucional, en los docentes de la Institución Educativa Gabriel Aguilar Narvarte, Cayran – 2019

A mi parecer la autora hace un estudio muy profundo para lograr demostrar el resultado que llegó, y los instrumentos aplicados tuvieron un efecto favorable, para tener como resultado que, existe una relación significativa entre las 2 variables planteadas.

Abad, K. (2017). En su estudio realizado en Huánuco: “*Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la institución educativa Hipólito Unanue de Obas- 2017*”. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 40 docentes, La autora llegó a la siguiente conclusión: La variable gestión

de calidad se relaciona significativamente con la variable satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017, ya que según los resultados estadísticos del coeficiente de correlación de Pearson realizado entre las dos variables arrojaron el valor de 0.787, siendo el nivel de correlación positiva, significativa y alta. Es decir, existe influencia entre ambas variables

A mi parecer la autora hace un estudio muy profundo para lograr demostrar el resultado que llegó, y los instrumentos aplicados tuvieron un efecto favorable, para tener como resultado que, existe una relación significativa entre las 2 variables planteadas.

3.2. Bases teóricas.

3.2.1. Gestión educativa.

Teoría

El autor Casassus (2000) afirma que:

La gestión educativa data de los años sesenta en Estados Unidos, de los años setenta en el Reino Unido y de los años ochenta en América Latina. En consecuencia, se determina que ésta tiene un bajo nivel de especificidad, de estructuración y de identidad. Frente a esta perspectiva teórica, la gestión educativa debe tener un enfoque no centrada solo en la dimensión administrativa, sino desarrollar las cuatro dimensiones de manera paralela y sistémica, priorizando la pedagógica, porque es la columna vertebral del desarrollo de una institución educativa y, por otro lado, los procesos de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes es el centro y la razón de la escuela. (p.23)

a) Gestión.

Conjunto de servicios que prestan las personas dentro de las instituciones. Tiene mucha significatividad e importancia en el hombre. De acuerdo al diccionario de la RAE (“Real Academia de la lengua española”) se describe a este término como un acto y efecto administrador.

La gestión puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de actividades institucionales. (Alvarado, 2006, p.17).

Asimismo, es una guía que orienta actividades, previsión y visualización de todos los logros que requiere alcanzar, además una cadena de procedimientos se realiza con el fin de adquirir objetivos, así como tiempo solicitado que efectúe cada parte y el evento asociado a su adquisición.

b) Tipos de gestión.

Gestión de una empresa

Es una herramienta primordial que orienta de manera correcta al negocio, de ello depende su nivel de éxito, donde el personal directivo se encarga de procesar la planificación y de la misma manera implica a trabajadores de forma que todos colaboren al logro de los objetivos establecidos. Además, cabe recalcar que la acción de organizar y planificar es necesaria para cada nivel en una entidad.

Gestión de diseño

Labor que está estructurada para la creación de objetos y espacios, que se utilizan para la creación de servicios, métodos, estrategias transformadoras para la entidad.

Gestión de la información (GI)

Es un grupo de procesos que está dedicado a controlar el periodo de vida basado en la indagación, obtención, captura y predisposición de distintos archivos.

Gestión del conocimiento.

Los mayores tipos de gestiones, se desarrollan dentro de las empresas, y más aún con las condiciones del entorno actual solicitadas por la fuerte complejidad y competitividad, por ello es una herramienta protagónica fundamental que asegura el sostenimiento y solidez del negocio a nivel mundial.

Gestión de calidad.

A diario los requisitos de exigencia del consumidor en el ámbito económico se están convirtiendo más relevante, por lo que, para el área de calidad, sería un gran desempeño para convertir a la empresa en exitosa ya que hoy en día es una ventaja competitiva para aquellos que sepan manejarla y utilizarla.

Gestión del personal.

Actualmente, la satisfacción de todos los clientes involucra también satisfacer al colaborador, ya que no podría lograrse si no llega a materializarse antes.

Gestión de proyectos.

Está enfocado metódicamente a la planificación y orientación de procedimientos para el proyecto de inicio a fin de acuerdo al “Instituto de Gestión de Proyectos”. Este tipo de gestión tiene un recorrido de desarrollo que se inicia desde el diseño, luego el desarrollo del mismo, se realiza un análisis y por supuesto llevando a evaluarlo.

Gestión social.

Se refiere a aquellas actividades obligatorias realizadas por la entidad enfocada a la comunidad y autoridad localizada al aspecto del proyecto de desarrollo, realización y operacionalización.

Gestión Tecnológica.

Conjunto de actividades que adoptan y ejecutan decisiones basadas a la estrategia, plan y acción vinculado a difusión y manejo tecnológico.

Gestión del Ambiente.

Grupo de diligencias enfocadas a la administración ambiental basada a la formación sostenible, en otras palabras, es aquel método por donde se planifica acciones antrópicas que perjudican al medio ambiente, con la meta de alcanzar una correcta “calidad de vida”.

Gestión Estratégica.

Estrategia primordial para la administración en todas las entidades, si en caso no funcionase, se establecen circunstancias que puedan solucionar previamente al reporte.

Gestión Administrativa.

Herramienta fundamental al momento de emprender un negocio porque a partir de ello influye el nivel de éxito o fracaso empresarial.

Gestión Gerencial.

Son aquellos actos vinculados a la elaboración de productos o servicios que se realizan en la entidad.

Gestión Financiera.

Está enfocado a obtener de manera eficaz el recurso financiero.

Gestión Pública.

Herramienta eficiente y eficaz para la administración empresarial.

La gestión digital.

Es la que se centra en el negocio digital. Tiene especificidades y debe ser bien ejecutado para garantizar buenos resultados.

c) Educación.

Es un conjunto de aprendizaje y valores que preparan al estudiante a lograr su propia autorrealización, como aquella: “orientación de la personalidad que se dirige al desarrollo de las potencialidades, a la realización de valores e intereses fundamentales del individuo en la actividad social” (D’Angelo, 1996:4).

La formación educativa es un gran soporte para realizar una proyección de vida de manera eficaz y eficiente, convirtiéndose en realidad, relacionando probabilidades internas de la sociedad y el usuario, a través del desarrollo en valores, concepto de sociedad, capacidad lógica, enseñanza, motivación e interés.

La formación educativa se realiza de manera metodológica, porque se brinda dicho conocimiento al individuo en pleno desarrollo. Para algunos autores es aquel proceso donde se brinda conocimientos primordiales que poner en práctica a su vida diaria. Cabe resaltar que el aprendizaje inicia desde la niñez, que es instruido desde las escuelas conocidas como Kínder, donde se enseña a los pequeños estudiantes valores, principios, cultura y reconocerse a sí mismo.

Teniendo en consideración distintos conceptos basados en la educación, es fundamental agregar, que no se brinda solo por medio verbal, sino también

por actos o actividades que el usuario muestra, así tal cual las cualidades y emociones. En general el procedimiento educativo está dirigido por una imagen con autoridad, como el docente, padre, tutor, auxiliar, entre otros.

No quiere decir que un individuo no pueda realizar un aprendizaje autodidáctico, que significa educarse a sí mismo, por ende, se tiene en consideración que dicho proceso tiene una consecuencia formativa, ya que la persona es consciente de sentir, pensar y actuar.

Además, es fundamental exponer el término a partir de una vista técnica, debido a que la educación es aquel procedimiento continuo, donde se desarrolla la facultad intelectual, moral y física del individuo, con la finalidad de incorporar de forma eficaz en el mundo, por ello se dice es una enseñanza de vida.

A continuación, se describen conceptos de distintos literarios:

Erick Fromm. Radica en apoyar a los niños a conllevar una realidad de la manera más óptima.

Piaget. Forma personas con valores, autonomía, buena moralidad y respeto hacia los demás individuos, como una norma de correspondencia.

Kant. Oficio que se enfoca a buscar una perfección humanística.

Durkheim. Tiene en cuenta que la educación formativa es el acto ejercido y enseñado por individuos mayores hacia los menores.

Aristóteles. Lo califica como un material que relaciona al individuo con las demás personas, y en caso de ser una adecuada relación se califica como buena persona.

d) Tipos de Educación.

Está conformada por tres tipos, formal, no formal, informal, las cuales se diferencian por sus particularidades.

El aprendizaje formal resalta por ser compartida en distintos centros de especialización, como en instituciones públicas, colegios privados, institutos y universidades.

Asimismo, la enseñanza no formal es generada e impartida por entidades u organismos comunitarios.

Posteriormente, la enseñanza informal agrupa lo que resta, es decir, aquella interacción entre individuos para su desenvolvimiento en familia, amigo, trabajo. Aquellos docentes que fingen serlo no pueden manejar técnicas pedagógicas, o crear actos que estimulen, animen o difundan conocimientos.

A. La Educación Formal.

Es aquel aprendizaje que se brinda e instruye en el centro de formación especializado, de manera organizada, relacionada a una secuencia pedagógica con un periodo de tiempo establecido con un adecuado soporte y finalmente con la producción de certificado. Asimismo, dentro de este rubro se encuentra distintos subtipos, que son descritos de la siguiente forma:

Educación infantil

Llamada también “inicial o preescolar”, la cual está comprendida por el procedimiento educativo a partir del nacimiento del niño hasta antes de su niñez, que son seis años, pero cabe resaltar que este dato varía dependiendo del departamento, antes de ingresar al nivel primaria. Según el estado denomina a estas entidades como el jardín de infantes, su primera finalidad es desarrollar de manera intelectual, moral y física realizando énfasis en el tiempo que se ha ejecutado.

Educación primaria

Se encuentran los niños entre seis y ocho años de edad, que generalmente comienza cuando el niño cumple cinco o seis años, de acuerdo al país donde se encuentre. Estadísticamente se conoce que el noventa por ciento de niños que se encuentren entre seis y doce años están inscritos en la educación de nivel primaria, pero se piensa que este dato se incrementará en los siguientes años. Según la “UNESCO” casi todos los países están

comprometidos al inscribir a los niños al nivel primaria, sin embargo, los niños al pasar al nivel secundaria presentan una edad de once y doce años, este cambio está contemplado en distintas entidades educativas.

Educación secundaria

Gran parte de la formación educativa actualmente en la sociedad, está compuesto por la educación de nivel secundaria, donde los alumnos se encuentran en el periodo de la pubertad, su primera cualidad es que el niño pase de la primaria obligatoriamente hacia la terciaria. Por lo que se afirma que la finalidad es brindar un otorgamiento al alumno mediante conocimientos comunes, asimismo se le prepara para el tercer nivel y entrena para una profesión deseada.

De acuerdo a la formación educativa, la entidad se conoce “instituto, liceo, escuela intermedia, gimnasio, etc.” Cabe resaltar que los años estudiados del nivel primario y secundario dependen del lugar o territorio donde se encuentre el alumno.

Educación media superior

Está enfocado a la práctica y manipulación directa de acuerdo a la carrera profesional, su formación está compuesta por teoría y práctica, basado en aprendizaje y conocimientos transmitidos a lo largo del tiempo de estudio.

Educación superior

Es aquella etapa final de la formación educativa, en otras palabras, es la fase de formación que está después de la secundaria, generalmente es instruido en la universidad, escuelas profesionales e instituto superior.

Educación Alternativa

Pese a que este tipo de educación actualmente es alterna, es necesario indicar que el sistema alternativo se presentó ya desde hace muchos años. A mediados del siglo XIX el método de colegios públicos fue desarrollado de

manera amplia, por lo que nació disconformidad de países por este nuevo método, surgiendo la denominación de aprendizaje superior, en otras palabras, es aquella reacción que se obtuvo por el disgusto de padres de familia ante los errores que se encontraron en la educación general. Por ese motivo se originó diversos tipos de enfoques en el aprendizaje, lo cual engloba a colegios alternativos, aprendizaje del hogar y “desescolarización”.

B) Educación No Formal.

Está conformado por la academia, instituto y demás cursos que no sean manipulados por “el sistema educativo”, porque no tienen un instructivo curricular educativo, y pese a que su finalidad es educar a las personas no se reconoce a través de certificados.

Este tipo de aprendizaje comprende a aquellos institutos del ámbito educacional y pese a que no fueron escolares, su objetivo es efectuar metas ya establecidas. Asimismo, implica un conjunto social heterogéneo, sin embargo, su organización no es apto para certificar periodos escolares de manera especializada, en otras palabras, sólo tienen el objetivo de educar, enseñar y aprender mediante un plan convencional que se mantiene al margen del aspecto escolar.

Por los conceptos explicados es fundamental tener en cuenta la diferencia entre los conceptos para lograr comprender el término de “educación no formal”.

C) Educación Informal.

Es aquel aprendizaje que imparte valor, hábito, habilidad y sobre todo experiencia, sin considerar a las entidades educativas creadas para este fin, un atributo más de este tipo de enseñanza es crear la espontaneidad con diferencia de dicha entidad. Asimismo, cabe recalcar que es un proceso que no contiene etapas, no es necesario aprobar cursos, tampoco existe un

currículo educativo, no existen evaluaciones, pero si pueden estas entidades presentar objetivos o metas que desean cumplir.

Una clara muestra de ello, es cuando una madre realiza una lectura para su hijo, además responde a las preguntas elaboradas por el niño, sin embargo, no hay una regla o instructivo para seguir con el otro nivel, lo que si realmente se hace en la educación formal.

Cabe mencionar que el ente familiar es el primer componente para lograr la educación informal en el niño y jóvenes, inclusive se considera de más importancia pese a que el niño pueda asistir o no a la entidad educativa formal.

Además, es fundamental que los padres en casa deben instruir a sus hijos mediante valores, hábitos y principios, para que puedan complementar la enseñanza brindada en el colegio, para ello los padres deben solicitar el proyecto educativo del colegio, así podrán transmitir conocimientos que estén relacionados con la libertad y comprensión del entorno.

e) **Gestión educativa.**

Aplica el principio que está establecido en la administración, su finalidad es llegar a ser una disciplina del campo educativo, además es concebido por un grupo de procedimientos, saber tomar decisiones, realizar actos que conlleven habilidades formativas, así como su perspectiva aplicación y valoración.

Según (Gimeno Sacristán, 2014),” señala la gestión educativa, como la práctica de comprender una acción educativa, donde el papel del sujeto resalta el valor de las acciones, y sujetos que las realizan para entender la educación como un proceso social y su posible cambio”.

“Está constituida por conjunto de operaciones, actividades y criterios de conducción del proceso educativo. Una buena gestión educativa demandará realizar, durante todo el proceso educativo, las acciones (actividades y operaciones) que son necesarias para lograr los objetivos educativos”.

(Collao, 1993, p.13).

También es imprescindible porque requiere de nuevos atributos que forjen su eficiencia, por ese motivo es una “gestión innovadora” ya que es indispensable tanto su flexibilidad como su interdisciplina. La gestión educativa debe ser interactiva entre todos los agentes que participan en el desarrollo institucional, debiendo realizarse una agresiva aplicación de la información de sus procesos, con gran énfasis descentralista y criterios compensatorios para aquellas zonas marginales que por carencia de oportunidades y recursos no les sea posible un desarrollo autónomo. (Alvarado, O. 2006:207 y 208).

f) Importancia de la gestión educativa.

Es fundamental ya que es un componente principal del aprendizaje en todo el mundo, está vinculado de manera directa o indirecta en las actividades de educación, principalmente en el ámbito de “la administración educativa”.

Surgió por los requisitos prácticos de carácter académico, que se diferencia con “la administración educacional”, que es encargada generalmente de la dirección y gerencia, una diferencia principal es que dichas administraciones brindan servicios de educación a grupos de personas, quienes son los usuarios o clientes, mientras “la gestión educativa” requiere de una relación humana, lo cual disminuye la mentalidad industrial y comercial en el ámbito educativo.

Asimismo, se considera a la “gestión educativa” como un aspecto que contiene conocimientos teóricos, así como actividades empíricas “inter o trans disciplinario” por lo que está comprendido por algunas acciones para administrar, además está relacionado también con el área social, matemática y ciencia humana junto a actividades de innovación en los recursos educativos, vinculado a sus metas y objetivos, trascendiendo de la limitación teórica y práctica con el fin de ingresar a la sociedad con acciones y comportamientos relacionados al área de educación.

A partir del concepto filosófico y empírico, “la gestión educativa” se ha convertido en una disciplina educativa, formativa, constructiva y transformadora, en otras palabras, está compuesto por “metas educativas,

administrativas y participativas” con la finalidad de atestiguar un aprendizaje basados en aspectos sociales, económicos, políticos, culturales y cognitivos para aquellos individuos que sean partícipes en la ejecución educativa.

3.2.1.1. Gestión Pedagógica.

A partir de esta disciplina se origina el “aprendizaje” de los alumnos, docentes y colectividad educacional a través del origen del conocimiento donde está examinándose compañías educativas como el grupo de individuos que interactúan de forma consecutiva con carácter responsable para mejorar permanentemente en el conocimiento del estudiante, con el objeto de formar buenos miembros en el mundo. Asimismo, todo favorece a la calidad humana y para la sociedad.

Para (Álvarez de Zayas) “Camina cada vez de forma intrínseca a los actores sociales del proceso docente educativo, sus insuficiencias y la vinculación de los propósitos individuales e utilidades del colectivo, de esta manera se aprecian y reúnen las demandas de ambas, a la familia y comunidad en estrechos ataduras con la universidad, reconociéndose como agentes que participan vivamente en la construcción del sentido de la educación, lo que se manifiesta en la política educacional esbozada y en su estrategia maestra de camino integral para la labor educativa y política-ideológica”.

Desde el punto de la “Teoría de los Procesos Conscientes, según Álvarez de Zayas” (1998, p. 64), “se asemeja con los componentes esenciales del proceso docente educativo (que son su objeto), de ahí que toda estrategia que se diseñe deberá partir de una necesidad o problema que contribuya al objetivo de optimizarlo y alcanzar la eficiencia en la formación de los profesionales mediante la gestión didáctica (que es su contenido)”.

Asimismo, la relación objetivo-contenido de la responsabilidad metodológica se concluye diferenciar el método que se lleva a cabo, donde se debe tener en consideración el interés y grado integrador del participante. “El método posibilita el enfoque afable del proceso en tanto en él se observa el papel de liderazgo, los componentes humanos que intervienen en la toma de arbitrajes, el proceso de comunicación y la dirección global”.

3.2.1.2. Gestión Institucional.

Para (Koontz & O'Donnell, 1990), es una disciplina a nivel internacional que es reconocido como “un arte que interviene conocimientos empíricos”. Pero, “al manejarse el conocimiento organizado, es respaldado por la práctica con técnicas”, convertida en ciencia. Dicha técnica es una forma general para realizar las cosas, y lograr resultados con “eficacia y eficiencia”. Desde este concepto “nace el proceso de gestión, con elementos de la función de administración” comprendido por acciones como “prever, organizar, comandar, coordinar y controlar”. Por ese motivo el procedimiento “es cíclico, dinámico e interactivo”. Sus puestos están destinados al “aspecto sistemático del proceso de gestión”.

Por ello está definido “por la ejecución y monitoreo de mecanismos, acciones y medidas requeridas para una consecución de metas en la entidad”. Seguidamente, se involucra un fuerte compromiso de actores con la institución y valores junto a principios que brinda productividad de las acciones ejecutadas. A partir del marco conceptual se comprende que dirigir a la entidad consiste en manejar las técnicas para lograr desarrollar actividades vinculadas a las metas y objetivos.

De manera resumida es aquella disciplina que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar internamente todos los recursos, desde el humano hasta la tecnología de la entidad, que tiene por objetivo maximizar los beneficios económicos y sociales a partir de las metas establecidas.

3.2.1.3. Gestión comunitaria.

Juega un rol de categoría en “la producción de propuestas, en la discusión y axioma de prioridades en el espacio escolar y regional en asuntos de tanta trascendencia para su supervivencia”, una clara muestra es el programa educativo, así como cultural basado en el cuidado de la naturaleza. Por ese motivo, su finalidad consiste en agrupar aprendizaje de diferentes áreas que apoyen y consoliden proyectos comunitarios que es dúctil al responder al requerimiento y característica por quienes constituyeron una comunidad de manera específica considerando “el criterios teórico – prácticos”, que permite ejecutar un plan comunitario enfocado al “proceso educativo”.

Realizando su respectivo estudio en lo descrito líneas arriba se testifica que “la gestión comunitaria”, está comprendido para interactuar de forma colectiva en la educación y ayudar al cumplir la meta institucional, asimismo instaurar vínculo con la sociedad comunitaria por medio de familias para incrementar las acciones del instituto que aproveche el ámbito social.

3.2.2. Calidad de servicio.

a) Calidad.

El instaurar el método educativo con aspecto “de corte neoliberal como el que vive nuestro país indaga testimonios académicos”, lo cual permite restringir el ingreso en la educación. Todo alegato crea un nuevo fetiche educativo, caracterizado por “debilidad conceptual”, como el término de “calidad de la educación”. Asimismo, la calidad es aquel significado subjetivo. Por ello se vincula con el punto de vista del sujeto al realizar una comparación de un asunto con otro del mismo aspecto, y distintos factores culturales del servicio, necesidad, expectativa influyen al concepto.

Está referido a la capacidad poseedora del objeto que satisface “necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad”. Por ello es una disciplina inherente que implica valorar un asunto de la misma o distinta especie. Este término contiene distintos significados.

En esta manera está referido al grupo de características inherentes del objetivo relacionado a la capacidad para cumplir una necesidad directa o indirecta. Desde otro punto de vista se define como aquella percepción del usuario o cliente, quien mediante observación mental asumió la aprobación del servicio, así como su capacidad ante sus requisitos.

Según las demás entidades el término calidad se refiere a:

“La norma ISO 9000: Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.”

“Real Academia Española: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

“Philip Crosby: Calidad es cumplimiento de requisitos”.

“Joseph Juran: Calidad es adecuación al uso del cliente”.

“Armand V. Feigenbaum: Satisfacción de las expectativas del cliente”.

“Genichi Taguchi: Calidad es la pérdida (monetaria) que el producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es expedido”.

“William Edwards Deming: Calidad es satisfacción del cliente”.

“Walter A. Stewart: La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”.

b) servicio.

Para el rubro económico es aquel grupo de actividades enfocadas a satisfacer los requisitos del cliente, ofreciendo un bien intangible, por lo que se dice que el servicio atiende a distintos componentes, ocasionalmente puede coincidir con el diseño y atención del cliente. Mejor dicho, no hay cadena de producción como es el caso de una industria con productos.

Al realizar un servicio de forma intangible, es decir el cliente no puede obtenerlo, una muestra clara es el servicio de “atención al cliente” que se realiza mayormente en tiendas o marcas reconocidas, finalmente se puede afirmar que el término de calidad tiene un amplio significado, por lo que se verá a continuación sus características.

c) Calidad de servicio.

Esta pequeña palabra se considera importante para toda una sociedad, ya que se considera a la entidad privada o pública que implementa con el fin de garantizar la satisfacción del cliente, dicha satisfacción es fundamental para que el usuario siga consumiendo el producto brindado, además cabe recalcar que muchas entidades no tienen interés por el área, asimismo pierde a sus usuarios al no realizar publicidad en la campaña publicitaria.

Este significado está derivado por el término de calidad, se comprende como aquella satisfacción de requisitos y expectativas de los usuarios.

Para conocer más a fondo el concepto de este término, es conveniente mencionar algunos aspectos.

En primera instancia, se considera al bien capaz para cumplir el requisito del usuario, con respecto a su contenido existen dos tipos: “Los tangibles e intangibles”. El bien tangible se conoce como el producto, el cual es un bien físico, mientras el bien intangible está conformado por servicios y su composición es inmaterial, en otras palabras, es un acto que recibe el usuario y de la misma manera resuelve el problema.

Mejor dicho, es “toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal”. Por ello, se considera al servicio como la prestación de necesidad, expectativa y deseo del usuario.

d) Importancia de la calidad de servicio.

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, las personas consideradas como los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología; antes de comenzar con los distintos modelos, es necesario revisar al planteamiento de Reeves y Bednar (1994, p.419), que señalan cuatro perspectivas básicas que proponen la importancia de la calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

Una “calidad como excelencia”, que consiste en que la entidad de servicio logre obtener buenos resultados, pese a la subjetividad, ya que denominarlo como excelente, sería imposible porque en su mayoría el cliente no está satisfecho del todo.

Otro aspecto fundamental son las especificaciones “tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos”, tal cual, evalúa una diferencia entre la calidad en diferentes tiempos, ya que de esta manera se obtiene una comparación y determinación de diferencia, junto al problema para evaluar la percepción de la entidad mas no del cliente.

Un tercer punto propone a la calidad como” la eficiencia interna y una efectividad externa, en otras palabras, se analiza el coste que sigue unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los

consumidores o usuarios”, se debe tener en consideración una dificultad que exista al estimar el elemento, debido a que es dinámico a través del tiempo.

Finalmente se señala a “la calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores”: asimismo está definido como “el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio”. Es un término definido como “la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores”.

Además, cabe recalcar que “la calidad del servicio al cliente es clave fundamental para el éxito en un establecimiento que se encarga de la prestación de servicios; ya sea, renta de coches, agencia de viajes, hotel, agencia turística, y un sin fin de ejemplos”. Por ello se dice que “la calidad es importante pero la pasión y el amor a lo que forjamos, es lo que realmente nos va a ayudar a alcanzar el triunfo”. Probablemente, a gran parte de nosotros nos tocó un trabajador que haya realizado un mal trato sobre nosotros, no sonrían, impacientes, poco atentos, con pésima actitud, lo que significa que nuestra calificación ante dicho servicio será deficiente.

Para la “calidad de servicio influyen muchos factores, de los cuales a mi pensar, la actitud es la más importante y primordial para poder realizar una actividad”. Ya que la actitud será un aspecto que será observado, de manera correcta o mala, lo que habla bastante de uno mismo, calificando valores y principios. Por este motivo se recomienda “mantener una actitud positiva, que le sonría a la vida, al amor, al trabajo, pero sobre todo a los clientes, porque un cliente satisfecho es un amigo más”.

3.2.2.1. Aptitudes.

Se encuentran predisuestas al “comportamiento de una persona ante ciertas situaciones”. Es un atributo que “suele asociarse con ciertos rasgos de personalidad o predisposiciones que tienen las personas, como el hecho de ser extrovertidos o tener mayor capacidad de resolución de problemas”. Sin embargo, “surgen en los usuarios de manera innata, y aquellas otras que dependen más de su actitud frente a una situación”.

La aptitud es aquella capacidad y disposición del individuo que brinda por el desempeño del trabajo establecido “en el campo laboral, se puede decir que es un puesto de trabajo que se realiza a nivel profesional y por las cuales recibe una retribución económica”. Además, incluye “rasgos sociales y psicológicos para desarrollar una tarea, ya que las capacidades cognitivas, y las características emocionales o de personalidad también influyen en la manera que cada persona tiene de desarrollarse”.

Luego de haber revisado los planteamientos señalados, podemos decir que las aptitudes, son habilidades o posturas que poseen las personas, al ejecutar “una explícita actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen ejercicio en un negocio, industria, arte, deporte, entre otros”. Asimismo, se aplica en distintos entornos donde “se desarrolla el ser humano, tanto en los que se involucran las capacidades cognitivas, como físicas, biológicas, laborales, analíticas, entre otros”.

Para Pieron (1955) llamó aptitud a todo carácter físico o psíquico considerado desde el ángulo del rendimiento. La aptitud se caracteriza como una disposición innata o hereditaria que facilita el aprendizaje o el trabajo mismo. Podemos expresar que este término se utiliza para asignar las disposiciones naturales del carácter, es decir aquellas que vienen en el ser humano desde que nace y el de capacidad para denotar las habilidades adquiridas. La aptitud no se entiende como una simple capacidad de hacer algo, sino una capacidad sobresaliente sobre el término medio. Algunos autores entienden por aptitud una cualidad innata, identificándose con lo que comúnmente se llama don o dote en el sentido de algo superior al término medio por ejemplo se dice que una persona tiene aptitud para la música cuando aprende a ejecutarla, pero habrá que tomar en cuenta que esta disciplina requiere un estudio práctico y teórico riguroso para llegar a dominarla y sobresalir en ella. Cuando se trata de elegir una carrera musical el alumno debe de saber si posee la aptitud correspondiente y el grado en que la poseen.

3.2.2.2. Conocimiento.

Es aquel acto que requiere conocer, en otras palabras, es “la adquisición informativa valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el

entendimiento y la inteligencia. Se refiere, pues, a lo que resulta de un proceso de aprendizaje”. Pues el conocimiento es “un todo en el ser humano, este punto de los fenómenos psíquicos, lo podemos hacer referencia de varios sentidos”. Generalmente, el término conocimiento señala a “la información almacenada sobre un determinado argumento o asunto”. De esa manera específica, “el conocimiento es preciso como el conjunto de habilidades, destrezas, procesos mentales e información adquiridos por el individuo, cuya función es ayudarlo a interpretar la realidad, resolver problemas y dirigir su comportamiento”.

El término conocimiento está procedido por “el latín *conoceré*, formada por el prefijo *con*, que significa 'todo' o 'junto', como fenómeno, el conocimiento se estudia desde la Antigüedad Clásica, y es un área importante dentro de los estudios filosóficos, psicológicos y científicos en general”.

Asimismo, se puede afirmar que “el conocimiento se funda desde la primera infancia y conduce al proceso de desarrollo de la persona, influyendo en su comportamiento y capacidad para resolver problemas”. Por ello se origina por medio de “la percepción sensorial, de donde llega al entendimiento, y de allí pasa al proceso racional de análisis y codificación de la información”. Pese a que el proceso constructivo del conocimiento “es sumamente complicado y atiende a muchas variables, razón por la cual existen diversas escuelas dedicadas a la formulación de una teoría del conocimiento”. Otros expertos lo definen de la siguiente manera.

Nonaka y Takeuchi (1995) “Diferencia entre dos conceptos del conocimiento. De un lado, la epistemología occidental tradicional considera al conocimiento como algo estático y formal”. Que está enfocado a “la verdad como el atributo esencial del conocimiento, destacando la naturaleza abstracta, estática y no humana del conocimiento, expresado en proposiciones y en una lógica formal”.

Para Nonaka y Takeuchi (1995), “Concibe al conocimiento como un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en busca de la verdad. Esta concepción destaca la naturaleza activa y subjetiva del conocimiento, representada en términos de compromiso y creencias enraizadas en los valores individuales”.

De acuerdo a Brown y Duguid (1998) “consideran que está extendida la concepción de que el conocimiento es propiedad de los individuos, en cambio gran parte del conocimiento es producido y mantenido colectivamente”. Dichos expertos “defienden que el conocimiento es fácilmente generado cuando se trabaja conjuntamente, siendo este fenómeno denominado comunidades de práctica”. Por medio de la práctica, “la comunidad desarrolla una comprensión compartida sobre lo que hace, cómo lo hace y cómo se relaciona con las prácticas de otras comunidades de práctica”. De esa manera, “el know how comprende la habilidad para poner al know that en práctica. Por otra parte, el know how es importante a la hora de convertir el conocimiento en operativo”.

Tsoukas y Vladimirou (2001), “el conocimiento es la capacidad individual para realizar distinciones o juicios en relación a un contexto, teoría o a ambos. La capacidad para emitir un juicio implica dos cosas: 1) la habilidad de un individuo para realizar distinciones; 2) la situación de un individuo dentro de un dominio de acción generado y sostenido colectivamente”. De otra manera, “el intento de comprender y actuar sobre la realidad está representado y limitado por herramientas culturales, siendo el lenguaje una de las más importantes. Partiendo de esta concepción de conocimiento similar a la de Polanyi, en la que el conocimiento tiene un carácter personal”.

Tsoukas y Vladimirou (2001) “habla de conocimiento organizacional cuando los individuos son capaces de realizar distinciones sobre el contexto en el que actúan y, además obedecen a un conjunto de generalizaciones en forma de reglas genéricas producidas por la organización”.

Generalmente, se concibe al conocimiento, “es un activo intangible que forma parte de diferentes elementos y procesos de la organización y puede acoger distintas formas”. Dicho activo es sometido por “diferentes movimientos de gestión, siendo posible su movilidad (dentro y fuera de la organización), la posibilidad de ser transformado (mediante procesos de codificación), almacenado y aplicado, pudiéndose convertir en un activo transcendental de los seres humanos”

3.2.2.3. Carácter.

Este término contiene distintos significados. Para este contexto “el carácter de un hombre permite hacer mención a su personalidad y temperamento”. Es tratado por una estructura psicológica, con particularidad dinámica.

No es acarreado desde la maternidad, por el contrario, se afecta por la sociedad, cultura y entorno social de cada individuo. “Es aquello que nos diferencia de nuestros semejantes y que es el resultado del aprendizaje social, las cuales están relacionadas con los hábitos de cada individuo y la forma en la que reacciona frente a las experiencias. El carácter no termina de formarse sino hasta el final de la adolescencia”.

Este término ha tratado de definirse durante años, sin embargo, el concepto que más se ha acercado es el de Santos (2004), "El carácter es el sello que nos identifica y diferencia de nuestros semejantes, producto del aprendizaje social".

Para Ernest Kretschmer, quien es un autor experto en el tema de “la constitución del carácter”, reconocido por el estudio biotipológico, afirma que el carácter “resulta del conjunto de las características biológicas fundamentales basadas en los sustratos anatómico-fisiológicos de la constitución individual y de las características que se desarrollan bajo la influencia del ambiente y de especiales experiencias individuales”.

3.3. Bases conceptuales.

Aptitudes. – Son habilidades o posturas, que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros.

Calidad. – Es la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Carácter. - Conjunto de cualidades psíquicas y afectivas que condicionan la conducta de cada individuo, ayuda a fijar la conducta y moralidad de la persona.

Comunitario. – Es la misma comunidad, que está integrada por los habitantes de un espacio territorial, donde se realizan actividades en común, tanto personalmente como grupalmente.

Conocimiento. - Acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia. Se refiere, pues, a lo que resulta de un proceso de aprendizaje.

Educación. - Proceso por el cual se transmite el conocimiento, los hábitos, las costumbres y los valores de una sociedad a la siguiente generación. Asimilación y práctica de las normas de cortesía, delicadeza y civismo. De allí que en el lenguaje popular la práctica de estos hábitos de socialización sea calificados como signos de una buena educación.

Gestión. - Acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Gestión educativa. – Es la organización, la administración y el desarrollo de un proyecto de educación. Para entender la noción con exactitud, es interesante centrarse en los dos términos que la componen.

Institución. – Es una forma de organización social, sea de tipo privada o pública, que cumple una función específica en la sociedad, y que obedece a unas normas y una estructura de roles que sus miembros deben respetar para cumplir su misión.

Pedagogía. – Conjunto de los saberes que están orientados hacia la educación, entendida como un fenómeno que pertenece intrínsecamente a la especie humana y que se desarrolla de manera social.

Servicio. - Acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1.Ámbito

La región Huánuco, con su capital del mismo nombre, es una ciudad ubicada en la Parte Norcentral del Perú, con una altura de 1912 msnm, su altura oscila entre los 250 y los 6,632 metros de altitud. Dentro de esta región encontramos a la provincia de Yarowilca, y uno de sus ocho distritos es Jacas Chico, en el departamento de Huánuco, Perú. Tiene una superficie de 68,4 km². Conocido también como el poblado de San Cristóbal de Jacas Chico, a 3775 m s. n. m. Con una población de 2,045 habitantes. Sus coordenadas geográficas son las siguientes: Latitud: -9.88639; Longitud: -76.5031; Latitud: 9° 53' 11" Sur; y Longitud: 76° 30' 11" Oeste. Por la ubicación que se encuentra, cuenta con nevados, cordilleras, clima frígido producto de la región sierra del país, la temperatura es variada de acuerdo a las estaciones del año.

Este trabajo investigativo es referente a la correlación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la I.E. Integrada “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico 2020. Determine si existe o no, esa relación que planteo dentro de mi hipótesis de trabajo, tratando de descubrir si pedagógicamente, institucional y comunitariamente, existe un buen sistema de gestión de la calidad, que ayude a mejorar la posición competitiva e imagen tanto interna como externamente.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Nivel de estudio.

El presente trabajo responde al nivel de investigación explicativo correlacional.

Según Hernández et al (2010), el nivel explicativo consiste en:

La búsqueda de las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Asimismo, se busca especificar las propiedades de las variables de estudio; es decir, se pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los

conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 117)

4.1.2. Tipo de estudio

Fue cuantitativo correlacional. Según Hernández et al. (2014). “Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.157).

En consecuencia, el estudio responde a ver la relación existente entre la gestión educativa (pedagógica, institucional y comunitariamente) y la calidad de servicio (aptitudes, conocimiento, carácter).

4.3.Población y muestra.

4.3.1. Descripción de la población.

Según Hernández, et al. (2006), la “población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 239).

La población fue constituida por 22 profesores que están laborando en la Institución Educativa Integrada “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020.

4.3.2. Muestra y método de muestreo.

Lo conformaron toda la población, por ser esta, no muy numerosa la muestra será trabajada con los 22 docentes, de la Institución Educativa Integrada “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco - 2020.

4.3.3. Criterio de exclusión e inclusión.

4.3.3.1.Criterio de exclusión.

- Estudiantes de la Institución Educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico.
- Personal administrativo
- Padres de familia.

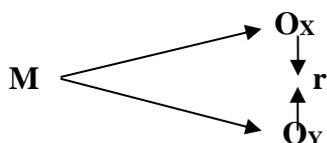
4.3.3.2.Criterios de Inclusión.

- ✓ Docentes de la Institución Educativa Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico.

4.4. Diseño de investigación

Fue de diseño correlacional, según Hernández et al (2010) “los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba ...” (p. 81).

Tiene como esquema:



M: Muestra de Investigación

Ox: Observación de la gestión educativa.

Oy: Observación de la calidad de servicio.

r: Relación entre las variables

4.5. Técnicas e instrumentos:

4.5.1. Técnicas

Se utilizó la Técnica de la entrevista: Esta técnica se aplicó en todos los docentes, para hacer la determinación de la relación entre gestión educativa y la calidad de servicio.

Así mismo para procesar los datos se hizo lo siguiente:

- Se revisó toda la información: se hizo la depuración de las informaciones, haciendo una revisión de cada dato para hacer los ajustes necesarios.
- Clasificar la información: con el fin de realizar la agrupación de cada dato por medio de la distribución de frecuencias.
- Codificar y tabular: empleando tabulaciones mecánicas, haciendo uso de programas.

4.5.2. Instrumentos

Los instrumentos en la presente investigación se constituyeron en los medios que se utilizaron para recoger la información. Es así que a

continuación se dará detalle de los que serán empleados en la investigación:

a) Registro de observación. – esta se dirigió a los docentes que son los datos de manera general a cómo se percibe, en la cual se detalla las situaciones observadas, a que tiempo inicia y finaliza.

b) Cuestionario de Gestión Educativa. – Este instrumento sobre gestión educativa, fue elaborada y manipulado con el propósito de conocer cuáles son las funciones esenciales que pueden realizarse dentro de las dimensiones pedagógicas en la labor educacional, institucional para poder conocer la relación existente entre los docentes y los directivos, y comunitariamente, para saber si la comunidad participa activamente dentro de todo el proceso educativo, en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco - 2020.

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

Según Hernández et al., (2014) explican que: “la validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 200).

Se hizo la aplicación de fichas que revisaron expertos que brindaron su juicio, estos brindaron una respuesta favorable. (ANEXOS).

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

Se realizó lo detallado a continuación:

- Se hizo la solicitud que permita la ejecución del presente estudio a la Dirección de la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco - 2020.
- Se conversó con cada profesora para poder realizar la investigación.
- Se realizó la investigación por medio de un cuestionario.
- Se hizo la administración de la encuesta dentro de un determinado periodo.
- Por último, se concluyó con el trabajo de gabinete.

Tabulación.

Estadística Descriptiva

Medidas de Tendencia central: Se realizó cálculos de la media, mediana y moda de cada dato obtenido en concordancia a las escalas valorativas del Currículo Nacional del MINEDU.

Medidas de Dispersión: Se realizó cálculos de las desviaciones típicas o estándares, varianzas y coeficientes de variación de cada dato agrupado.

Medidas del Coeficiente de Correlación: Se hizo la aplicación del Coeficiente de Correlación de PEARSON.

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

ÍNDICE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
$0,00 < r < 0,20$	Existe correlación no significativa
$0,20 \leq r < 0,40$	Existe correlación baja
$0,40 \leq r < 0,70$	Existe significativa correlación
$0,70 \leq r < 1,00$	Existe alto grado de correlación
$r = 1$	Existe correlación perfecta
$r = 0$	No existe correlación

Fuente: Isaac Córdova Baldeón, Estadística, Pág. 254

Estadística Inferencial para Cada Variable

Se hizo la aplicación de la prueba de hipótesis de correlaciones usando la distribución normal ($n > 22$).

Para el Análisis de Datos

Cuadro estadístico bidimensional: Con el fin de que se presenten de manera ordenada toda la información obtenida.

Gráficos de Columnas o Barras: Estos sirven para hacer la relación de cada puntuación con su respectiva frecuencia, haciendo más sencilla su comprensión.

La redacción científica: Fue llevado a cabo teniendo como guía cada pauta establecida en el “reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de

la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán”.

Sistema Computarizado: De la misma manera se hizo la elaboración empleando diferentes procesadores de textos para que se cumpla con todo lo requerido.

4.7.Aspectos éticos.

La presente investigación respecto a los aspectos éticos, salvaguarda la propiedad intelectual de la investigadora respecto a las teorías y conocimientos diversos, durante la recolección de datos, la aplicación de instrumentos y el análisis de los resultados de la investigación, se mantuvo la confidencialidad. Asimismo, se practicarán los principios de respeto, beneficencia y justicia, salvaguardando la integridad de los estudiantes profesionales y la seguridad de los resultados del cuestionario aplicado del contraste de las hipótesis.

Por otra parte, durante la recolección de datos se respetarán los principios de la ética:

- a) **Anonimato:** Se aplicó los instrumentos teniendo en cuenta que en la investigación los instrumentos serán utilizados de manera anónima, cuyos datos obtenidos solo será con fines de investigación.
- b) **Privacidad:** Se recopiló las informaciones respetando la privacidad de las muestras de estudio.
- c) **Consentimiento informado:** Se investigó a los 25 estudiantes de la sección 5 años “B”, de la GUE “Leoncio Prado”, Huánuco- 2021. Se planteó el problema de investigación basado en el método científico.

Del mismo modo, se tuvo en cuenta los principios básicos del derecho de autor y propiedad intelectual. Donde se consideró contar con las autorizaciones respectivas, para su exhibición o publicación en los medios digitales correspondientes. Finalmente, para evidenciar y dar crédito a la investigación, se presentarán en la parte de anexos algunas evidencias.

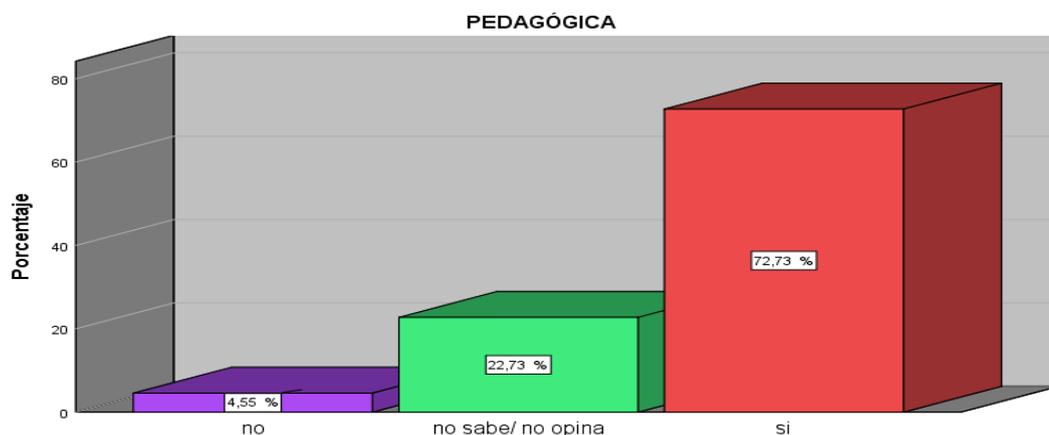
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo.

TABLA N° 01. Muestra en estudio según la gestión educativa en su dimensión pedagógica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

PEDAGÓGICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	4,5	4,5	4,5
	no sabe/ no opina	5	22,7	22,7	27,3
	Si	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

FIGURA N° 01. Muestra en estudio según la gestión educativa en su dimensión pedagógica de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



Interpretación:

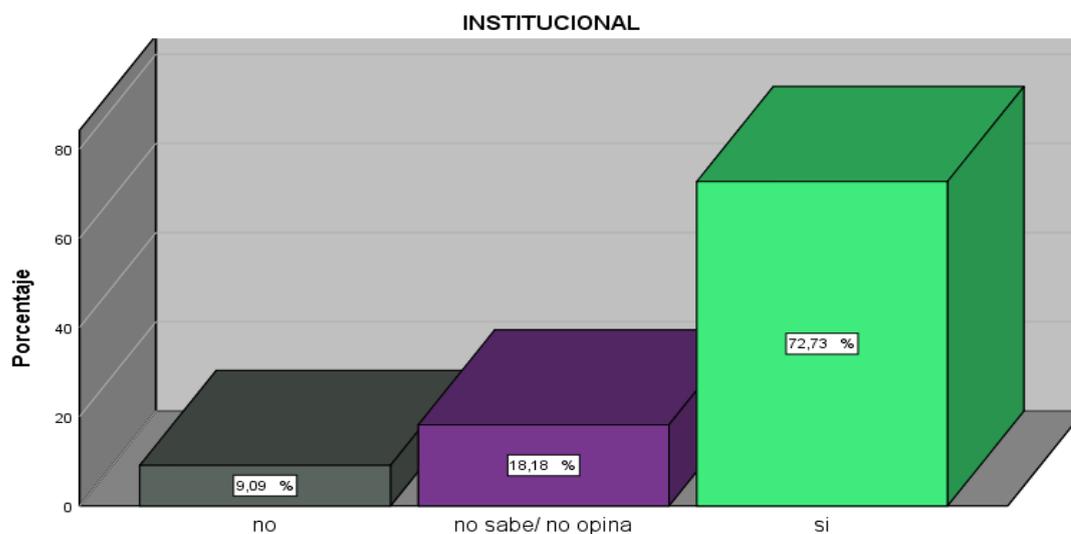
Los hallazgos de la tabla y figura 1 indican referente a la gestión educativa en la dimensión pedagógica, los docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: 16 manifestaron que “SÍ”, lo cual equivale el 72,7% del total. 5 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 22,7% del total, 1 respondió “NO”, quien fue el 4,5

% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 16 docentes del cual representan el mayor porcentaje están en constante implementación y mejora de su currículo, mejorando sus capacidades en la docencia, desarrollando estrategias didácticas en sus procesos de aprendizaje y promoviendo estilos de enseñanza, ello facilita una mejor gestión educativa ya que los docentes estarán altamente preparados para brindar una calidad de servicio a los estudiantes.

TABLA N° 02. Muestra en estudio según la gestión educativa en su dimensión institucional de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

		INSTITUCIONAL		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	No	2	9,1	9,1	9,1
	no sabe/ no opina	4	18,2	18,2	27,3
	Si	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

FIGURA N° 02. Muestra en estudio según la gestión educativa en su dimensión institucional de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



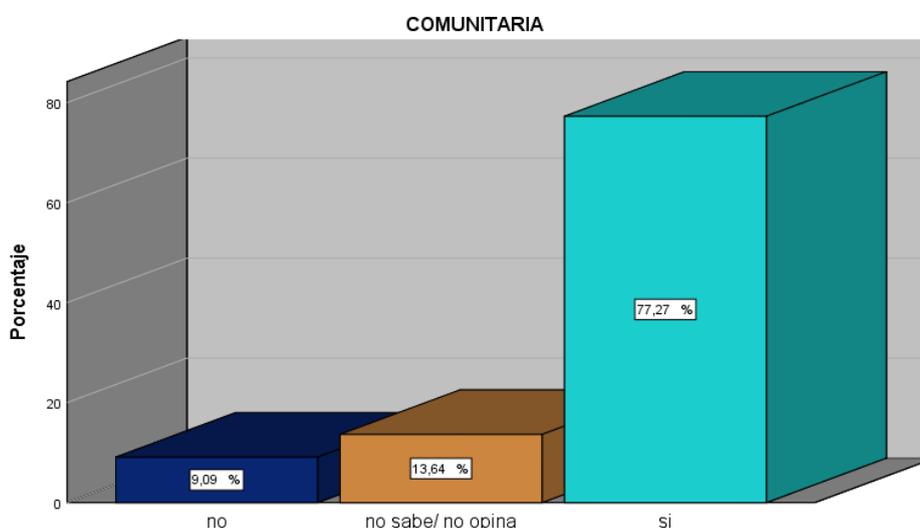
Interpretación:

Los hallazgos de la tabla y figura 2 indican referente a la gestión educativa en la dimensión institucional, los docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: 16 manifestaron que “SÍ”, lo cual equivale el 72,7 del total 4 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 18,2 % del total, 2 respondió “NO”, quien fue el 9,1% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 16 docentes el cual representan el mayor porcentaje fomentan el trabajo y compromiso e identidad con sus compañeros dentro de su ambiente laboral. Ello genera mayor compañerismo y mejor trabajo en equipo entre todos los docentes ocasionando así un mejor desempeño y un mejor trato por parte de ellos hacia los alumnos.

TABLA N° 03. Muestra en estudio según la gestión educativa en su dimensión comunitaria de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

COMUNITARIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	9,1	9,1	9,1
	no sabe/ no opina	3	13,6	13,6	22,7
	Si	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

FIGURA N° 03. Muestra en estudio según la gestión educativa en su dimensión comunitaria de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



Interpretación:

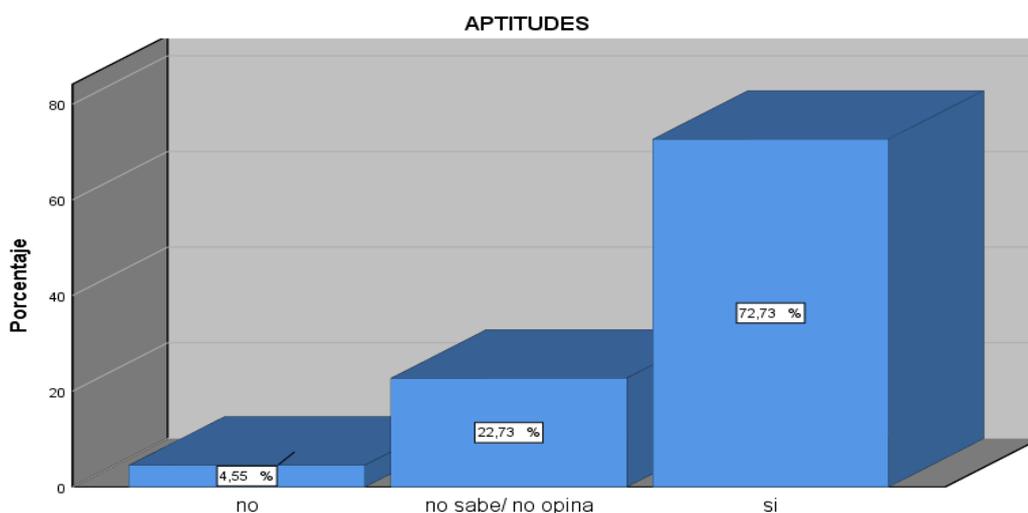
Los hallazgos de la tabla y figura 3 indican referente a la gestión educativa en la dimensión comunitaria, los docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: 17 manifestaron que “SÍ”, lo cual equivale el 77,3 del total, 3 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 13,6% del total, 2 respondió “NO”, quien fue el

49,1% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 17 docentes el cual representan el mayor porcentaje si promueven la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y actividades escolares, fomentan la relación entre docentes, padres e hijos y siempre respetan el manual de convivencia. Ello proporciona una mejor gestión educativa y una mejor imagen del centro educativo.

TABLA N° 04. Muestra en estudio según la calidad de servicio en su dimensión aptitudes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

		APTITUDES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	4,5	4,5	4,5
	no sabe/ no opina	5	22,7	22,7	27,3
	Si	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

FIGURA N° 04. Muestra en estudio según la calidad de servicio en su dimensión aptitudes de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



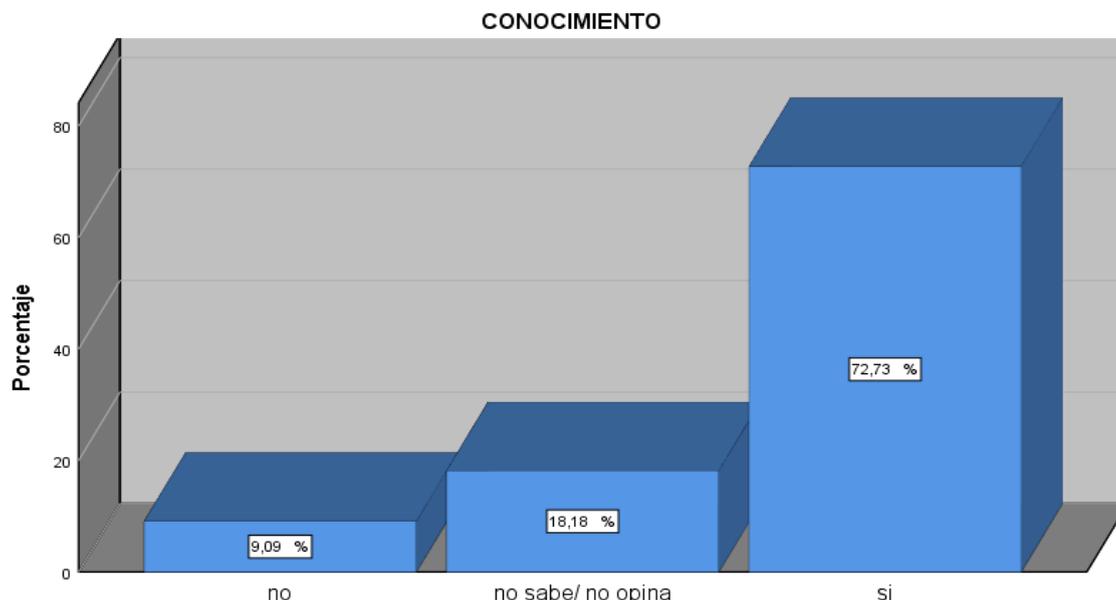
Interpretación:

Los hallazgos de la tabla y figura 4 indican referente a la calidad de servicio en la dimensión aptitudes, los docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: 16 manifestaron que “SÍ”, lo cual equivale el 72,7 del total, 5 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 22,7 % del total, 1 respondió “NO”, quien fue el 4,5% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 16 docentes el cual representan el mayor porcentaje tienen aptitudes aptas en cuanto conocimientos sólidos y amplios en su carrera, también identifican las necesidades de los estudiantes, tienen habilidades creativas y son empáticos con sus alumnos, y fomentan el aprendizaje ello cumple las expectativas de los padres y alumnos en cuanto a la calidad de servicio.

TABLA N° 05. Muestra en estudio según la calidad de servicio en su dimensión conocimiento de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

		CONOCIMIENTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	9,1	9,1	9,1
	no sabe/ no opina	4	18,2	18,2	27,3
	Si	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

FIGURA N° 05. Muestra en estudio según la calidad de servicio en su dimensión conocimiento de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



Interpretación:

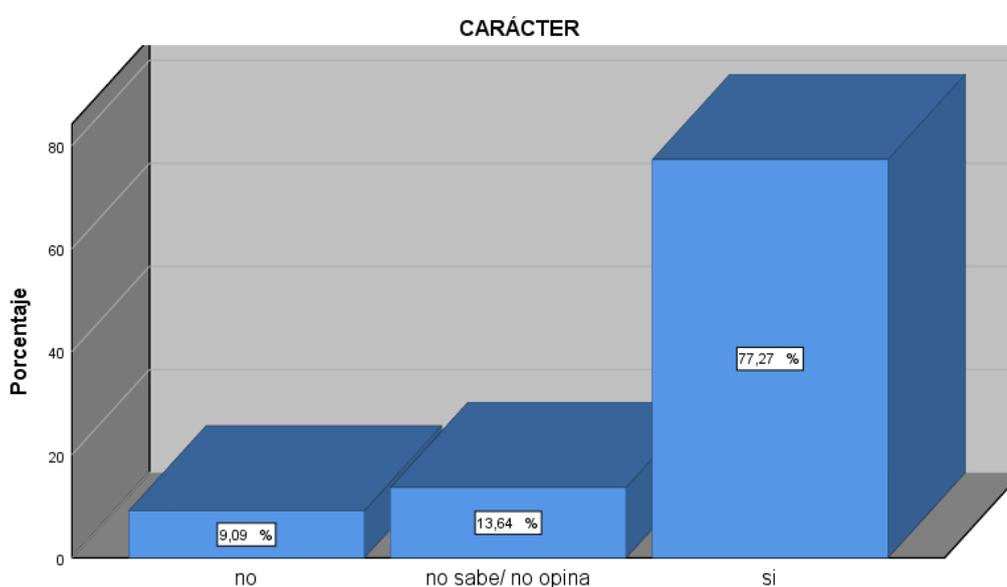
Los hallazgos de la tabla y figura 6 indican referente a la calidad de servicio en la dimensión conocimiento, los docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: 16 manifestaron que “Sí”, lo cual equivale el 72,7% del total, 4 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 18,2% del total, 2 respondió “NO”, quien fue el 9,1% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 16 docentes el cual representan el mayor porcentaje comparten sus conocimientos, transmiten aprendizajes, valores, principios democráticos, tolerancia y la disciplina con sus alumnos. Ello ocasiona un mejor desempeño estudiantil y mejores resultados académicos de los estudiantes.

TABLA N° 06. Muestra en estudio según la calidad de servicio en su dimensión carácter de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

CARÁCTER			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	No	2	9,1	9,1	9,1
	no sabe/ no opina	3	13,6	13,6	22,7
	Si	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

FIGURA N° 06. Muestra en estudio según la calidad de servicio en su dimensión carácter de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



Interpretación:

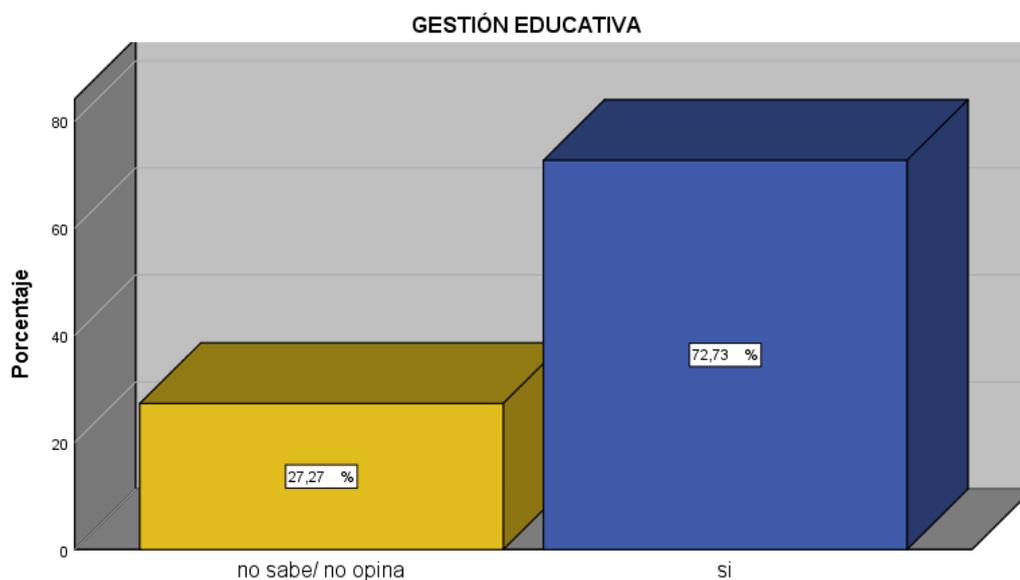
Los hallazgos de la tabla y figura 7 indican referente a la calidad de servicio en la dimensión carácter, los docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: De 22 personas encuestadas, brindaron las siguientes respuestas: 17 manifestaron que “SÍ”, lo cual equivale el 77,3% del total, 3 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 13,6% del total, 2 respondió “NO”, quien fue el 9,1% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 17 docentes el cual representan el mayor porcentaje tienen una actitud positiva, escuchan a sus estudiantes, tienen claro sus objetivos, disfrutan enseñando y brindando todo lo aprendido a sus estudiantes. Ello

garantiza una educación de calidad.

TABLA N° 07. Muestra en estudio según la gestión educativa de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

GESTIÓN EDUCATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe/ no opina	6	27,3	27,3	27,3
	Si	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

FIGURA N° 07. Muestra en estudio según la gestión educativa de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



Interpretación:

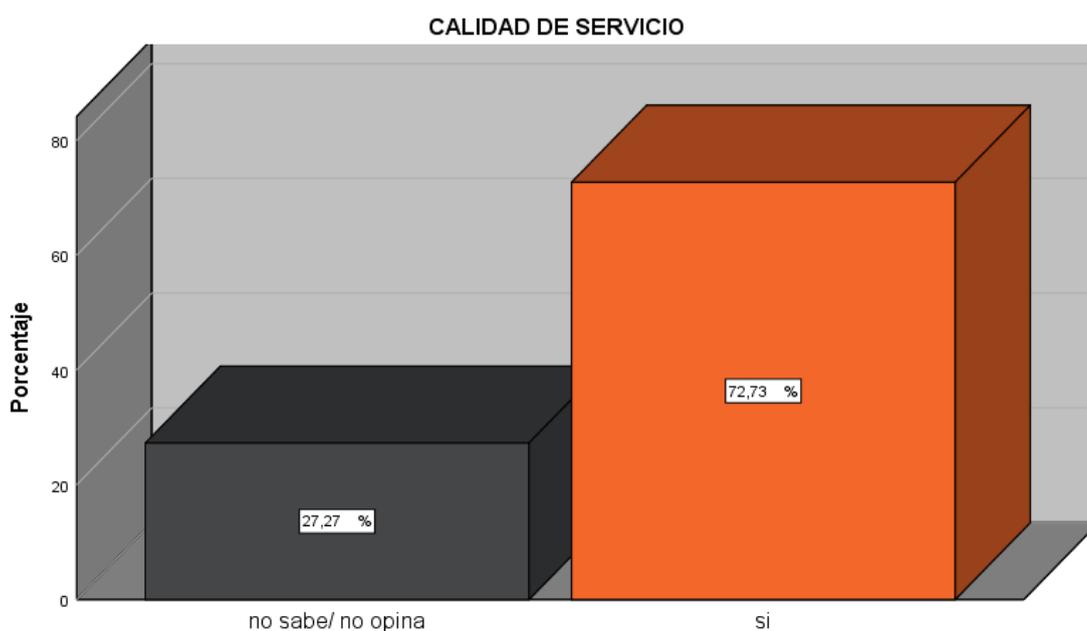
Los hallazgos de la tabla y figura 8 indican referente a la gestión educativa, los docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: 16 manifestaron que “SÍ”, lo cual equivale el 72,7% del total, 6 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 27,3% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 16 docentes el

cual representan el mayor porcentaje aseveran que se cuenta con buen sistema pedagógico e instancia administrativa que genera valor agregado en conocimiento para una mejor gestión educativa.

TABLA N° 08. Muestra en estudio según la calidad de servicio de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

		CALIDAD DE SERVICIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no sabe/ no opina	6	27,3	27,3	27,3
	Si	16	72,7	72,7	100,0
Total		22	100,0	100,0	

FIGURA N° 08. Muestra en estudio según la calidad de servicio de la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.



Interpretación:

Los hallazgos de la tabla y figura 9 indican referente a la calidad de servicio, los

docentes en su mayoría indicaron las siguientes respuestas: 16 manifestaron que “SÍ”, lo cual equivale el 72,7% del total, 6 manifestaron que “no sabe/no opina”, lo cual equivale el 27,3% del total de encuestados. Con ello se evidencia que 16 docentes el cual representan el mayor porcentaje indican la coherencia en los servicios brindados por la institución educativa facilitando la integración de procesos, el trabajo en equipo y compartiendo conocimientos y brindando una calidad de servicio eficiente a los estudiantes y padres.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

5.2.1 Prueba de Hipótesis

Se realizó la prueba de normalidad el cual determinó lo siguiente:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
PEDAGÓGICA	,440	22	,000	,605	22	,000
APTITUDES	,440	22	,000	,605	22	,000

a) Formulación de la Hipótesis

Hipótesis Nula H0: El aspecto pedagógico no está relacionado con las aptitudes en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020

Hipótesis Alterna H1: El aspecto pedagógico está relacionado con las aptitudes en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020

		PEDAGÓGICA	APTITUDES
Rho de Spearman	PEDAGÓGICA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000**
		N	.
			.
		N	22
			22

APTITUDES	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	22	22

INTERPRETACIÓN:

Dado que el Coeficiente **Rho** es **1,000** y la coherencia al baremo de estimación de la Correlación de Spearman, se determina la existencia de una correlación positiva grande y perfecta; luego podemos inferir que: El aspecto pedagógico está relacionado con las aptitudes en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020

5.2.2 Prueba de Hipótesis

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
COMUNITARIA	,461	22	,000	,551	22	,000
CARÁCTER	,461	22	,000	,551	22	,000

b) Formulación de la Hipótesis

Hipótesis Nula H0: El aspecto comunitario no está vinculado con el carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Hipótesis Alterna H1: El aspecto comunitario está vinculado con el carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

		COMUNITARIA	CARÁCTER	
Rho de Spearman IA	COMUNITAR	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	22	22
CARÁCTER	CARÁCTER	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	22	22

INTERPRETACIÓN:

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación (**Anexo N° 3**) de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta; luego podemos inferir que: El aspecto comunitario está vinculado con el carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020

5.2.3 Prueba de Hipótesis

Previamente al aplicar una prueba estadística, ya sea paramétrica o no paramétrica, hemos empleado -en cada una de las dimensiones de la variable respectiva- una prueba de normalidad con la finalidad de tener el estadístico adecuado.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
INSTITUCION AL	,437	22	,000	,603	22	,000
CONOCIMIEN TO	,437	22	,000	,603	22	,000

c) Formulación de la Hipótesis

Hipótesis Nula H0: El aspecto institucional no tiene nexo con el conocimiento en la

institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Hipótesis Alternativa H1: El aspecto institucional tiene nexos con el conocimiento en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Correlaciones

			INSTITUCIONAL	CONOCIMIENTO
Rho de Spearman	INSTITUCION AL	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	22	22
	CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	22	22

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

INTERPRETACIÓN:

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta; luego podemos inferir que: El aspecto institucional tiene nexos con el conocimiento en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

5.2.4 Prueba de Hipótesis

Previamente a aplicar una prueba estadística, ya sea paramétrica o no paramétrica, hemos empleado en cada una de las dimensiones de la variable respectiva una prueba de normalidad con la finalidad de tener el estadístico adecuado.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN EDUCATIVA	,452	22	,000	,561	22	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,452	22	,000	,561	22	,000

d) Formulación de la Hipótesis general

Hipótesis Nula H0: La gestión educativa no está relacionada con la calidad de servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Hipótesis Alterna H1: La gestión educativa está relacionada con la calidad de servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

		GESTIÓN EDUCATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN EDUCATIVA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000**
		N	. 22
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	. .
		N	22 22

INTERPRETACIÓN:

Como el Coeficiente **Rho** es **1,000** y de acuerdo al baremo de estimación de la Correlación de Spearman, existe una correlación positiva grande y perfecta; luego podemos inferir que: La gestión educativa está relacionada con la calidad de servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

5.3 Discusión de resultados

Discusión de resultados de los antecedentes internacionales

En este estudio se halló que con un 100.0 % de probabilidad, que la gestión educativa está relacionada con la calidad de servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico – Huánuco 2020.

Esto se asemeja a las conclusiones que arribaron, en el estudio en referencia Torres, C. (2017). En su estudio realizado en España: Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria.

Quien concluyo que, la calidad educativa en Andalucía, nos muestra que existe un fundamento, donde los docentes consideran que la formación básica e inicial del profesorado es insuficiente, pero, también manifiesta que la formación permanente de ellos, es uno de los instrumentos que permiten que el profesorado esté actualizado en diferentes temas relacionados con la educación, sobre todo con las nuevas tecnologías, nuevos paradigmas metodológicos y didácticos, o cualquier aspecto que sea objeto de estudio.

Discusión de resultados de los antecedentes nacionales

En este estudio se halló que con un 100% de probabilidad, el aspecto pedagógico se vinculó con las aptitudes del colegio “Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico – Huánuco 2020”.

Esto se asemeja a las conclusiones que arribaron, **Nole, J. (2016)**. En su estudio realizado en el Perú: Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016.

Quien concluyo que existe un vínculo directo y significativo entre “Gestión educativa y Calidad de los servicios educativos”, en otras palabras, cuanto “la gestión de calidad” se incremente “la calidad de los servicios educativos también aumentará para el Colegio Unión, 2016”.

Discusión de resultados de los antecedentes locales

En este estudio se halló que con un 95% de probabilidad, que el aspecto institucional tiene nexo con el conocimiento en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico. Así mismo también se evidenció con un 95% de probabilidad, que el aspecto comunitario está vinculado con el carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico.

Esto se asemeja a las conclusiones que arribaron **Jaramillo, N. (2019)**. En su estudio realizado en Huánuco: Gestión educativa y el “clima institucional en docentes de la Institución Educativa Gabriel Aguilar Narvarte, Cayran – 2019”.

El autor llegó a la conclusión de establecer el vínculo existencial de “la gestión educativa y el clima institucional” para sus dimensiones, en maestros de dicha

institución. Con un contraste de hipótesis “ $X^2: 5.991 < 9.495$ y nivel de coeficiente de contingencia 0.478”.

5.4. Aporte científico de la investigación

Lo hallado en esta investigación es una contribución a la gestión educativa, siendo un gran aporte en la actualidad ya que es un tema de importancia, para solucionar distintas problemáticas en el sector educacional en cuanto a la gestión pedagógica de las instituciones educativas de ello se recolectó información valiosa para las partes interesadas para que así tengan mayor conocimiento de cómo es la situación de los alumnos y docentes de los centros educativos para que con estos hallazgos puedan prestarle mayor atención a la calidad de servicio que se brindan los centros educativos, ya quedó demostrado que la gestión educativa y la calidad de servicio contribuye con una mejora significativa en muchos aspectos administrativos, pedagógicos y comunitarios. Así mismo se considera un aporte importante para los estudiantes y padres de familias ya que quedó demostrado que una buena gestión educativa, proporciona una buena calidad de servicio evidenciando un gran desempeño en la enseñanza y trato las personas involucradas lo cual genera el cumplimiento de las expectativas, facilitando así una mejora en sus funciones y proceso educativos.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que si existe relación entre la gestión educativa y calidad de servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020, ello debido a que los resultados mostraron que existe una relación perfecta del 100.0% entre la variable gestión educativa y calidad de servicio, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.100$. Estos resultados nos demuestran cuán relacionadas están las variables, de ello se concluye que si la institución educativa en estudio tiene en cuenta la gestión educativa ello generara resultados positivos en cuanto a la calidad de servicio ofreciendo mejores resultados tanto pedagógicos, administrativos y comunitarios.
2. Así mismo también se determinó que si existe relación entre el aspecto pedagógico y las aptitudes en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020, ello debido a que los resultados mostraron que existe una relación perfecta del 100.0% entre la dimensión aspecto pedagógico y las aptitudes, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.100$.
3. Se determinó que si existe relación entre el aspecto comunitario y carácter en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco - 2020, ello debido a que los resultados mostraron que existe una relación perfecta del 100.0% entre la dimensión aspecto comunitario y las aptitudes, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.100$.
4. Se determinó que si existe relación entre el aspecto institucional y el conocimiento en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020, ello debido a que los resultados mostraron que existe una relación perfecta del 100.0% entre la dimensión aspecto comunitario y las aptitudes, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.100$.

SUGERENCIAS

1. Después de la ejecución de la exploración se sugiere a los directivos institucionales, de la Institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico que ejecuten diagnósticos anuales, para que puedan identificar las fortalezas y debilidades , lo cual le permita seguir fortaleciendo sus aspectos pedagógicos, administrativos y comunitarios y así puedan identificar y mejorar las fallas que se puedan presentar y enfatizar los logros con el objetivo de mejorar la calidad de servicio brindado a los alumnos.
2. Se recomienda en cuanto a los aspectos pedagógicos y aptitudes a los docentes de la Institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, que se realicen enfoques pedagógicos, se mejore el trabajo colaborativo, la planificación de las sesiones de clases y la implementación de formas y tipo de evaluación con el propósito de mejorar la estrategia de enseñanza, el material didáctico, el contenido curricular y las evaluaciones de los docentes hacia los alumnos.
3. Se sugiere a los directivos y docentes de la Institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” en el aspecto comunitario y el carácter, se tenga en cuenta las siguiente acción , se debe mejorar la comunicación de los alumnos, docentes y los padres de familia, para ello es necesario que se realicen reuniones y actividades constantes para informar el desempeño estudiantil de sus hijos con el propósito de generar iniciativas en la comunidad, y así mejorar la práctica comunitaria para alcanzar un vínculo con la comunidad educativa y generar mayor confianza hacia la institución educativa.
4. En cuanto al aspecto institucional y el conocimiento se sugiere a la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico que se sigan mejorando los procesos de planificación educativa por ello es necesarios que realicen las siguientes actividades se debe contar con un sistema de capacitaciones para los docentes y el director, se debe establecer metas precisas para tener un visión amplia del aprendizaje del estudiantes y motivar a los maestros a buscar ideas nuevas que permita mejorar la calidad educacional.

REFERENCIAS

- Adelli, M. (2004). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Edic. Pirámide Grupo Anaya.
- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. UPSMP. ISED. Lima.
- Alvarado, O. (2006) *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Universidad de Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Álvarez de Zayas, C. (1998) *Pedagogía como ciencia. Epistemología de la educación*. Editorial Pueblo y Educación.
- Álvarez, I. y E. Iturbe (2007). *Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión*. México: Edit. Taller Abierto.
- Álvarez, I.; C. Topete y A. Abundes (2009). *El concepto emergente de gestión educativa estratégica y desafíos para la formación en gestión*. Escuela Superior de Comercio y Administración, Instituto Politécnico Nacional. México: ISEE.
- Brown, J. S. Y Duguid, P. (1998). “Organizar el conocimiento”, *California Management Review, Ciencias de la organización* vol. 40, N° 3, págs. 90-111.
- Caro, D. (2012). *La calidad de la educación en el Perú: ¿qué podemos hacer a la luz de lo que sabemos?* Universidad del Pacífico. Lima: Punto de Equilibrio.
- Carrasco, S. (2002). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA*. Tesis de Maestría, UNMSM. Lima.
- CENDEISS (2004). *Gestión Estratégica. Proyecto Fortalecimiento y Modernización del Sector Salud Universidad de Costa Rica*. Costa Rica.
- Chiavenato, Adalberto (2007) *Administración de Recursos Humanos. El Capital humano en las Organizaciones*. México. Editorial Mc. Graw Hill. (Octava edición).
- Collao, O. (1993). *Administración y gestión educativa*. UNMSM. Lima.
- Congreso de la República (2003). *Ley general de educación*. Ley N°. 28044. Ministerio de Educación. Lima.

- Contreras, D. J. (1994). *Enseñanza, currículo y profesorado*. Introducción Crítica a la Didáctica. Madrid: Edit. Ekffciüttrs.
- Crosby, Philip B. Crosby. (2006). Recabado por Octavio Díaz García de León (1987). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. México: Ediciones CECSA. p. 21. ISBN 9682612209.
- Escalante, J., Mejía, J., Ramos, J., Villa, M. y Segundo, M. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica. Programa Escuelas de Calidad*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Gento Palacios, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.
- García, G. (2004). *El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización*. Tesis de Posgrado. PUCP. Lima.
- Gimeno Sacristán (1991). *La Gestión Pedagógica para la escuela*. México. Ediciones ATLAS.
- Gómez, L., & Macedo, J. (2011). *Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI*.
- Graells, M. (2002). *Calidad e innovación educativa en los centros. Departamento de Pedagogía Aplicada de la Facultad de Educación*. Bogotá: RED SOCIAL DIM.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (2012) *Gestión educativa estratégica*. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa. Ministerio de Educación de la Nación. Buenos Aires.
- Juran, Joseph M. (1999). *Manual de control de calidad de Juran* (5. ed. Edición). Nueva York. Editorial McGraw-Hill. pags. 2.1. ISBN 0-07-034003-X.
- Linares, M. (2006). *Gestión de la calidad total educativa en el Perú*. Lima.
- Lujambio, A. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad. Secretaria de Educación Pública. México.
- Nonaka, I. Y Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento*, Oxford University Press, Nueva York.

- Ramírez, C. (2012). *La gestión educativa (ge) en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Colombia
- Rendón, J. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica*. Programa Escuelas de Calidad. Secretaría de Educación Pública. México.
- Shewhart, W.A. tr. *Jesús Nicolau Medina, Ma. de las Mercedes Gozalbes Ballester (1997). Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Madrid: Diaz de Santos. p. 48. ISBN 8479783044.
- Summers, Donna C.S; traducción Luis Óscar Madrigal Muñiz, Antonio Núñez Ramos (2006). *Administración de la calidad (1a ed. edición)*. México: Pearson Educación. p. 18. ISBN 9702608139.
- Tedesco, J. C. (2009) *El nuevo pacto educativo*. Educación y competitividad. Madrid.
- Tsoukas, H. Y Vladimirou, E. (2001). “¿Qué es el conocimiento organizacional?”, *Revista de Estudios de Gestión*, vol. 38, núm. 7, págs. 973-993.
- Valdivia, N. (2013) *La gestión educativa descentralizada en el Perú y el desarrollo de las funciones educativas de los gobiernos regionales. Caso Ica*. Ica - Perú.

WEBGRAFÍAS

<http://www.monografias.com/trabajos94/gestion-educativa/gestioneducativa.shtml>, marzo2016

<http://www.significados.com/calidad/> mayo2015.

www.minedu.gob.pe/mediciondelacalidad.

<http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-roperityvalue-48473.html>, julio2016.

<http://aguilarramosk.blogspot.pe/>

<http://www.amsafe.org.ar/formacion/images/2013->

CursoDirectores/Eje7/Stephen Ball - La gestión como tecnología moral.PDF

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco_ds .pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1589/1/Carrasco_ds.pdf)

<http://leonavario3.blogspot.pe/2010/01/la-cosmovision-cristiana.html>

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Cifuentes-Luisa.pdf>

www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_1/nr_751/a_10202/10202.pdf

http://www.leadquaed.com/docs/artic_esp/Liderazgo.pdf

www.scielo.org.bo>scielo

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/660983/REICE_5_3_4.pdf

?sequence=1

Fuente: <https://concepto.de/gestion-educativa/#ixzz6VUi9Tg8n>

A NIVEL DE TESIS

- Chamba, D. (2010).** *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo de la I.E. “Juan León Mera” del cantón las Lajas en el periodo lectivo 2014-2015.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rentería, L. y N. Quintero (2009).** *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de la Ciudad de Bolívar.* Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- Torres Fernández, C. (2017).** *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria 2017.* Universidad de Sevilla. Facultad de Educación. Tesis Doctoral.
- Barrios Sánchez, Fernando Rafael (2007).** «*Administración de calidad total para un mejoramiento continuo de los servicios en el instituto politécnico nacional*». TESIS UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL: 31. Archivado desde el original el 23 de agosto de 2017. Consultado el 22 de agosto de 2017.
- Jiménez, H. (2012).** *Relación entre el Departamento Profesional del Docente y las Competencias Educativas adquiridas por el alumnado de la Universidad Marista de Guadalajara.* Universidad de Oviedo.
- Laqui Ticona, Y. (2016).** *Los estilos de liderazgo y la gestión institucional, en las instituciones advenstifas de educación primaria de la ciudad de Juliaca.* Universidad Peruana Unión.

OTRAS REFERENCIAS

- Koontz & O'Donnell. *Curso de administración moderna- un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*, p. 189.
- «International Organization for Standardization». Consultado el 18 de abril de 2016.
- Mejía Nieto, Javier (mayo de 1990). «TAGUCHI». *Revista Universidad EAFIT* 26 (78): 51. Consultado el 23 de agosto de 2017.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: TÍTULO: GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE JACAS CHICO, HUÁNUCO - 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicios con aptitudes en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicios con conocimiento en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con aptitudes en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con conocimiento en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con aptitudes en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p> <p>Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con conocimiento en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p>	V ₁ Gestión educativa	PEDAGOGICA INSTITUCIONAL COMUNITARIA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Implementa y mejora constantemente su currículo. ○ Innovan siempre su práctica docente. ○ Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje. ○ Promueve nuevos estilos de enseñanza. ○ Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros. ○ Posee compromiso e identidad con su centro laboral. ○ Promueve la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y en las actividades escolares. ○ Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos. ○ Respetan siempre los manuales de convivencia. 	<p>Población:</p> <p>Todos los docentes que laboran en la Institución Educativa Integrada "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico 2020. Total 22.</p> <p>Muestra:</p> <p>Por ser una población no muy numerosa la muestra trabajada es con toda la población. 22 docentes.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Explicativo – correlacional</p> <p>Tipo:</p> <p>Básico – No experimental</p> <p>Diseño de investigación:</p>
			V ₂ Calidad de servicio	Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> ● Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión. ● Identifica y valora las necesidades de sus alumnos. ● Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar. ● Es muy paciente y empático con sus alumnos. ● Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha <p>Motiva y fomenta el aprendizaje.</p>	
				Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos. ● Transmite aprendizajes y valores a sus alumnos. ● Fomenta la creación y comprende principios democráticos. ● Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable. ● Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte. <p>Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases.</p>	

<p>¿De qué manera se relacionan la gestión educativa y la calidad de servicios con carácter en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con carácter en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p>	<p>Existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicios con carácter en la institución educativa "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Jacas Chico – Huánuco 2020.</p>		<p>Carácter</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico. • Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades. • Conservan siempre muy claros sus objetivos. • Se comprometen con el cambio. • Saben comunicarse alturadamente. • Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos. • Es consciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados. • Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo. 	<p>Correlacional</p> <p><u>Técnicas:</u></p> <p>Observación y su instrumento de ficha aplicado en los docentes. Cuestionario.</p> <p><u>Técnica de procesamiento de datos.</u></p> <p>Paquete estadístico SPSS. Y el programa Excel. Técnica de prueba piloto</p>
---	---	--	--	-----------------	--	---



**ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO**



ID: _____

FECHA:

**TÍTULO: Gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa
Víctor Raúl Haya de la Torre de Jacas Chico, Huánuco - 2020**

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Jacas Chico, Huánuco -2020.

INVESTIGADOR: Mirta Vigilio Berrios

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 investigador responsable:

Huánuco, 25 de noviembre del 2020



ANEXO 03



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA VARIABLE (1).

INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACION DE GESTION EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE JACAS CHICO, HUÁNUCO - 2020.

ESTIMADO DOCENTE:

Marque con un aspa la alternativa que considere correcta de acuerdo con la gestión educativa y la calidad de servicio que se brinda dentro de la Institución Educativa. Recuerda que los datos serán analizados por el investigador y serán estrictamente confidenciales. Agradezco por su gentil colaboración.

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Bastante a menudo	siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE (1): GESTIÓN EDUCATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ITEM	1	2	3	4	5
PEDAGÓGICA.						
1	Implementa y mejora constantemente su currículo.					
2	Innovan siempre su práctica docente.					
3	Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje.					
4	Promueve nuevos estilos de enseñanza.					
INSTITUCIONAL						
5	Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros					
6	Posee compromiso e identidad con su centro laboral.					
COMUNITARIA						
7	Promueve la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y en las actividades escolares.					
8	Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos.					
9	Respetan siempre los manuales de convivencia.					



ANEXO 04
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO



MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA VARIABLE (2)
CALIDAD DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES/ ITEM	1	2	3	4	5
APTITUDES						
1	Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión.					
2	Identifica y valora las necesidades de sus alumnos.					
3	Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar.					
4	Es muy paciente y empático con sus alumnos.					
5	Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha					
6	Motiva y fomenta el aprendizaje.					
CONOCIMIENTO						
7	Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos.					
8	Trasmite aprendizajes y valores a sus alumnos.					
9	Fomenta la creación y comprende principios democráticos.					
10	Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable.					
11	Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte.					
12	Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases.					
CARÁCTER						
13	Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico.					
14	Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades.					
15	Conservan siempre muy claros sus objetivos.					
16	Se comprometen con el cambio.					
17	Saben comunicarse alturadamente.					
18	Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos.					
19	Es consciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados.					
20	Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo.					



ANEXO 05
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



UNIDAD DE POSGRADO

HOJA DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponde con la dimensión total.
	Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas.	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	Bajo nivel	El ítem requiere bastante modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem
	Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO

MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Mg. Alexandra Rivas Meza
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Huancavelica
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre Gestión Educativa
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				OBSERVACIONES
VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	
E G E S T I O N	P E D A G Ó G I C A	Implementa y mejora constantemente su currículo.	4	4	3	4	4	
		Innovan siempre su práctica docente.	4	3	4	4	4	
		Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje.	4	4	4	4	3	
		Promueve nuevos estilos de enseñanza.	4	4	3	4	4	
	I N S T I T U T	Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros	4	4	4	4	4	

D U C A T I V A		Posee compromiso e identidad con su centro laboral.	3	4	4	4	3	
	COMUNITARIA	Promueve la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y en las actividades escolares.	4	4	4	4	4	
		Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos.	4	4	4	3	4	
		Respetan siempre los manuales de convivencia.	3	4	4	4	4	
	PUNTAJE TOTAL							

PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL	
OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (X) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES:	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	 <p>UNIVERSIDAD DE HUANCAVELICA <i>Alexandra Rivas Meza</i> MAESTRO EN LIDERAZGO Y GESTIÓN EDUCATIVA</p>
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Mg. Alexandra Rivas Meza
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Huancavelica
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre la calidad de servicio
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIONES
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
CALIDAD DE SERVICIO	APTITUDES	Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión.	01	4	4	4	4		
		Identifica y valora las necesidades de sus alumnos.	02	4	4	4	4		
		Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar.	03	4	4	4	4		
		Es muy paciente y empático con sus alumnos.	04	4	3	4	4		
		Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha	05	4	4	4	4		
		Motiva y fomenta el aprendizaje.	06	4	4	4	4		
	CONOCIMIENTO	Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos.	07	4	4	4	4		
		Trasmite aprendizajes y valores a sus alumnos.	08	4	4	4	4		
		Fomenta la creación y comprende principios democráticos.	09	4	4	4	4		

	Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable.	10	4	4	4	4		
	Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte.	11	4	3	4	4		
	Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases.	12	4	4	4	4		

COMUNITARIA	Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico.	13	4	4	4	4		
	Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades.	14	4	4	4	4		
	Conservan siempre muy claros sus objetivos.	15	4	3	4	4		
	Se comprometen con el cambio.	16	4	4	4	4		
	Saben comunicarse alturadamente.	17	4	4	4	4		
	Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos.	18	4	4	4	4		
	Es consciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados.	19	4	4	4	4		
	Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo.	20	4	4	4	4		
PUNTAJE TOTAL								
PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL								

ESCALA DE CALIFICACIÓN: $20/76 * \text{Puntaje Total}$ $=0,26* \text{Puntaje total}$					
CUALITATIVA		CUANTITATI VA	CUALITATIVA		CUANTITATIVA
E	MUY DEFICIENTE	00 – 05	C	REGULAR	11 – 13
D	DEFICIENTE	06 – 10	B	BUENO	14 – 17
			A	EXCELENTE	18 – 20

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (X) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES.....	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



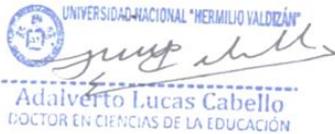
DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Adalberto Lucas Cabello
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre Gestión Educativa
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				OBSERVACIONES
VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	
E D E S T I F I C I O N	PEDAGOGICA	Implementa y mejora constantemente su currículo.	4	4	4	4	4	
		Innovan siempre su práctica docente.	4	4	3	4	4	
		Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje.	4	3	4	4	4	
		Promueve nuevos estilos de enseñanza.	4	4	3	4	4	
	INSTITUCIONAL	Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros	4	4	4	4	3	
		Posee compromiso e identidad con su centro laboral.	3	4	4	4	3	

U C A T I V A	COMUNITARIA	Promueve la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y en las actividades escolares.	4	3	4	4	4	
		Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos.	4	4	3	3	4	
		Respetan siempre los manuales de convivencia.	3	4	4	4	4	
PUNTAJE TOTAL								

PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL	
OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (<input checked="" type="checkbox"/>) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES:	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	 UNIVERSIDAD NACIONAL "MERMILIO VALDIZÁN" Adalberto Lucas Cabello DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO



MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Adalberto Lucas Cabello
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre la calidad de servicio
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

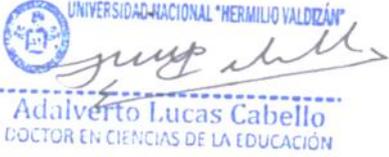
- ii. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIONES
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANC	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
CALIDAD DE SERVICIO	APTITUDES	Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión.	01	4	3	4	4		
		Identifica y valora las necesidades de sus alumnos.	02	4	4	4	4		
		Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar.	03	4	4	4	4		
		Es muy paciente y empático con sus alumnos.	04	4	3	4	4		
		Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha	05	4	4	4	4		
		Motiva y fomenta el aprendizaje.	06	4	4	4	4		
	CONOCIMIENTOS	Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos.	07	3	4	4	4		

I C I O	Trasmite aprendizajes y valores a sus alumnos.	08	4	4	4	4		
	Fomenta la creación y comprende principios democráticos.	09	4	4	4	4		
	Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable.	10	4	4	4	3		
	Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte.	11	4	3	4	4		
	Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases.	12	4	4	4	3		

C A R A C T E R	Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico.	13	4	4	4	4		
	Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades.	14	4	4	4	4		
	Conservan siempre muy claros sus objetivos.	15	4	3	4	4		
	Se comprometen con el cambio.	16	4	4	3	4		
	Saben comunicarse alturadamente.	17	4	4	4	4		
	Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos.	18	4	3	4	4		
	Es consciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados.	19	4	4	4	4		
	Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo.	20	4	4	4	4		
PUNTAJE TOTAL								
PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL								

ESCALA DE CALIFICACIÓN: $20/76 * \text{Puntaje Total} = 0,26*$					
Puntaje total					
CUALITATIVA		CUANTITATIVA	CUALITATIVA		CUANTITATIVA
E	MUY DEFICIENTE	00 – 05	C	REGULAR	11 – 13
D	DEFICIENTE	06 – 10	B	BUENO	14 – 17
			A	EXCELENTE	18 – 20

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (<input checked="" type="checkbox"/>) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES.....	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILO VALDIZÁN" Adalberto Lucas Cabello DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p>
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HERMILIO VALDIZÁN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

MENCIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Arturo Lucas Cabello
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre Gestión Educativa
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				OBSERVACIONES
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	
E G E S T I O N	PEDAGOGICA	Implementa y mejora constantemente su currículo.	3	4	4	4	4	
		Innovan siempre su práctica docente.	4	4	4	4	3	
		Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje.	4	4	4	4	4	
		Promueve nuevos estilos de enseñanza.	3	4	4	4	4	
	INSTITUCIONAL	Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros	4	4	3	4	4	
		Posee compromiso e identidad con su centro laboral.	3	4	4	4	4	

D U C A T I V A	COMUNITARIO	Promueve la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y en las actividades escolares.	4	4	4	3	4	
		Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos.	4	3	4	4	4	
		Respetan siempre los manuales de convivencia.	4	4	4	3	4	
	PUNTAJE TOTAL							

PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL	
OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (X) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES:	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	 UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" Arturo Lucas Cabello DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO



MENCION GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Arturo Lucas Cabello
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre la calidad de servicio
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

- ii. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIONES
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
CALIDAD DE SERVICIO	APTITUDES	Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión.	01	4	4	4	4		
		Identifica y valora las necesidades de sus alumnos.	02	4	4	3	4		
		Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar.	03	4	4	4	4		
		Es muy paciente y empático con sus alumnos.	04	4	3	4	4		
		Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha	05	4	4	3	4		
		Motiva y fomenta el aprendizaje.	06	4	4	4	4		
	CONOCIMIENTOS	Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos.	07	4	3	4	4		
		Trasmite aprendizajes y valores a sus alumnos.	08	4	4	4	4		

I O	Fomenta la creación y comprende principios democráticos.	09	4	3	4	4		
	Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable.	10	4	4	4	3		
	Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte.	11	4	3	4	4		
	Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases.	12	4	3	4	4		

CARACTER	Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico.	13	4	4	4	4		
	Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades.	14	4	4	4	4		
	Conservan siempre muy claros sus objetivos.	15	4	3	4	4		
	Se comprometen con el cambio.	16	4	4	4	4		
	Saben comunicarse alturadamente.	17	4	4	4	4		
	Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos.	18	4	4	4	4		
	Es consciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados.	19	4	3	4	4		
	Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo.	20	4	4	4	3		
PUNTAJE TOTAL								
PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL								

ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/76 * Puntaje Total =0,26* Puntaje total					
CUALITATIVA		CUANTITATI VA	CUALITATIVA		CUANTITATIV A
E	MUY DEFICIENTE	00 – 05	C	REGULAR	11 – 13
D	DEFICIENTE	06 – 10	B	BUENO	14 – 17
			A	EXCELENTE	18 – 20

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (<input checked="" type="checkbox"/>) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES.....	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL "HERNÁNDO VALDIZÁN"</p> <p>Arturo Lucas Cabello</p> <p>DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p>
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Wilfredo Antonio Sotil Cortavarría
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre Gestión Educativa
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				OBSERVACIONES
VARABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	
G E S T I O N E D U C A	P E D A G Ó G I C A	Implementa y mejora constantemente su currículo.	4	4	4	4	4	
		Innovan siempre su práctica docente.	4	4	3	4	4	
		Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje.	4	3	4	4	4	
		Promueve nuevos estilos de enseñanza.	4	4	3	4	4	
	I N S T I T U C I O N A L	Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros	4	4	4	4	3	
		Posee compromiso e identidad con su centro laboral.	3	4	4	4	3	
	C O M U N I T A R I A	Promueve la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y en las actividades escolares.	4	3	4	4	4	
		Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos.	4	4	3	3	4	
		Respetan siempre los manuales de convivencia.	3	4	4	4	4	

T I V A									
	PUNTAJE TOTAL								

PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL	
OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (<input checked="" type="checkbox"/>) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES:	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	 UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILO VALDIZAN" Wilfredo Antonio Sotil Cortavarría DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



II. DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Wilfredo Antonio Sotil Cortavarría
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre la calidad de servicio
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

- I. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						CRITERIOS DE VALIDACIÓN				OBSERVACIONES
VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD			
CALIDAD DE SERVICIO	APTITUDES	Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión.	01	3	4	4	4			
		Identifica y valora las necesidades de sus alumnos.	02	4	3	3	4			
		Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar.	03	4	4	4	3			
		Es muy paciente y empático con sus alumnos.	04	4	3	4	4			
		Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha	05	4	4	3	4			
		Motiva y fomenta el aprendizaje.	06	3	4	4	4			
	CONOCIMIENTOS	Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos.	07	4	3	4	4			
		Trasmite aprendizajes y valores a sus alumnos.	08	4	4	4	4			
		Fomenta la creación y comprende principios democráticos.	09	3	3	4	4			

O		Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable.	10	4	4	4	4		
		Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte.	11	4	4	4	3		
		Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases.	12	4	3	4	4		
	CARACTER		Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico.	13	3	4	4	4	
			Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades.	14	4	4	4	4	
			Conservan siempre muy claros sus objetivos.	15	4	4	4	3	
			Se comprometen con el cambio.	16	4	4	4	4	
			Saben comunicarse alturadamente.	17	4	4	4	4	
			Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos.	18	4	4	3	4	
		Es conciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados.	19	4	4	4	4		
	Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo.	20	4	4	4	3			

ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/76 * Puntaje Total =0,26*					
Puntaje total					
CUALITATIVA		CUANTITATIVA	CUALITATIVA		CUANTITATIVA
E	MUY DEFICIENTE	00 – 05	C	REGULAR	11 – 13
D	DEFICIENTE	06 – 10	B	BUENO	14 – 17
			A	EXCELENTE	18 – 20

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (<input checked="" type="checkbox"/>) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES.....	
Huánuco: 25 de octubre de 2020	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL "HERIBERTO MEDINA"</p> <p>Wilfredo Antonio Sotil Cortavarría DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p>
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO



MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

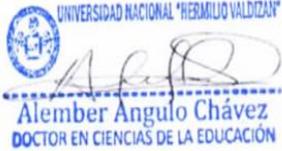
I. DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Aember Angulo Chávez
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre Gestión Educativa
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				OBSERVACIONES
VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	
GESTIÓN EDUCATIVA	PEDAGÓGICA	Implementa y mejora constantemente su currículo.	3	4	4	4	4	
		Innovan siempre su práctica docente.	4	4	4	4	3	
		Desarrollan estrategias didácticas dentro del proceso de aprendizaje.	4	3	4	4	4	
		Promueve nuevos estilos de enseñanza.	4	3	4	4	4	
	INSTITUCIONAL	Fomenta el trabajo en equipo con todos los miembros	4	4	4	4	3	
		Posee compromiso e identidad con su centro laboral.	3	4	4	4	3	
	COMUNITARIA	Promueve la participación de los actores educativos en la toma de decisiones y en las actividades escolares.	4	3	4	4	4	
		Fomenta una estrecha relación entre los docentes, padres e hijos.	3	4	3	3	4	

T I V A	Respetan siempre los manuales de convivencia.	3	4	4	4	3	
	PUNTAJE TOTAL						

PUNTAJE EXPRESADA EN EL SISTEMA VIGESIMAL	
OPINIÓN DE LA APLICACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> VÁLIDO <input type="checkbox"/> MEJORAR <input type="checkbox"/> NO VÁLIDO RECOMENDACIONES:	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	
Lugar y fecha	Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MENCION GESTION Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS GENERALES

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto	Dr. Alembert Angulo Chávez
Cargo o Institución donde Labora	Universidad Nacional Hermilio Valdizán
Nombre del Instrumento de Evaluación	Encuesta sobre la calidad de servicio
Autor (es) del Instrumento	Mirta Vigilio Berrios.

- i. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** calificar con 1; 2; 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				CRITERIOS DE VALIDACIÓN				PROMEDIO PARCIAL	OBSERVACIONES
VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD		
CALIDAD DE SERVICIO	APTITUDES	Posee un conocimiento amplio y sólido de su profesión.	01	4	4	4	3		
		Identifica y valora las necesidades de sus alumnos.	02	4	4	3	4		
		Posee alto grado de creatividad y ganas de enseñar.	03	4	4	4	4		
		Es muy paciente y empático con sus alumnos.	04	4	3	4	4		
		Respeto las opiniones de sus alumnos y los escucha	05	4	3	3	4		
		Motiva y fomenta el aprendizaje.	06	4	4	4	4		
	CONOCIMIENTO	Comparte lo que sabe en todo momento con sus alumnos.	07	4	3	4	4		
		Trasmite aprendizajes y valores a sus alumnos.	08	4	4	4	3		

I C I O		Fomenta la creación y comprende principios democráticos.	09	4	3	4	4		
		Promueve la tolerancia y la participación en forma responsable.	10	3	4	4	4		
		Transfiere contenidos actualizados sobre la disciplina que imparte.	11	4	3	4	4		
		Busca siempre la superación y adquiere nuevas herramientas en sus clases.	12	4	3	4	4		
	C A R A C T E R	Posee una actitud positiva y ama su trabajo pedagógico.	13	3	4	4	4		
		Escucha pasivamente a sus estudiantes y se adaptan a sus necesidades.	14	4	4	4	3		
		Conservan siempre muy claros sus objetivos.	15	4	3	4	4		
		Se comprometen con el cambio.	16	4	3	4	4		
		Saben comunicarse alturadamente.	17	4	4	4	4		
	Disfruta de su enseñanza y/o monitoreo fomentando el pensamiento en sus alumnos.	18	4	4	4	4			
	Es consciente y reflexivo respecto a los avances de los aprendizajes esperados.	19	4	4	4	4			
	Desarrollan habilidades en los estudiantes promoviendo interés en su pensamiento sobre un proyecto a largo plazo.	20	3	4	4	4			

ESCALA DE CALIFICACIÓN: 20/76 * Puntaje Total =0,26*					
Puntaje total					
CUALITATIVA		CUANTITATIVA	CUALITATIVA		CUANTITATIVA
E	MUY DEFICIENTE	00 – 05	C	REGULAR	11 – 13
D	DEFICIENTE	06 – 10	B	BUENO	14 – 17
			A	EXCELENTE	18 – 20

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN (<input checked="" type="checkbox"/>) VÁLIDO () MEJORAR () NO VÁLIDO RECOMENDACIONES.....	
Huánuco: 25 de noviembre de 2020	
Lugar y fecha	Firma del Experto

NOTA BIOGRÁFICA

Mirta Vigilio Berrios, nacida el 27 de junio de 1990 en el centro poblado de Punto Unión, distrito de Jacas Chico, provincia de Yarowilca, es una destacada educadora. Sus padres, Vicente Vigilio Santos y Victoria Berrios Ponciano, le inculcaron desde temprana edad la importancia de la educación y el compromiso con el aprendizaje.

Realizó sus estudios primarios y secundarios en la reconocida institución educativa Víctor Raúl Haya de la Torre, donde destacó por su dedicación y excelentes resultados académicos. En el año 2010, Mirta ingresó a la Universidad Nacional de Hermilio Valdizán, donde decidió seguir su pasión por la educación y se especializó en la carrera de Ciencias de la Educación. Culminó sus estudios en el año 2014 y obtuvo su título en el año 2016, demostrando su compromiso y perseverancia.

Actualmente, Mirta se desempeña como profesora contratada, aplicando sus conocimientos y experiencia para influir positivamente en la educación de sus estudiantes. Su dedicación y entrega en el ámbito educativo han dejado una huella significativa en la comunidad, siendo reconocida por su compromiso con el desarrollo académico y personal de sus alumnos.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
 UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN - HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 UNIDAD DE POSGRADO



Al Servicio de la Sociedad con una Educación de Calidad

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 **18:00h**, del día **05 DE AGOSTO DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Mg. Julio Edwin ZEVALLOS FRETTEL	Presidente
Dr. Lolo PEREZ NAUPAY	Secretario
Mg. Teófilo Miguel PINEDA CLAUDIO	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Wilfredo Antonio SOTIL CORTAVARRÍA (Resolución N° 0479-2020-UNHEVAL-FCE/D)

La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo, Doña Mirta VIGILIO BERRIOS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulada: **GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE JACAS CHICO, HUÁNUCO – 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:

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

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

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de CATORCE (14),
 Equivalente a BUENO, por lo que se declara APROBADA
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:30 horas de 05 de agosto de 2022.


 PRESIDENTE
 DNI N° 22655683


 SECRETARIO
 DNI N° 22514535


 VOCAL
 DNI N° 22516227

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

(RESOLUCIÓN N° 1447-2022-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 EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE JACAS CHICO, HUÁNUCO - 2020**, realizada por la Maestría en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo **Mirta VIGILIO BERRIOS**, cuenta con un **índice de similitud del 18%**, 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, 08 de julio de 2022.



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



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
Grado que otorga	MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	VIGILIO BERRIOS MIRTA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:	47593486					Correo Electrónico:	berrios2706@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	SOTIL CORTAVARRIA WILFREDO ANTONIO			ORCID ID:	0000-0002-9889-8933			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22417860

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ZEVALLOS FRETTEL JULIO EDWIN
Secretario:	PEREZ NAUPAY LOLO
Vocal:	PINEDA CLAUDIO TEOFILLO MIGUEL
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE JACAS CHICO, HUÁNUCO - 2020
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN	GESTIÓN EDUCATIVA	CALIDAD DE SERVICIO

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:



A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con 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. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	VIGILIO BERRIOS MIRTA		Huella Digital
DNI:	47593486		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 02/05/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.