

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO  
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N° 511 SUPE PUERTO,  
AÑO 2018.**

**PRESENTADO POR:**

**JULIA ROXANA BAZALAR ROLDAN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE LA  
EDUCACIÓN**

**ASESOR:**

**Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY**

**HUACHO - 2021**

**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N° 511  
SUPE PUERTO, AÑO 2018.**

**JULIA ROXANA BAZALAR ROLDAN**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar el trabajo de investigación a mi familia, por el esfuerzo que significa para ellos brindarme su cariño.

Dedico también mi investigación a los alumnos y alumnas que son la razón de ser del trabajo de las maestras.

*Julia Roxana Bazalar Roldan*

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento enorme a cada uno de los profesionales de la educación que han permitido que logre plasmar esta parte tan especial de mi formación académica.

*Julia Roxana Bazalar Roldan*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
1.2.1 Problema general	2
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
1.3.1 Objetivo general	3
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>5</b>
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>8</b>
2.2.1 Gestión pedagógica	8
2.2.2 Calidad del servicio educativo	13
2.3 Bases filosóficas	17
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>18</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>19</b>
2.5.1 Hipótesis general	19
2.5.2 Hipótesis específicas	19
	vii

2.6 Operacionalización de las variables	19
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>21</b>
3.1 Diseño metodológico	21
3.2 Población y muestra	21
3.2.1 Población	21
3.2.2 Muestra	22
3.3 Técnicas de recolección de datos	22
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	23
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>25</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>25</b>
4.1 Análisis de resultados	25
4.1.1. Descripción de Gestión Pedagógica	25
4.1.2. Descripción de Calidad del servicio educativo	27
4.1.3. Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov	32
4.2 Contrastación de la hipótesis	32
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>36</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>36</b>
5.1 Discusión de resultados	36
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
6.1 Conclusiones	38
6.2 Recomendaciones	38
<b>REFERENCIAS</b>	<b>39</b>
7.1 Fuentes documentales	39
7.2 Fuentes bibliográficas	40
7.3 Fuentes hemerográficas	41
7.4 Fuentes electrónicas	42
<b>ANEXOS</b>	<b>44</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 Gestión pedagógica.....	20
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 Calidad del servicio educativo .....	20
Tabla 3 Gestión pedagógica .....	25
Tabla 4 Gestión para la mejora de los aprendizajes .....	26
Tabla 5 Orientación de los procesos pedagógicos.....	26
Tabla 6 Calidad del servicio educativo.....	27
Tabla 7 Tangibilidad.....	28
Tabla 8 Fiabilidad.....	29
Tabla 9 Capacidad de respuesta.....	29
Tabla 10 Seguridad.....	30
Tabla 11 Empatía.....	31
Tabla 12 Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov .....	32
Tabla 13 Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo .....	33
Tabla 14 Correlación entre gestión para la mejora de aprendizajes y calidad del servicio educativo.....	34
Tabla 15 Correlación entre orientación de procesos pedagógicos y calidad del servicio educativo.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de Gestión pedagógica .....	25
Figura 2 Porcentaje de Gestión para la mejora de los aprendizajes .....	26
Figura 3 Porcentaje de Orientación de los procesos pedagógicos.....	27
Figura 4 Porcentaje de Calidad del servicio educativo.....	28
Figura 5 Porcentaje de Tangibilidad.....	28
Figura 6 Porcentaje de Fiabilidad.....	29
Figura 7 Porcentaje de Capacidad de respuesta.....	30
Figura 8 Porcentaje de Seguridad.....	30
Figura 9 Porcentaje de Empatía.....	31



## RESUMEN

La misión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa son variables relacionadas en la labor permanente de los centros educativos, en el caso de gestión pedagógica, es la condición de los docentes de realizar sus actividades bajo la dirección y liderazgo del director se presenta con la aplicación del nuevo Currículo Nacional; en el caso de la calidad educativa, se demuestra en la condición de agrado de los usuarios del sistema educativo, que son los padres y los alumnos. Se formuló el objetivo de establecer la correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018. La hipótesis planteada, es afirmar la existencia de correspondencia positiva entre la gestión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil. La metodología es descriptiva y diseño correlacional, los cuestionarios con escala Likert, y se analizaron documentos; que luego del procesamiento concluye, la existencia de correspondencia significativa entre la gestión pedagógica y la de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018; siendo la correlación de 87,4%, considerada una magnitud muy buena.

Palabras clave: Gestión, pedagogía, calidad, servicio educativo, docentes.

## **ABSTRACT**

The pedagogical mission and the quality of educational assistance are variables related to the permanent work of educational centers, in the case of pedagogical management, it is the condition of teachers to carry out their activities under the direction and leadership of the director is presented with the application of the new National Curriculum; in the case of educational quality, it is demonstrated in the condition of liking the users of the educational system, which are parents and students. The objective was formulated to establish the correlation between pedagogical management and the quality of educational assistance in the nursery school No. 511 Supe Puerto, year 2018. The hypothesis proposed is to affirm the existence of positive correspondence between pedagogical management and quality of educational assistance in the nursery school. The methodology is descriptive and correlational design, the questionnaires with Likert scale, and documents were analyzed; that after the processing concludes, the existence of significant correspondence between the pedagogical management and that of the educational assistance in the nursery school No. 511 Supe Puerto, year 2018; the correlation being 87.4%, considered a very good magnitude.

**Keywords:** Management, pedagogy, quality, educational service, teachers

## INTRODUCCIÓN

La investigación en las maestrías implica un ejercicio mucho más responsable de las futuras Maestras y Maestros. Se tiene que asumir con detalles cada uno de los puntos programados para hacer viable el estudio. Por ello que teniendo como base la formación del pregrado, se buscó un tema relacionado a los estudios del nivel de Educación Inicial, que persigue la búsqueda y relación de los elementos que encierran, en este caso se trata de la gestión pedagógica y a partir de ello la posibilidad de brindar mejores servicios educativos.

La gestión pedagógica es la forma de atención que se desarrolla en las aulas de clases como parte de las actividades de enseñanza y aprendizaje, para lo que los docentes se formaron en la educación universitaria; también la definición de calidad se relaciona con la forma de atención que se brinda a los usuarios que son atendidos en los centros escolares, como estudiantes de diversos grados de estudio y los padres de familia de los escolares.

La investigación tuvo como problema general ¿Qué correspondencia se manifiesta entre la gestión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018? en base de ello se propuso el objetivo determinar la correspondencia mostrada entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018; y por último se formula la hipótesis de que existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto. Su utilización de una metodología que se basó en el tipo descriptivo y de diseño correlacional, se utilizaron instrumentos para recoger información a una población de 63 niños y niñas.

La estructura de la investigación contiene seis capítulos: en el capítulo uno, se describe la situación problemática observada y se plantean las preguntas de los problemas, así como sus respectivos objetivos, con el sustento de las justificaciones, su viabilidad y delimitaciones. En el capítulo dos, se sustenta teóricamente la investigación proponiendo los antecedentes internacionales y nacionales, los fundamentos de diversos autores con relación a las variables, se plantea también los fundamentos filosóficos, la formulación de las hipótesis. En el capítulo tres, se explica la utilidad de la metodología, el planteamiento de la muestra poblacional, así como de las técnicas y el procesamiento estadístico. En el capítulo cuatro, se muestran los efectos estadísticos descriptivos e inferenciales con sus tablas y figuras. En el capítulo cinco, se presenta la discusión de los resultados que se tiene con

relación a los antecedentes propuestos. En el capítulo seis, se presentan las conclusiones y recomendaciones que presenta la tesista como resultado de la investigación.

La investigación cumple con las condiciones que requiere la Escuela de Posgrado de la UNJFSC, y que también posibilita mejorar las condiciones de atención de los servicios educativos en la institución educativa y de los niños y niñas que son atendidos.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A inicios del siglo XXI, presenta como uno de los problemas principales de la educación. Este servicio que beneficia a los escolares de diferentes edades viene arrastrando dificultades desde hace varios años. Los políticos, los intelectuales, los empresarios no fueron capaces de frenar las condiciones negativas del sistema educativo. Esta situación se hizo más contundente al procesarse las evaluaciones internacionales PISA, y de las que organizaba el MINEDU con las pruebas ECE, que situaban a los estudiantes en mínimas condiciones de aprendizaje.

En la actualidad la condición de los docentes en el Perú se ha visto sometido a una serie de cambios, pero al ser un sector conformado por más de 300,000 docentes a nivel nacional los cambios deben ser aplicados de forma gradual. Es el caso de la implementación del Proyecto Educativo Nacional, de ahí se desprende políticas educativas que se están implementando desde el año 2002.

El monitoreo y acompañamiento, las capacitaciones de diferentes programas que atiende principalmente los niveles de EBR (inicial y primaria), las evaluaciones de ingreso a la carrera pública, los ascensos a las escalas magisteriales que son promovidas por la meritocracia, a nivel secundaria se aplica la Jornada Escolar Completa, entre otras.

Desde que el MINEDU el año 2014 ante los diferentes arquetipos de administración escolar que se utilizaba en los centros escolares, propuso la aplicación del Manual del desempeño directivo MBDD para subsanar las diversas situaciones negativas que se generaba por la heterogeneidad de puntos de vista de los directores de las Instituciones Educativas. Con la aplicación del MBDD la situación fue distinta, ahora se prioriza las actividades de enseñanza y aprendizaje, y tiene como soporte las otras actividades, como la parte administrativa y de interrelación con otras instituciones. Lo que se buscaba es

fortalecer las capacidades de los docentes a través de unos procesos de actualización y capacitación, implementación de monitoreo y acompañamiento en las aulas, siendo el objetivo el mayor rendimiento de la actividad profesional del maestro.

Otra mirada que es importante señalar, son las condiciones que presentan los centros escolares y la prestación de servicios de calidad para los usuarios, sean éstos los estudiantes o los progenitores. La calidad de la asistencia educativa se debe entender en varios aspectos, la gestión institucional, la gestión pedagógica, los servicios de infraestructura, ambientación, mobiliario, equipamiento, la atención a los requerimientos de los padres de familia.

Las condiciones de calidad de servicio al usuario, muchas veces no se cumplen debido a varios factores: docentes con una deficiente formación profesional, directivos que no saben gerenciar la institución, la infraestructura colapsada, mobiliario y equipamiento vetusto, los espacios insuficientes para la atención del servicio educativo, personal docente con poca tolerancia y estabilidad emocional.

Si consideramos lo mencionado puedo señalar que se está condicionando la calidad del servicio educativo a la gestión pedagógica que busque mejorar las condiciones de aprendizajes de los alumnos, sea el nivel en que se encuentre.

En el centro escolar infantil N° 511, del distrito de Supe Puerto, provincia de Barranca, jurisdicción de la UGEL 16 de Barranca, se observa las condiciones señaladas anteriormente, las condiciones de las docentes y su desempeño para lograr el aprendizaje de infantes, a partir de la responsabilidad de aplicación de mejores condiciones para su trabajo, es decir de la gestión pedagógica; como consecuencia de lógica se desprende las condiciones de calidad que presentan los estudiantes y debe ser reflejado en la complacencia de los progenitores. En la indagación se busca establecer la correspondencia entre las variables mencionadas, con el objetivo de presentar alternativas de mejora para la educación de los infantes en el centro escolar de educación inicial N° 511.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué correspondencia existe entre la gestión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Qué correspondencia existe entre la gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018?

¿Qué correspondencia existe entre la orientación de los procesos pedagógicos y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la correspondencia existente entre la gestión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Describir la correspondencia existente entre la gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

Establecer la correspondencia existente entre la orientación de los procesos pedagógicos y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

### **1.4 Justificación de la investigación**

**Justificación teórica.** Se puede desarrollar la indagación porque se tiene una importante referencia bibliográfica referida a la gestión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa.

**Justificación práctica.** Las actividades que se desprenden de la gestión pedagógica, como parte de las actividades de los maestros en la preparación, puesta en práctica y valoración de los aprendizajes, y con ello las condiciones de servicios de calidad, pueden servir para diagnosticar situaciones que posibilitan mejorar los aprendizajes.

**Justificación científica.** Los temas que han sido propuestos en el estudio se han investigado previamente y se han encontrado resultados y conclusiones sometidas a un proceso metodológico, cuyos resultados son contrastados con los que forman parte de mi indagación.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **Delimitación Espacial.**

La indagación se desarrolló en el centro escolar infantil N° 511, distrito de Supe Puerto, provincia de Barranca, departamento de Lima. Ámbito jurisdiccional de la UGEL 16 Barranca.

### **Delimitación poblacional.**

Los participantes fueron los infantes, progenitores, y docentes del control escolar infantil N° 511 Supe Puerto.

### **Delimitación Temporal.**

Todo el proceso de indagación se centró en el año académico 2018.

### **Delimitación temática.**

Se identificó, analizó y sintetizó los componentes de las variables: gestión pedagógica y calidad de la asistencia educativa.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

**Viabilidad económica:** se emplearon los fondos económicos propuestos en el proyecto de investigación.

**Viabilidad institucional:** se tuvo el soporte inmediato de los progenitores, docentes e infantes vinculados a la investigación.

**Viabilidad temporal:** el tiempo programado estuvo definido en el cronograma del proyecto, el que se cumplió como estaba señalado.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Para De la Cruz (2011), en su tesis titulada “*Evaluación del desempeño de los docentes del centro de educación general básica “Carlos Espinosa Larrea”, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena*”, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo: “Evaluar el Desempeño de los docentes, del Centro de Educación General Básica Carlos Espinosa Larrea, para identificar fortalezas y debilidades en la institución y generar el diseño de un plan de mejoras” (p. 11). La metodología: “es cuasi experimental y descriptivo” (p. 75). La conclusión: “Las dimensiones con las medias más bajas están relacionadas con aspectos didácticos y de planificación que incluyen la utilización de estrategias, metodologías y recursos innovadores en la clase y con la evaluación de los estudiantes a los docentes básicamente con análisis de los resultados y el uso de diversos tipos de evaluación” (p. 170).

Para Ramírez (2012), en su tesis titulada “*La gestión educativa en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*”, para optar el Grado de Magister en Administración Educativa con perfil investigativo en la Universidad Nacional de Colombia. El objetivo: “Determinar la relación que existe entre las teorías organizacionales y administrativas y la calidad de la educación” (p. 44). La metodología: “La presente investigación, se realiza tanto desde una perspectiva cualitativa como cuantitativa” (p. 94). La conclusión: “Las teorías Organizacionales y Administrativas aplicadas por los Directivos Docentes, e implícitas en los documentos Institucionales (PEI) y la percepción que al respecto tienen los profesores de las Instituciones Educativas del Municipio de Manizales están relacionadas con una combinación entre los enfoques Estratégico y Humanista de la Administración” (p. 155).

Para Salas y Lucin (2013), en su tesis titulada “*Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*”, para optar el Grado de Maestría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo: “Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados” (p. 7). La metodología: “es una investigación cuantitativa y descriptiva” (p. 67). La conclusión: “La investigación contribuye al fortalecimiento de la institución educativa, considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos” (p. 133).

Para Ruiz (2016), en su tesis titulada “*Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013*”, para optar el Grado de Maestro, en la Universidad Andina Simón Bolívar. La conclusión: “entender cómo ha sido y cómo debe ser la gestión de la calidad del desempeño de los docentes del Área de Lengua del Colegio La Salle de la ciudad de Riobamba” (p. 7). La metodología: “es una investigación de tipo descriptiva y cualitativa” (p. 7). La conclusión: “la calidad en la gestión de las prácticas docentes depende de la aplicación de un modelo educativo que ha sido consensuado por todos los actores educativos cuyo objetivo está centrado en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Se recomienda que estos procesos de aplicación, creación y apropiación de nuevos conocimientos, deben ser evaluados y retroalimentados por el docente de una manera individual y colectiva a fin de que se distingan las necesidades de aprendizaje de los estudiantes para diseñar planes de recuperación académica. A esto se llama Gestión del Aprendizaje” (p. 55).

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Para Paasaca (2018), en su tesis “*Gestión Educativa y Desempeño Laboral en la I.E. N° 2027 “José María Arguedas”-San Martín de Porres, 2018*”, para optar el grado de Maestro, en la Universidad César Vallejo. El objetivo: “Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y el desempeño laboral en la I. E. N° 2027 “José María Arguedas” - San Martín de Porres, 2018” (p. 46). La metodología: “de tipo básica y por su nivel la presente investigación fue descriptiva – correlacional” (p. 49). La conclusión: se establece

una correlación alta con 82,3% entre la gestión educativa y el desempeño de los docentes, lo que se manifiesta con mejores condiciones de la gestión educativa a partir del trabajo de los directivos de alta dirección del centro escolar. (p. 82).

Para Obispo (2017), en su tesis titulada “*La gestión pedagógica en el desempeño docente de la red 15- UGEL 01- Villa El Salvador, 2016*”, para optar el Grado de Maestría, en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo: “Determinar la influencia de la gestión pedagógica en el desempeño docente en la red 15 de la Ugel 01 en el distrito de Villa El Salvador, 2016” (p. 45). La metodología: “El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal” (p. 53). La conclusión: “La gestión pedagógica influye significativamente en un 26,4% del desempeño docente de la red 15 de la Ugel 01 del distrito de Villa El Salvador, 2016” (p. 86).

Para Ventocilla (2014), en su tesis titulada “*Gestión pedagógica y calidad educativa de las instituciones educativas públicas del distrito de Hualmay – UGEL 09 - 2014*”, para optar el grado de Maestría, en la Universidad César Vallejo. El objetivo: “Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad educativa de las instituciones educativas públicas del distrito de Hualmay – UGEL. 09 – 2014” (p. 51). La metodología: “Es un diseño no experimental, corte transversal y correlacional” (p. 57). La conclusión: “Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad educativa de las Instituciones Educativas Publicas del Distrito de Hualmay – UGEL. N°. 09 -Huaura – 2014, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.871, representando una muy buena asociación” (p. 88).

Para Quispe (2013), en su tesis “*Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10-UGEL 01, 2018*”, para optar el grado de Maestría, en la Universidad Cesar Vallejo, Lima. El objetivo: “Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10-UGEL 01, 2018” (p. 32). La metodología: “El diseño de estudio es no experimental y correlacional” (p. 35). La conclusión: “Con respecto al objetivo general se logró determinar que existe relación significativa ( $\rho=,789$ ;  $p<0.05$ ) entre gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10-UGEL 01, 2018. Ello significa que a mejor gestión pedagógica le corresponde mayor calidad educativa” (p. 66).

Para Chipana (2015), en su tesis titulada “*Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013*”, para optar el

Grado de Doctor, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. El objetivo: “Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad educativa, en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013” (p. 6). La metodología: “se aplica el método cuantitativo, no experimental y descriptivo correlacional” (p. 122). La conclusión: “existe una relación directa y positiva entre las variables de la gestión pedagógica y calidad de aprendizaje en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro es positivo y directo a 0.58 de grado de relación” (p. 200).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión pedagógica**

#### **Gestión**

Gestión proviene de la palabra latina Gestío, que significa hacer las cosas. Proviene del verbo gestionar, que tiene como significado dirigir o administrar. Para la RAE (2019), la palabra gestión significa “Acción y efecto de gestionar” (párr. 1), esta palabra es utilizada para referirse a las acciones que se establecen en una organización para su administración.

Para la visión empresarial la gestión, conocida también por el término inglés Management, es un conjunto de acciones que permite utilizar los recursos para lograr cumplir con los propósitos y metas de la empresa.

Para Hurtado (2008), señala que las personas constituyen un los más importantes recursos que se debe de gestionar, y que para que se organice una institución debe de tener directivos y trabajadores, así se podrá gestionar la organización.

Según lo señalado se puede decucir que existen tres niveles para la gestión de la organización: el nivel superior (ejecutivos – directores), nivel intermedio (directores operativos), y el primer nivel (supervisores). También se rescata que los directivos cumplen funciones en la gestion de la organización, éstas son: planificar, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar.

Para Huergo (2019), las acciones que realizan las personas que tienen propósitos comunes y administra los recursos de la organización es una forma de conducción a la que denomina gestionar.

Se puede señalar a manera de conclusión que la gestión es una forma de administrar los recursos de manera conveniente para el logro de los propositos institucionales.

## **Pedagogía**

El término pedagogía es una raíz griega “paidos” y “agein” que juntas significa guiar a un niño; se entiende entonces que es la persona que conduce a ni niño. Así surgen los Paidagogo o maestros de la actualidad.

La definición de la RAE (2019), señala que es la “Ciencia que se ocupa de la educación y la enseñanza, especialmente la infantil” (párr. 1). Entonces se entiende que la pedagogía tiene como fundamento la educación para niños.

Para precisar algunas definiciones se toma la idea de Bravo (2013), que afirma que la pedagogía es la integración de los elementos de la educación, que se procesan por parte de los maestros que son quienes lo ejecutan.

También tomando la propuesta de Bernal (2019), se afirma que “La pedagogía es un conjunto de saberes que buscan tener impacto en el proceso educativo, en cualquiera de las dimensiones que este tenga, así como en la comprensión y organización de la cultura y la construcción del sujeto” (párr 1). Se realiza la condición de la educación de las personas en la formación de la cultura.

Para Villapando (1965), hace hincapié que la pedagogía es una actividad de los docentes que les permite orientar a los educandos en superar las necesidades que se les presente en la vida en sociedad.

La pedagogía es un cuerpo de conocimientos de técnicas referidos a la formación humana, que asimilados a la persona de un futuro educador harán que éste se realice y contribuya eficazmente al progreso, mediante su ejercicio profesional, lo que no impide, por supuesto que el propio saber y técnicas educativos también progresen merced al esfuerzo inquisitivo de los mismos profesionales. (p. 15).

Se puede concluir señalando que es la ciencia de la educación y los valores que se generan a partir de ella, tiene un fundamento de cuatro aspectos centrales, el primero se fundamenta en la teoría de Piaget al señalar que existen cuatro etapas de desarrollo cognitivos de las personas, un segundo aporte es el que plantea Jean Jacques Rousseau, al señalar que la pedagogía es un dominio social, la tercera posición los establece Lev Vygostky, que aporta para la pedagogía la interrelación social para los aprendizajes, y pir último a Paulo Freire que señala que las personas aprenden de las experiencias diarias.

Cuando se habla de la pedagogía necesariamente se debe de tocar los aspectos relacionados a la educación y la forma de aprendizaje de los estudiantes.

### **Gestión pedagógica.**

Para Calero (2005), se entiende que la gestión es un sistema ordenado que permite orientar las labores del centro escolar, que permite lograr las propuestas del PEI.

La gestión pedagógica enfocada por Freeman (1984), es considerada como un sistema integrado por los directivos y docentes que se planifican y organizan, cuya responsabilidad principal es del director de la institución, que tiene como responsabilidad direccionar a todos los integrantes de la institución escolar para alcanzar las metas educativas propuestas.

También la UNESCO (2011), aporta al tema, y señala que es un proceso principal de las actividades educativas y de los agentes participantes en él, se debe de elaborar los documentos de gestión, de actividades didácticas, y de los recursos didácticos que se deberán emplear en esas actividades.

Para Casassus (2000), señala que el director cumple las funciones de gestión pedagógica, y cumple con direccionar el planeamiento y organización para implementar actividades que permitan lograr los resultados previsibles.

Para Bolívar (2009), señala cuando existe una dirección de los aprendizajes, involucra a todas las actividades que centran la enseñanza y el aprendizaje como elementos esenciales entre docentes y estudiantes. Para este contexto es importante la existencia del liderazgo pedagógico de los directivos, que no solo van dirigiendo, sino van corrigiendo las prácticas que no se ajustan a la realidad.

Para Soubal (1998), la gestión pedagógica es la actividad de los gerentes y directivos, que planifican las estrategias que involucran a todos los integrantes de la institución, que conducen el éxito del sistema educativo respectivo.

Para Sandó (2019), afirma que la gestión pedagógica son las diversas facultades pedagógicas y de gestión que debe asumir el director, que le permiten conducir a la institución en el plano administrativo y pedagógico, teniendo como propósito lograr el aprendizaje de todos los escolares de la institución educativa.

Para el MINEDU (2009), la misión didáctica es la diversidad de acciones que se realizan teniendo como objetivo mejorar el proceso de aprendizaje de los estudiantes, no solo debe de estar sujeto a los docentes, es muchos más, bajo el liderazgo del director, y

el empleo de todos los recursos se debe de cumplir con los propósitos que se incluyen en los documentos de gestión aprobados en la institución educativa.

El MINEDU (2014), plantea que la misión didáctica es la responsabilidad de todos los integrantes de la comunidad, en los que se refiere al planeamiento, bajo el liderazgo del director, que permitirá alcanzar los logros de aprendizaje de los estudiantes. Desde este punto de vista es la responsabilidad de la Institución educativa la gestionar las mejoras institucionales, que incluye el desempeño de los estudiantes en la parte cognitiva, valorativa y de identidad de los pueblos, lo que se debe es preparar convenientemente a los futuros ciudadanos para que se integren a la sociedad sin restricciones.

De los documentos presentados, se puede concluir que la gestión pedagógica es el accionar ordenado que genera un adecuado proceso de las diligencias desarrolladas en los centros escolares, y que ahora no solo depende de las orientaciones del director, está mucho más allá e integra la responsabilidad de todos los integrantes de la comunidad educativa.

Para Navarro y Lladó (2014), reorientan el trabajo y les dan la responsabilidad a los directivos de la gestión pedagógica, siendo ellos los que dirigen las actividades para lograr el éxito de la organización, se tiene bien claro la labor del líder pedagógico.

### **Dimensiones de gestión pedagógica.**

Existe la propuesta del MINEDU (2014), en el MBDD, que se establecen dos dimensiones, en primer lugar, la gestión para mejorar los aprendizajes y en segundo lugar las orientaciones para mejorar los aprendizajes.

### **Gestión de mejora de aprendizajes**

Según el MINEDU (2014), en el Marco del Buen Desempeño Directivo MBDD, busca que los docentes orienten su trabajo en lograr mejorar las condiciones de calidad en la enseñanza. En la que señala:

Comprende las competencias de los directivos encaminadas a edificar y efectuar los cambios en el colegio, tramitando las situaciones que permita lograr la calidad de la educación mediante el planeamiento, promoviendo la armonía liberal e intercultural, contando para ello con la colaboración familiar y comunal. Se valora metódicamente la misión del centro escolar. (p. 34).

Los docentes deben de prever que la mejora de los aprendizajes debe de considerar el planeamiento la visión axiológica, los recursos y materiales, además del trabajo integrado

con los padres de familia. El trabajo colegiado que se está desarrollando en la actividad docente, permite que se avance en estos contextos.

Para Bolívar (2009), al referirse a las funciones que cumplen los directivos presenta coincidencia con las que manifiesta el MINEDU. El equipo directivo debe incentivar en el proceso de enseñanza, contando con el respaldo de la gestión administrativa, solo con un trabajo coordinado el centro escolar podrá alcanzar el éxito previsto en los documentos de gestión propuestos para el año plan.

En el caso de Álvarez (2005), afirma que los centros escolares que tienen como principal función la enseñanza a los estudiantes, y que los docentes deben estar preparados para asumir dicha función. Siendo el director de la institución que debe asumir el liderazgo organizacional, y apuntalar el trabajo en equipo delegando funciones y responsabilidades cuando se requiera, y orientando el proceso educativo para que se logren las metas académicas propuestas.

Para Tessio y Ríos (2015), en el tema de gestión escolar señala que los directivos evalúan los criterios de desempeño de cada integrante en el cumplimiento y satisfacción de los usuarios, lo que sugiere que el trabajo a desarrollarse, es un trabajo integrado por técnicas cooperativas o de colaboración.

### **Orientación para la mejora de los aprendizajes.**

Según el MINEDU (2014), en el MBDD, busca el trabajo de monitoreo y acompañamiento de las tareas asumidas por los maestros del centro escolar, se busca ejecutar las competencias logradas por los maestros en sus actividades pedagógicas y didácticas.

Por lo que se deduce que esta labor de los directivos pasa por la etapa de supervisión del trabajo con docentes, pero que tiene que ver con la enseñanza en aula de clases, hay que tener presente que las actividades de planificación, el docente los desarrolla al comenzar el año académico.

Al respecto Bolívar (2009), señala que solo teniendo un líder pedagógico se procesa el cambio en el sistema educativo, el trabajo directivo es importante ya que son los encargados de direccionar, tomar decisiones, reformular, evaluar y corregir las condiciones educativas en la institución educativa. El liderazgo pedagógico debe cumplir con fortalecer las actividades en la organización y mejorar los aprendizajes de los escolares, que se deben manifestar en la visión y misión institucional.



Para Rodríguez y Ossa (2014), en su trabajo encontraron como conclusión que todo tipo de trabajo de gestión debe de estar liderado por el director del centro escolar, que es también el líder pedagógico, que debe reflejar empatía, responsabilidad, confianza a los demás integrantes para completar todo tipo de trabajado académico exitoso.

Para Martínez y Gonzáles (2010), el acompañamiento pedagógico es el trabajo colectivo que resumen todas las actividades a lograr, dando muestra de la eficacia de la enseñanza en el centro escolar.

Se concluye que gracias al monitoreo y acompañamiento los docentes estarán en condiciones de superar las debilidades y en todo caso fortalecer sus actividades didácticas, que es el centro de esta dimensión.

## **2.2.2 Calidad del servicio educativo**

### **Calidad**

Hablar de calidad es muy importante en estos tiempos, calidad está relacionado con todos los elementos y acciones que el hombre en la actualidad realiza. En la etimología se desprende del latín “qualitas” que significa cualidad. La definición según la RAE (2019), es la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (párr. 1). Esta definición solo se centra en determinar que la calidad lo determina el valor que se le otorga a un objeto o acción humana.

Las definiciones de los clásicos de la calidad se centran en el desarrollo de la economía de la década del 60, se inicia con los economistas norteamericanos y luego los japoneses, quienes se vieron favorecidos con las políticas aplicadas para su desarrollo. Así tenemos la que señaló Deming (1989), al mencionar que la calidad, parate de que los objetivos y servicios sean los que desea el público consumidor, y los beneficie cuando lo adquieran o utilicen. Para Juran y Gryna (1988), la calidad es la presentación del producto o la prestación del servicio, que al ser adquirido por el usuario, sea lo que él deseaba, para entender esta situación, es el usuario quien propone la calidad, si lo satisface entonces existe calidad. Para Crosby (1988), hace un acapite sobre el producto y el servicio, señala que cada uno tiene su propia característica, cada uno de ellos puede ser de calidad o no, y que se determina mayor calidad cuando tiene mayor cantidad de características. Finalmente para Ishikawa (1986), señala que para referirse a la calidad se priorizar al usuario, cuando la organización conozca sus necesidades se podrá atender mejor esas necesidades y brindar un servicio de calidad.

Pero el concepto de calidad se puede visualizar desde dos aspectos diferentes, el primero en el caso de los servicios que brindan las personas, y en segundo lugar la cualidad de los objetos. Tal como lo señala Heras (2008), que afirma que “No es lo mismo que se haga referencia a la calidad de un producto o de un servicio, a la calidad de los procesos de una empresa o incluso a la calidad del modo en que una organización determinada es gestionada” (p. 14). Para el autor la calidad no puede ser aplicada en ambos casos.

Para Muñoz (1999), incorpora otras condiciones en el término de calidad, indica que ésta se precisa en todas las formas de atención a los usuarios, y del producto entregado, solo se debe de buscar que el usuario se sienta satisfecho, a ello se le llama calidad. En este caso la calidad se entiende como satisfacción de los usuarios.

Para la American Society for Quality Control, citado por Carro y Gonzáles (2010), se afirma que la calidad, son todas las características que presenta on objeto o servicio, que tiene como propósito la satisfacción de una determinada necesidad.

Se concluye que para hablar de calidad se tiene necesariamente que recurrir a la condición del usuario o cliente, cuando se satisfaga con el servicio o el bien, se puede señalar que existe calidad.

### **Servicio**

El termino servicio deriva del verbo servir, cuyo significado solo se restringe a brindar atención. Para la RAE (2019), servicio se define como “acción y efecto de servir” (párr. 1). Entonces se entiende que el servicio es la atención a las personas que requieren alguna cosa.

Para la economía un servicio es el sistema de actividades y tareas que buscan satisfacer las necesidades de las personas.

Algunas definiciones de servicio relacionado a aspectos económicos se recogen de Stanton, Etzel y Walker (2004), al señalar que los servicios es la suma de varias acciones definidas en la organización que tiene como propósito satisfacer a los clientes. Se busca priorizar los servicios externos, sin ver las condiciones del logro de la satisfacción de los trabajadores. Para Sandhusen (2002), indica que los servicios son las diversas tareas, mercedes y satisfacción que se brinda en el producto o la venta, que no corresponde a la búsqueda de algo permanente. Los servicios se brindan a los usuarios y luego estos al ser atendidos dejan de ser servidos. Para Lamb, Hair y McDaniel (2002), los servicios son acciones brindados por las personas con su esfuerzo o con ayuda de las herramientas. El servicio es el esfuerzo físico que otorgan las personas para estar satisfechos por la necesidad.

Queda entendido que el servicio es la atención que se le ofrece al usuario al requerir un bien o atención, que satisfaga la necesidad de ese momento.

## **Educación**

La educación es un proceso que es producto de la evolución humana, conforme el hombre fue adaptándose y modificando la naturaleza el hombre fue educándose. Para que luego se estableciera como una necesidad de sostenimiento de las sociedades, se vuelve organizada y sistematizada.

Su etimología nos remonta a su origen latino “eucatio”, que deriva de “educare”, que significa criar, conducir, educar. Por ello que la educación desde su etimología se refiere a la conducción de los hijos. La RAE (2019), la define como “Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes” (párr. 2). La educación es el proceso en la que un niño o adolescente son adoctrinados por personas especializadas.

Para Sarramona (1989), señala el tema de la evolución humana y la coincidencia de la evolución de la educación, en su historia el ser humano se preocupó de la crianza y el cuidado de su prole, originándose así el término de la educación.

También Sarramona (1989), hace hincapié que la educación no solo se circunscribe al simple hecho de educar a los niños, conceptualiza a la educación desde otras ópticas, así considera que la educación se desarrolla en una institución social, tiene un producto como resultado, es considerada un medio para alcanzar una finalidad, es una organización ordenada, es una actividad exclusivamente humana, tiene su propia intención, y guarda su especial consideración en la socialización de las personas.

Para Piaget (1975), dentro de su visión psicológica, explica que la educación son las acciones y tareas que permiten la formación de las personas, brindándole la autonomía cognitiva y valorativa, dentro de las normas establecidas en la sociedad.

Desde la óptica de la sociología Durkheim (1973), se entiende que la educación es la forma que las antiguas generaciones ordenan a las nuevas generaciones para su incorporación y que asimilen las organizaciones ya establecidas. Para él la educación es formar a los escolares para que vivan en la sociedad dominante.

De lo revisado como educación se compromete la acción para que las personas incorporen los conocimientos de su contexto, a partir de acciones ordenadas y sistematizadas protegidas por el Estado dominante, que requiere que las nuevas generaciones poseen los

conocimientos que les permita vivir sin contratiempos. Se debe complementar la parte cognitiva y la educación socio emocional y valorativo.

### **Calidad del servicio educativo**

Sabiendo que calidad se atañe con satisfacer a los usuarios, si vinculamos esta condición a la educación, entonces se puede comprender que la calidad de la asistencia educativa, es la satisfacción de los usuarios, que son los estudiantes al ser atendidos en sus demandas de ser educados conforme a los estándares de calidad, pero también satisfacer a los progenitores, que son los encargados de dirigir la vida educativa de las proles, en condiciones de ser menores de edad.

Pero la calidad no solo es poseer todos los ambientes físicos, ni dotar de los mejores mobiliarios a las aulas, bibliotecas y laboratorios, es mucho más, es atender a los estudiantes con los mejores recursos, de sobremanera la atención de los docentes, que deben de haber planificado con mirada prospectiva los resultados de una educación basada en competencias y capacidades, que la final resulte exitosa en todos los ámbitos.

La calidad del servicio educativa obliga a la institución educativa, a los agentes educativos, y los directivos a gerenciar a la institución para que atienda las necesidades y exigencias de la sociedad.

### **El servicio educativo**

El servicio educativo es la atención que se otorga a los agentes educativos, lo brindan los docentes al desarrollar sus actividades de enseñanza, de evaluación, de reforzamiento; lo cumplen los trabajadores administrativos, al entregar los ambientes aseados, las responsables de la biblioteca cuando proveen de los recursos que se necesitan, de la misma manera con los laboratorios, es decir, se ocupa de brindar a los escolares una atención para que pueda lograr los aprendizajes.

Para Farro (2001), afirma que la calidad de la asistencia educativa, está condicionada en dotar de todas las actividades y procesos que satisfagan las necesidades escolares y que los incorporen sin dificultades a la sociedad.

Para que exista un servicio de calidad la institución debe estar organizada desde el director, que asumen las funciones de líder, y sobre su trabajo de los participantes del conglomerado educativo toman su compromiso para cumplir sus actividades, con el propósito que la institución educativa logre destacar por encima de las demás.

## **Características del servicio educativo de calidad**

**Tangibilidad:** En este servicio la educación como servicio no puede ser olfateada, ni sentirse, el servicio educativo no define una patente o propiedad, no se mide el servicio antes de brindarse. El servicio debe contar con los ambientes físicos y el equipamiento y mobiliario para que el servicio se atienda en los diferentes niveles y modalidades de estudio.

**Fiabilidad:** El servicio educativo que presta la atención debe darse a partir de la experiencia que hayan tenido los padres de familia. Dos servicios educativos nunca podrán ser iguales, a pesar de que se tengan los mismos documentos de planificación.

**Capacidad de respuesta:** el servicio educativo genera una serie de interrogantes, sobre lo que se va a lograr, en este sentido este punto refiere a que la institución educativa deberá satisfacer todo tipo de interrogante que se tenga por los servicios que se van a prestar, y puedan ser satisfechos.

**Seguridad:** el servicio que se brinda es único, debe garantizar los resultados que se han ofrecido, por ello se programan monitoreo y acompañamiento para asegurar las acciones del centro escolar.

**Empatía:** el servicio educativo no pertenece a un solo usuario, corresponde a todos los agentes que puedan participar, así los docentes y estudiantes deberán asumir sus roles que les corresponda. El servicio se da en el momento, pero si no hubo un aprendizaje adecuado se debe brindar nuevamente la oportunidad para aprender.

### **Usuarios del servicio educativo.**

Para Lepeley (2003), refiere que el denominado usuario se incorpora a la educación cuando se amplía el servicio a las instituciones educativas privadas, donde se tiene que pagar para que se brinde el servicio educativo.

El aporte de Martín (2000), es clasificar a los clientes escolares en dos grupos, los clientes internos, que son los propios trabajadores de la institución; y los clientes externos que son todas las personas que requieren de los servicios de la institución.

## **2.3 Bases filosóficas**

**El fundamento ontológico:** Develó la naturaleza del problema científico, al reconocer el origen del problema que se manifiesta en las variables de estudio.

**El fundamento gnoseológico:** Sirvió de fundamento del aporte teórico para la investigación.

**El fundamento epistemológico:** Confiere validez a la investigación al explicar los fundamentos que se generan al aplicar los conocimientos que relacionan a las variables de estudio.

**El fundamento lógico:** Determina la condición real para la investigación, tomando ordenadamente los resultados.

**El fundamento metodológico:** Sostiene el uso de procedimientos, técnicas e instrumentos en la investigación.

## 2.4 Definición de términos básicos

**Calidad.** Para hablar de calidad se tiene necesariamente que recurrir a la condición del usuario o cliente, cuando se satisfaga con el servicio o el bien, se puede señalar que existe calidad.

**Calidad del servicio educativo.** Sabiendo que calidad se corresponde con la satisfacción de los usuarios, si vinculamos esta condición a la educación, entonces se puede comprender que la calidad de la asistencia educativa, es la satisfacción de los usuarios.

**Usuarios del servicio educativo.** Para Lepeley (2003), refiere que el denominado cliente se incorpora a la educación cuando se amplía el servicio a las instituciones educativas privadas, donde se tiene que pagar para que se brinde el servicio educativo.

**Educación.** La educación se compromete la acción para que las personas incorporen los conocimientos de su contexto, a partir de acciones ordenadas y sistematizadas protegidas por el Estado dominante, que requiere que las nuevas generaciones poseen los conocimientos que les permita vivir sin contratiempos. Se debe complementar la parte cognitiva y la educación socio emocional y valorativo.

**Gestión.** Se puede señalar a manera de conclusión que la gestión es una forma de administrar los recursos de manera conveniente para el logro de los propósitos institucionales.

**Gestión pedagógica.** Para Calero (2005), se entiende que la gestión es un sistema ordenado que permite orientar las tareas del centro escolar, que permite lograr las propuestas del PEI.

**Pedagogía.** Bravo (2013), afirma que la pedagogía es la integración de los elementos de la educación, que se procesan por parte de los maestros que son quienes lo ejecutan.

**Servicio.** Para la economía un servicio es el sistema de actividades y tareas que buscan compensar las escaseces de las personas.

**El servicio educativo.** es la atención que se otorga a los agentes educativos, lo brindan los docentes al desarrollar sus actividades de enseñanza, de evaluación, de reforzamiento; lo cumplen los trabajadores administrativos, al entregar los ambientes aseados, las responsables de la biblioteca cuando proveen de los recursos que se necesitan, de la misma manera con los laboratorios, es decir, se ocupa de brindar a los escolares una atención para que pueda lograr los aprendizajes.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe correspondencia explicativa entre la gestión pedagógica y la calidad de la asistencia educativa en centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe correspondencia explicativa entre la Gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad de la asistencia educativa en centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

Existe correspondencia explicativa entre la Orientación de los procesos pedagógicos y la calidad de la asistencia educativa en centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

## **2.6 Operacionalización de las variables**

### **Variable 1: Gestión pedagógica**

**Definición conceptual:** Para Calero (2005), se entiende que la gestión es un sistema ordenado que permite orientar las actividades del centro escolar, que permite lograr las propuestas del PEI.

Tabla 1  
Operacionalización de misión didáctica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Gestión para la mejora de los aprendizajes	Programación	6	Deficiente	6 -13
	Participación		Regular	14 -21
	Condiciones		Eficiente	22 -30
Orientación de los procesos pedagógicos	Profesionalidad docente	8	Deficiente	8 -18
	Acompañamiento		Regular	19 -29
	sistemático		Eficiente	30 -40
<b>Gestión pedagógica</b>		14	Deficiente	14 -32
			Regular	33 -51
			Eficiente	52 -70

### Variable 2: Calidad del servicio educativo

**Definición conceptual.** Es la satisfacción de los usuarios, que son los estudiantes al ser atendidos en sus demandas de ser educados conforme a los estándares de calidad.

Tabla 2  
Operacionalización de calidad de la asistencia educativa

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Tangibilidad	Los ambientes físicos y su equipamiento	7	Bajo	7 -15
			Medio	16 -24
			Alto	25 -34
Fiabilidad	Brindar un servicio comprometido.	7	Bajo	7 -15
			Medio	16 -24
			Alto	25 -34
Capacidad de respuesta	Atender a los usuarios en todas sus necesidades	5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Seguridad	Brindar condiciones seguras para el funcionamiento escolar	9	Bajo	9 -20
			Medio	21 -32
			Alto	33 -45
Empatía	Compromiso de agentes educativos con los usuarios educativo.	7	Bajo	7 -15
			Medio	16 -24
			Alto	25 -34
<b>Calidad del servicio educativo</b>		35	Bajo	35 -81
			Medio	82 -128
			Alto	129 -175

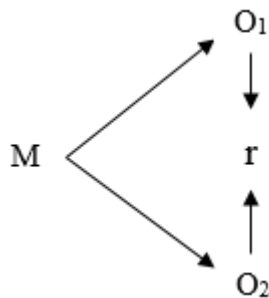


## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

La exploración es de tipo básico, de enfoque cuantitativo y descriptivo, de diseño correlacional.

#### Diseño correlacional



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V<sub>1</sub>

O<sub>2</sub> = Observación de la V<sub>2</sub>

r = Correlación entre ambas variables

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población estará conformada por los alumnos y alumnas de 3, 4 y 5 años, las maestras y los progenitores. Se distribuyen:

Aula	Sección	Alumnos(as)	Docentes	Padres de familia
3 años	1	16	1	16
4 años	1	18	2	18
5 años	2	29	1	29
TOTAL	5	63	6	63

### 3.2.2 Muestra

La muestra es la misma población. Se distribuyen de la siguiente manera:

Aula	Sección	Alumnos(as)	Docentes	Padres de familia
3 años	1	16	1	16
4 años	1	18	2	18
5 años	2	29	1	29
TOTAL	5	63	6	63

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

#### **Instrumento de la Gestión Pedagógica**

El cuestionario contiene 14 preguntas con respuesta tipo Likert.

Este instrumento fue validado en la Tesis de Rosa Luz Obispo Medina “La gestión pedagógica en el desempeño docente de la red 15- Ugel 01- Villa El Salvador, 2016”. Tesis de grado de Magister de la Universidad César Vallejo.

#### **Instrumento de la Calidad de servicio educativo**

Técnicas: Encuesta

Instrumento: Adaptación de la escala Servqual

Adaptado de: Zeithaml, y Parasuraman

Año: 2004

Ámbito de aplicación: Padres de familia

Forma de administración: individual y colectiva

Este instrumento considera 5 dimensiones y 35 ítems, que deberán ser formulados a los padres de familia.

Este instrumento fue validado en la Tesis de Cueva Pizarro, Nilda Antonia: “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016”. Tesis de grado de Magister de la Universidad César vallejo.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

#### Procesamiento descriptivo

Contiene la información estadística a partir de la aplicación del SPSS 24, que permite llegar a determinar las tablas y figuras, con sus respectivas interpretaciones.

#### Procesamiento inferencial

Se analiza la información estadística y se contrasta las hipótesis, que deben de tener sus tablas y figuras representativas de las correlaciones establecidas con el Coeficiente de correlación de Spearman,  $(r_s)$ . Su fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

#### Confiabilidad

##### A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- $K$  es el número de preguntas o ítems.

##### A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)},$$

Donde

- $n$  es el número de ítems y

- $p$  es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

### **Midiendo los ítems de gestión pedagógica**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,924	14

### **Midiendo los ítems de la variable Calidad del servicio educativo**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,941	35

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1. Descripción de Gestión Pedagógica

Tabla 3  
*Gestión pedagógica*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Deficiente	21	33,3
	Eficiente	8	12,7
	Regular	34	54,0
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

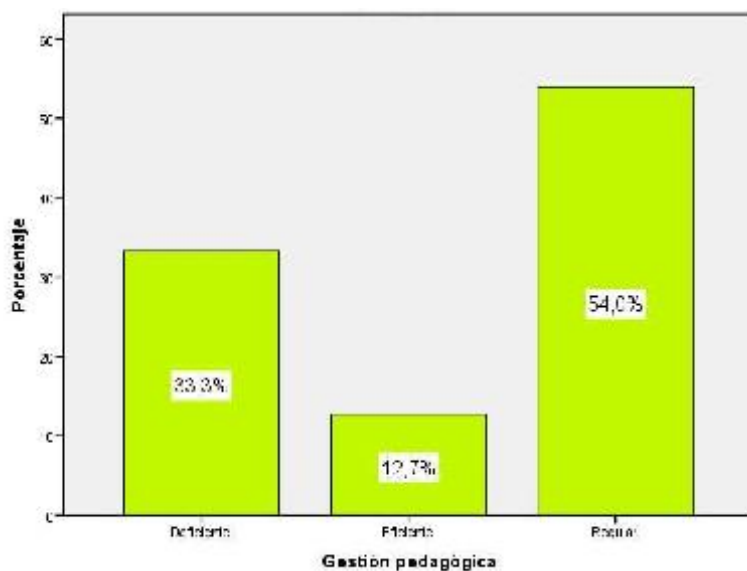


Figura 1 *Porcentaje de Gestión pedagógica*

#### **Interpretación:**

De la tabla 3 y figura 1, un 54,0% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, sustentan un nivel regular en la variable gestión pedagógica, un 33,3% obtuvieron un nivel deficiente y un 12,7% consiguieron un nivel eficiente.

Tabla 4  
*Gestión para la mejora de los aprendizajes*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Deficiente	17	27,0
	Eficiente	8	12,7
	Regular	38	60,3
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

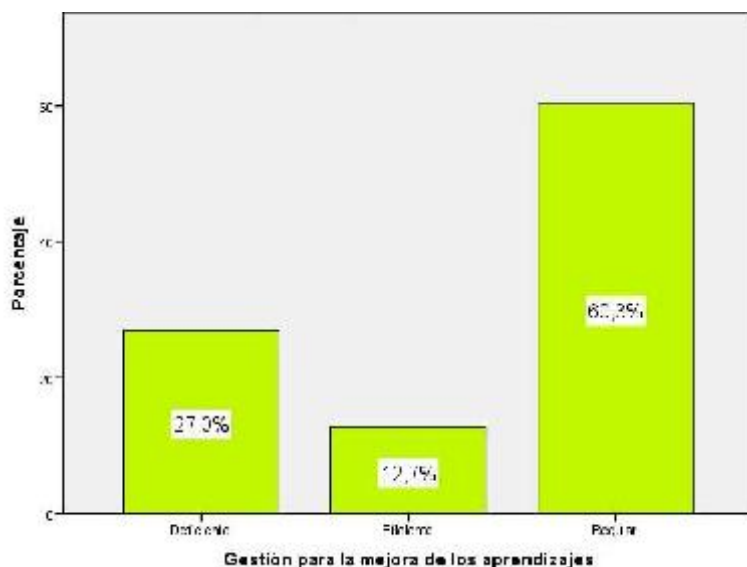


Figura 2 *Porcentaje de Gestión para la mejora de los aprendizajes*

**Interpretación:**

De la tabla 4 y figura 2, un 60,3% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, mantienen un nivel regular en la dimensión gestión para la mejora de los aprendizajes, un 27,0% obtuvieron un nivel deficiente y un 12,7% manifiestan un nivel eficiente.

Tabla 5  
*Orientación de los procesos pedagógicos*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Deficiente	32	50,8
	Eficiente	8	12,7
	Regular	23	36,5
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

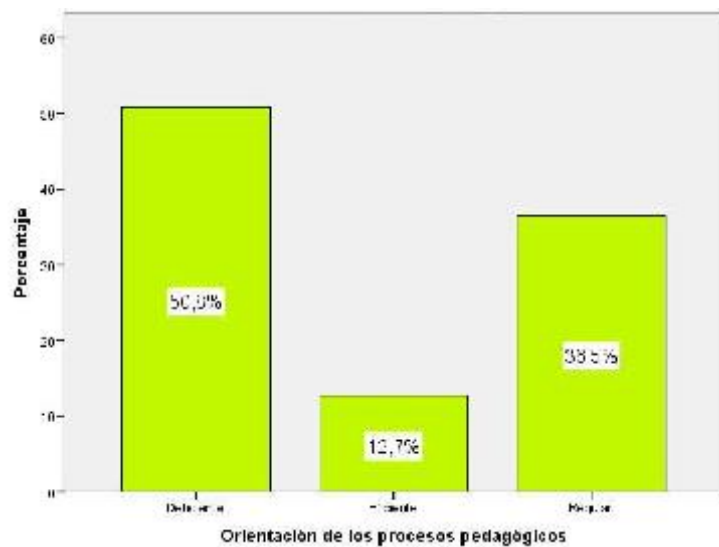


Figura 3 *Porcentaje de Orientación de los procesos pedagógicos*

#### **Interpretación:**

De la tabla 5 y figura 3, un 50,8% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, mantienen un nivel deficiente en la dimensión orientación de los procesos pedagógicos, un 36,5% lograron un nivel regular y un 12,7% tienen un nivel eficiente.

#### **4.1.2. Descripción de Calidad del servicio educativo**

Tabla 6

*Calidad del servicio educativo*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Alto	11	17,5
	Bajo	34	54,0
	Medio	18	28,6
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

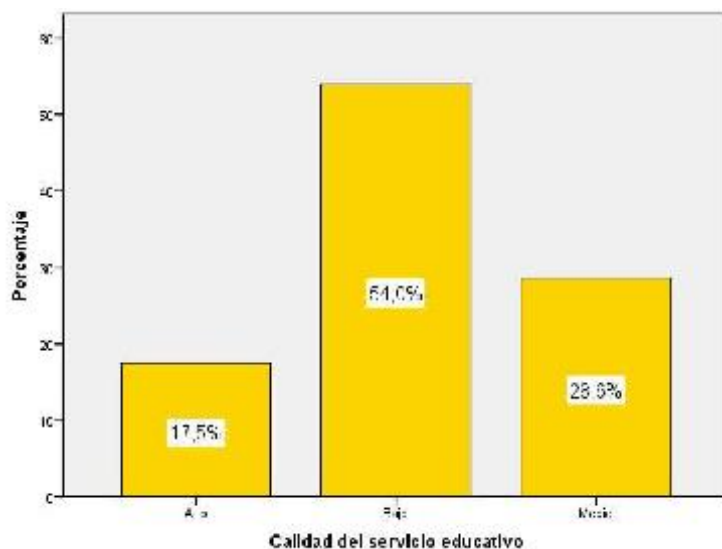


Figura 4 *Porcentaje de Calidad del servicio educativo*

**Interpretación:**

De la tabla 6 y figura 4, un 54,0% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, sustentan un nivel bajo en la variable calidad del servicio educativo, un 28,6% obtuvieron un nivel medio y un 17,5% adquirieron un nivel alto.

Tabla 7  
*Tangibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Bajo	34	54,0
	Medio	29	46,0
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

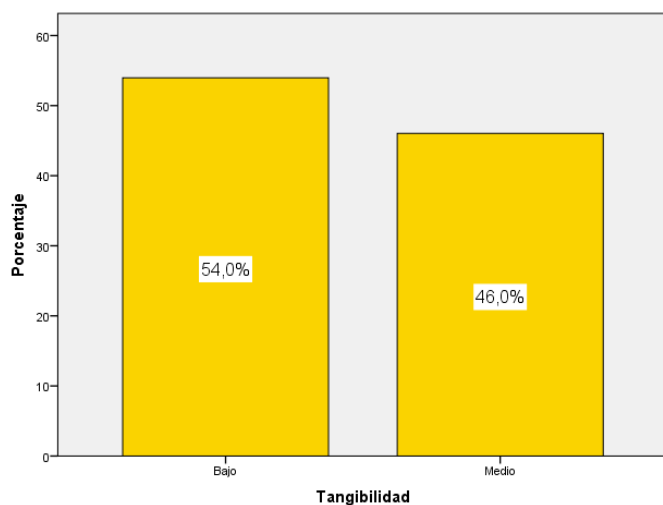


Figura 5 *Porcentaje de Tangibilidad*



### Interpretación:

De la tabla 7 y figura 5, un 54,0% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, mantienen un nivel bajo en la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio educativo y un 46,0% obtuvieron un nivel medio.

Tabla 8  
*Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Bajo	36	57,1
	Medio	27	42,9
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

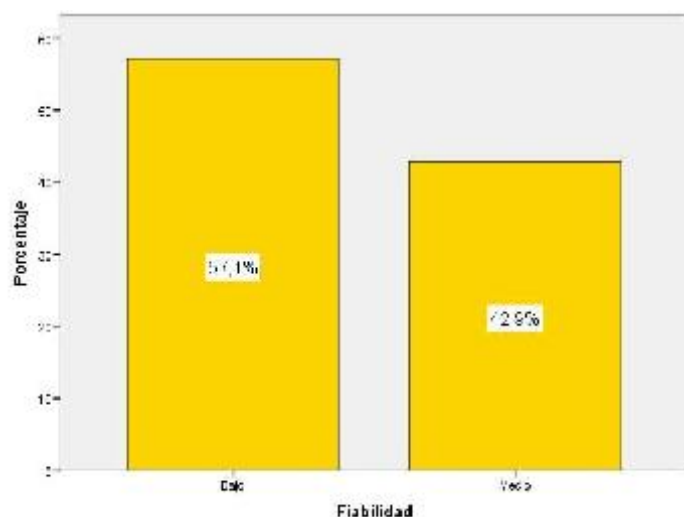


Figura 6 *Porcentaje de Fiabilidad*

### Interpretación:

De la tabla 8 y figura 6, un 57,1% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, sustentan un nivel bajo en la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio educativo y un 42,9% obtuvieron un nivel medio.

Tabla 9  
*Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Alto	8	12,7
	Bajo	38	60,3
	Medio	17	27,0
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

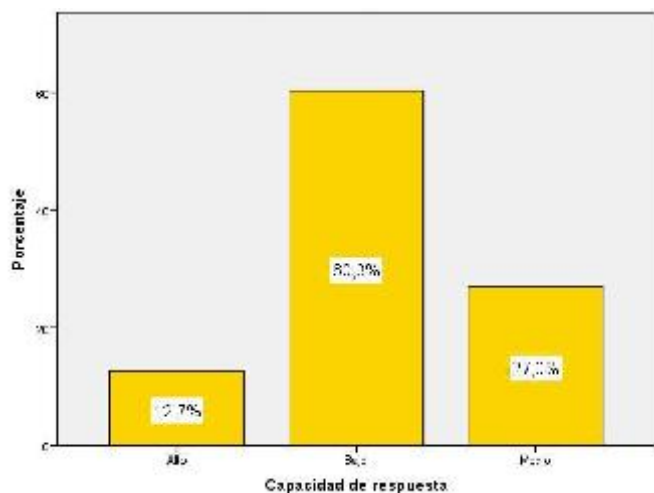


Figura 7 *Porcentaje de Capacidad de respuesta*

**Interpretación:**

De la tabla 9 y figura 7, un 60,3% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, mantienen un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo, un 27,0% alcanzaron un nivel medio y un 12,7% lograron un nivel alto.

Tabla 10  
*Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Alto	8	12,7
	Bajo	34	54,0
	Medio	21	33,3
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

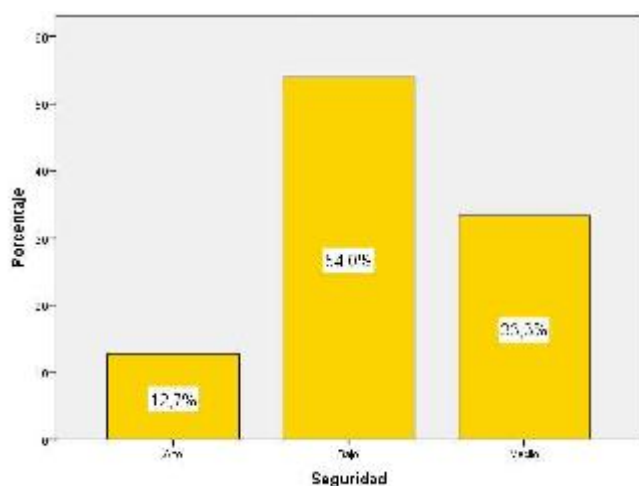


Figura 8 *Porcentaje de Seguridad*

**Interpretación:**

De la tabla 10 y figura 8, un 54,0% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, mantienen un nivel bajo en la dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo, un 33,3% lograron un nivel medio y un 12,7% obtuvieron un nivel alto.

Tabla 11  
*Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Alto	13	20,6
	Bajo	35	55,6
	Medio	15	23,8
	Total	63	100,0

Fuente: Cuestionario a padres de la familia.

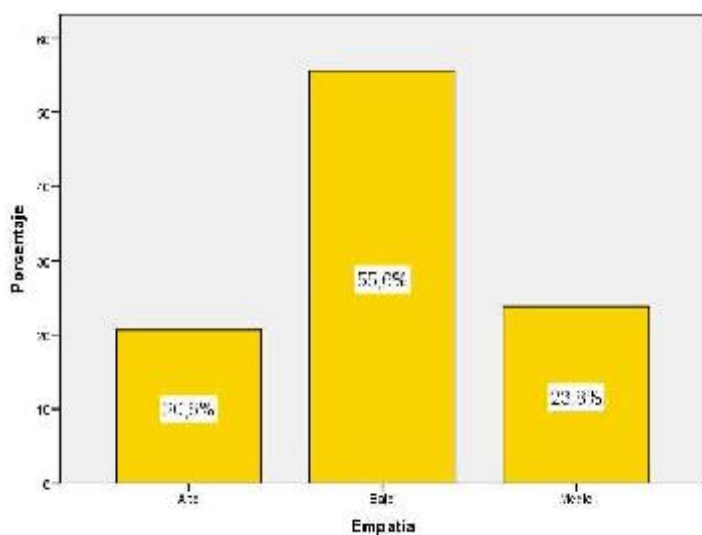


Figura 9 *Porcentaje de Empatía*

**Interpretación:**

De la tabla 11 y figura 9, un 55,6% de padres de la familia de las I.E Inicial N° 511 Supe Puerto, mantienen un nivel bajo en la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo, un 23,8% consiguieron un nivel medio y un 20,6% adquirieron un nivel alto.

### 4.1.3. Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Tabla 12

*Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión para la mejora de los aprendizajes	,177	63	,000
Orientación de los procesos pedagógicos	,211	63	,000
Gestión pedagógica	,212	63	,000
Tangibilidad	,177	63	,000
Fiabilidad	,237	63	,000
Capacidad de respuesta	,250	63	,000
Seguridad	,180	63	,000
Empatía	,229	63	,000
Calidad del servicio educativo	,185	63	,000

#### **Interpretación:**

De la tabla N° 12, se desprende el uso de la Prueba de Correlación de Spearman.

## 4.2 Contrastación de la hipótesis

### **Hipótesis general**

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Existe correspondencia positiva entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: No existe correspondencia positiva entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil.

Tabla 13

*Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo*

			Gestión pedagógica	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	63	63
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	63	63

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

**Toma de decisión:**

De la tabla 13, el coeficiente de correlación es de  $r=0,874$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  lo que acepta la hipótesis alternativa. Se afirma, estadísticamente la existencia de correspondencia positiva entre la misión didáctica y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018. La correlación presenta magnitud muy buena de 87,4%.

**Hipótesis específica 1**

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Existe correspondencia positiva entre la gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: No existe correspondencia positiva entre la gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

Tabla 14

*Correlación entre gestión para la mejora de aprendizajes y calidad del servicio educativo*

			Gestión para la mejora de los aprendizajes	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	63	63
	Gestión para la mejora de los aprendizajes	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	63	63

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

**Toma de decisión:**

De la tabla 14, el coeficiente de correlación es de  $r=0,620$ , con una  $p=0.000(p<.05)$  lo que acepta la hipótesis alternativa. Se afirma, estadísticamente la existencia de correspondencia positiva entre la gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018. La correlación presenta magnitud buena de 62,0%.

**Hipótesis específica 2**

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Existe correspondencia positiva entre la orientación de los procesos pedagógicos y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: No correspondencia positiva entre la orientación de los procesos pedagógicos y la calidad del servicio educativo en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018.

Tabla 15

*Correlación entre orientación de procesos pedagógicos y calidad del servicio educativo*

			Orientación de los procesos pedagógicos	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	63	63
	Orientación de los procesos pedagógicos	Coefficiente de correlación	,858**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	63	63

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

**Toma de decisión:**

De la tabla 15, el coeficiente de correlación es de 0,858, con una  $p=0.000(p<.05)$  lo que acepta la hipótesis alternativa. Se afirma, estadísticamente la existencia de correspondencia positiva entre la orientación de los procesos pedagógicos y la calidad de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018. La correlación presenta magnitud muy buena de 85,8%.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Del objetivo general, la existencia de la correspondencia positiva entre la misión didáctica y la eficacia de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018, debido a la correlación de Spearman es de 0.874 considerada muy buena.

Del objetivo específico 1, la existencia de la correspondencia positiva entre la gestión para la mejora de los aprendizajes y la eficacia de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018, debido a la correlación de Spearman es de 0.620 considerada buena.

Del objetivo específico 2, la existencia de la correspondencia positiva entre la orientación de los procesos pedagógicos y la eficacia de la asistencia educativa en el centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018, debido a la correlación de Spearman es de 0.858 considerada muy buena.

De lo señalado algunos resultados son similares y en otros casos son diferentes.

Para De la Cruz (2011), en su investigación concluye: “Las dimensiones con las medias más bajas están relacionadas con aspectos didácticos y de planificación que incluyen la utilización de estrategias, metodologías y recursos innovadores en la clase y con la evaluación de los estudiantes a los docentes básicamente con análisis de los resultados y el uso de diversos tipos de evaluación” (p. 170). Para Ramírez (2012), en su investigación llegó a la conclusión: “Las teorías Organizacionales y Administrativas aplicadas por los Directivos Docentes, e implícitas en los documentos Institucionales (PEI) y la percepción que al respecto tienen los profesores de las Instituciones Educativas del Municipio de Manizales están relacionadas con una combinación entre los enfoques Estratégico y Humanista de la Administración” (p. 155). Para Salas y Lucin (2013), concluyen “La investigación contribuye al fortalecimiento de la institución educativa, considerada como el espacio donde



realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos” (p. 133). Para Ruiz (2016), en su investigación llegó a la conclusión: “la calidad en la gestión de las prácticas docentes depende de la aplicación de un modelo educativo que ha sido consensuado por todos los actores educativos cuyo objetivo está centrado en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Se recomienda que estos procesos de aplicación, creación y apropiación de nuevos conocimientos, deben ser evaluados y retroalimentados por el docente de una manera individual y colectiva a fin de que se distingan las necesidades de aprendizaje de los estudiantes para diseñar planes de recuperación académica. A esto se llama Gestión del Aprendizaje” (p. 55).

Para se establece una correlación alta con 82,3% entre la gestión educativa y el desempeño de los docentes, lo que se manifiesta con mejores condiciones de la gestión educativa a partir del trabajo de los directivos de alta dirección del centro escolar. (p. 82). Para Obispo (2017), en su investigación llegó a la conclusión: “La gestión pedagógica influye significativamente en un 26,4% del desempeño docente de la red 15 de la Ugel 01 del distrito de Villa El Salvador, 2016” (p. 86). Para Ventocilla (2014), en su investigación concluye “Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad educativa de las Instituciones Educativas Publicas del Distrito de Hualmay – UGEL. N°. 09 -Huaura – 2014, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.871, representando una muy buena asociación” (p. 88). Para Quispe (2013), en su investigación llegó a la conclusión: “Con respecto al objetivo general se logró determinar que existe relación significativa ( $\rho=,789$ ;  $p<0.05$ ) entre gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10- UGEL 01, 2018. Ello significa que a mejor gestión pedagogía le corresponde mayor calidad educativa” (p. 66). Para Chipana (2015), concluye “existe una relación directa y positiva entre las variables de la gestión pedagógica y calidad de aprendizaje en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro es positivo y directo a 0.58 de grado de relación” (p. 200).

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

**Primero:** Existe correspondencia positiva entre la misión didáctica y la calidad de la asistencia educativa en centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018, siendo la correlación de 0.874 considerada muy buena.

**Segundo:** Existe correspondencia positiva entre la gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad de la asistencia educativa en centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018, siendo la correlación de 0.620 considerada buena.

**Tercero:** Existe correspondencia positiva entre la orientación de los procesos pedagógicos y la calidad de la asistencia educativa en centro escolar infantil N° 511 Supe Puerto, año 2018, siendo la correlación de 0.858 considerada muy buena.

#### 6.2 Recomendaciones

**Primero:** Las consecuencias de la indagación son importantes para su difusión en la Institución Educativa Inicial N° 511 Supe Puerto.

**Segundo:** Los directivos y docentes de la Institución educativa deberán tomar medidas para sostener y mejorar las condiciones de misión didáctica y la aptitud de la asistencia educativa.

**Tercero:** Difundir mediante diversos canales de comunicación los logros establecidos en las condiciones de calidad de servicio que se brinda en el centro escolar.

**Cuarto:** Sensibilizar a los usuarios progenitores, estudiantes y comunidad sobre las condiciones de misión didáctica y la disposición de la asistencia educativa.

**Quinto:** Fomentar nuevas investigaciones en el ámbito distrital para contrastar los resultados con los que se puedan obtener.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013*. Tesis Doctoral, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Escuela de Postgrado, Juliaca.
- De la Cruz, M. (2011). *Evaluación del desempeño de los docentes del centro de educación general básica “Carlos Espinosa Larrea”, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena*. Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, Guayaquil.
- Martín, E. (2000). *Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes*. Tesis de Pregrado, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Educación, Madrid.
- Obispo, R. (2017). *La gestión pedagógica en el desempeño docente de la red 15- Ugel 01- Villa El Salvador, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Paasaca, E. (2018). *Gestión Educativa y Desempeño Laboral en la I.E. N° 2027 “José María Arguedas”-San Martín de Porres, 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Quispe, R. (2013). *Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10-UGEL 01, 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Ramírez, C. (2012). *La gestión educativa en la educación básica y media oficial de Manizales: un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Administración, Bogotá.
- Ruiz, L. (2016). *Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Educación, Riobamba.

Salas, J., & Lucin, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil.

Ventocilla, J. (2014). *Gestión pedagógica y calidad educativa de las instituciones educativas públicas del distrito de Hualmay – UGEL 09 - 2014*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

## **7.2 Fuentes bibliográficas**

Bravo, C. (2013). *Módulo de Pedagogía General*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Calero, M. (2005). *Gestión Educativa*. Lima: Ediciones Abedul EIRL.

Carro, R., & Gonzáles, D. (2010). *Administración de la Calidad Total*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. Santiago de Chile: Unesco.

Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw Hill.

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Durkheim, E. (1973). *Educación y sociología*. París: Península.

Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima: Udegraf.

Freeman, R. (1984). *Gestión Estratégica*. Bostón: Approach Pitman.

Heras, I. (2008). *Gestión de la calidad competitiva de las empresas de la CAPV*. Bilbao: Orkestra Instituto Vasco de competitividad.

Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Norma.

- Juran, J., & Gryna, F. (1988). *Juran y la planificación de la calidad*. New York: McGraw Hill.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing*. México: International Thompson Editores.
- Lepeley, M. (2003). *Gestión y Calidad de Educación*. Santiago: McGraw – Hill. Interamericana.
- MINEDU. (2009). *Diseño Curricular Nacional para la Educación Básica Regular*. Lima: Minedu.
- MINEDU. (2014). *Fascículo de Gestión Escolar centrada en los aprendizajes*. Lima: Minedu.
- MINEDU. (2014). *Marco del Buen Desempeño Docente MBDD*. Lima: Minedu.
- Muñoz, A. (1999). *La Gestión De La Calidad Total En La Administración Pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Navarro, M., & Lladó, D. (2014). *La gestión escolar una aproximación a su estudio*. Washington: Polilibro LLC.
- Piaget, J. (1975). *La equilibración de las estructuras cognitivas*. Madrid: Siglo XXI.
- Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. México: Compañía Editora Continental.
- Sarramona, J. (1989). *Fundamentos de educación*. Barcelona: Grupo Editorial CEAC, S. A.
- Soubal, S. (1998). *Una nueva forma de pensar en Gestión Pedagógica*. La Habana: Universidad de Ciego de Ávila.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing 13va Edición*. México: McGraw Hill.
- UNESCO. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: Minedu.
- Villapando, J. (1965). *Didáctica de la Pedagogía*. México: Universidad Autónoma de México.

### **7.3 Fuentes hemerográficas**

- Álvarez, J. (2005). ¿Es posible convertir nuestras escuelas en organizaciones que aprenden para mejorar? *REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* Vol 3 N° 1, 432 - 436.
- Bolívar, A. (2009). Una dirección para el aprendizaje. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 7, núm. 1, 1 - 4.
- Delgado, N. (2006). Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las Universidades de São Paulo y Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. N° 2, 99 - 117.
- Martínez, H. y Gonzáles, S. (2010). Acompañamiento pedagógico y profesionalización docente: sentido y perspectiva. *Ciencia y Sociedad*, vol. XXXV, núm. 3, 521 - 542.
- Pérez, J. (2011). Motivación y Satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *REIS*, 133 - 167.
- Rodríguez, F., & Ossa, C. (2014). Valoración del trabajo colaborativo entre profesores de escuelas básicas de Tomé. *Estudios Pedagógicos XL*, N° 2, 303-319.
- Tessio, A., & Ríos, G. (2015). Gestión escolar y proyectos educativos: un análisis en escuelas secundarias estatales de la ciudad de Córdoba. *Cuadernos de Educación Año XIII – N° 13*, 1 - 13.

#### **7.4 Fuentes electrónicas**

- Bernal, D. (21 de enero de 2019). *Definición de Pedagogía*. Obtenido de Arte y Pedagogía: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/williamsoler/arte\\_y\\_pedagogia.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/williamsoler/arte_y_pedagogia.pdf)
- Huergo, J. (21 de enero de 2019). *Gestión*. Obtenido de Definición de gestión: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Real Academia Española RAE. (5 de julio de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de DEfinición de gestión: <https://dle.rae.es/efecto>
- Real Academia Española RAE. (21 de enero de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Definición de Pedagogía: <https://dle.rae.es/pedagog%C3%ADa>
- Real Academia Española RAE. (12 de enero de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Definición de Calidad: <https://dle.rae.es/calidad>

Real Academia Española RAE. (12 de enero de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*.

Obtenido de Definición de Servicio: <https://dle.rae.es/servicio>

Sandó, P. (12 de enero de 2019). *Profesionalización, identidad profesional y formación del director escolar*. Obtenido de Cuba Educa:

<http://www.cubaeduca.cu/media/www.cubaeduca.cu/medias/pdf/2870.pdf>

## ANEXOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA.

El cuestionario es para recabar la información sobre la gestión pedagógica, para lo que se le pide que complete el cuestionario respondiendo solo una de las alternativas. Es anónima, y los valores de la escala es la siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	ITEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>Gestión para la mejora de los aprendizajes</b>						
1	Participa en el planeamiento de los documentos de gestión					
2	Considera el diagnóstico para los documentos de gestión.					
3	Promueve el uso de TIC en sus clases.					
4	Interviene en la mejora de los aprendizajes.					
5	Organiza la evaluación pertinente.					
6	Formulada los documentos de planificación educativa.					
<b>Orientaciones de los procesos pedagógicos</b>						
7	Fomenta un ambiente solidario y participativo en el aula.					
8	Promueve el dialogo para resolver los conflictos					
9	Dialoga con los infantes sobre discriminación e inclusión.					
10	Fomenta el uso de TIC en la clase.					
11	Asegura la enseñanza de lo programado en el aula.					
12	Promueve el desarrollo del pensamiento creativo y crítico.					
13	Evalúa de manera diferenciada.					
14	Promueve el refuerzo y retroalimentación cuando sea necesario.					

**GRACIAS POR SU APOYO**



## CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

El cuestionario es para recabar la información sobre la calidad del servicio educativo, para lo que se le pide que complete el cuestionario respondiendo solo una de las alternativas. Es anónima, y los valores de la escala es la siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	ITEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>Tangibilidad</b>						
1	La institución posee todas las instalaciones físicas.					
2	El local escolar es seguro para el servicio brindado.					
3	Los ambientes son cómodos y agradables.					
4	Las aulas de clases son ventiladas y amplias.					
5	Las docentes asisten convenientemente ataviadas.					
6	Los servicios de limpieza y orden son continuos					
7	Los espacios físicos atienden las necesidades de los niños					
<b>Fiabilidad</b>						
8	Los contenidos propuestos en su planificación se cumplen en su totalidad.					
9	Los servicios complementarios atienden sin restricción.					
10	El bajo nivel de los niños se compensa con reforzamientos.					
11	Las docentes se desempeñan según la formación profesional.					
12	La programación de actividades se cumple sin contratiempos.					
13	El servicio administrativo y de limpieza cumple con sus horarios de atención.					
14	Se cumple con todos los aspectos administrativos.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
15	Los servicios de apoyo académico se brindan con comodidad.					
16	Las docentes facilitan la programación de las actividades.					
17	Las docentes cumplen con la retroalimentación y reforzamiento escolar.					
18	El personal administrativo orienta y apoya a todos los usuarios					
19	Las docentes ayudan a todos los estudiantes sin distingo.					
<b>Seguridad</b>						
20	Los trabajadores conocen todos los aspectos administrativos					
21	Las docentes desarrollan todos su conocimientos y capacidades					
22	Se propone un diálogo permanente y fluido con todos los usuarios.					
23	Las docentes atienden todas las preguntas de los padres de familia.					
24	Las profesoras tienen suficientes conocimientos para atender a los padres de familia.					
25	Las docentes reconocen sus errores cuando se equivocan.					
26	Las evaluaciones de las docentes son criteriosas y objetivas.					
27	Los administrativos apoyan a los educandos.					
28	Las docentes muestran identidad con sus valores.					
<b>Empatía</b>						
29	Se atiende de manera persona a los escolares.					
30	Los administrativos son asertivos con los estudiantes					
31	Las docentes apoyan en sus necesidades a los escolares.					
32	En la institución educativa se respeta la decisión de los padres de familia.					
33	Existe un total respeto a la dignidad y valores de la persona humana					
34	Las docentes apoyan a los niños en todo el proceso educativo.					
35	Los horarios favorecen la educación de los niños.					

GRACIAS POR SU APOYO

## MATRIZ DE DATOS

Codigo	Gestión pedagógica														Calidad del servicio educativo																							ST2																									
	Gestión para la mejora de los aprendizajes						Orientación de los procesos pedagógicos								ST1	Tangibilidad							Fiabilidad							Capacidad de respuesta					Seguridad						Empatia																						
	1	2	3	4	5	6	S1	7	8	9	10	11	12	13		14	S2	1	2	3	4	5	6	7	S3	8	9	10	11	12	13	14	S4	15	16	17	18		19	S5	20	21	22	23	24	25	26	27	28	S6	29	30	31	32	33	34	35	S7					
1	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	69							
2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	2	22	1	1	4	4	4	4	22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	4	20	2	2	2	2	2	2	2	14	88							
3	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	2	2	1	12	1	1	1	2	2	2	1	10	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	52										
4	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	2	2	2	2	3	18	35	2	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	47						
5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	2	22	1	1	4	4	4	22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	20	2	2	2	2	2	2	2	14	88						
6	5	5	4	5	5	5	29	3	1	4	4	5	5	5	5	32	61	2	5	5	2	5	5	2	26	1	5	5	1	5	5	27	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	1	5	5	5	5	5	5	31	143						
7	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	2	2	2	14	1	1	1	2	2	2	1	10	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	26	2	2	4	4	4	4	1	21	87					
8	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	2	2	2	2	3	18	35	2	2	2	2	2	2	14	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	53						
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	22	1	1	4	4	4	4	22	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	2	2	4	4	4	20	104			
10	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	1	1	1	1	1	10	18	2	2	2	2	2	2	14	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	42										
11	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	2	2	2	14	1	1	1	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16	2	2	2	2	2	2	1	13	63					
12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	2	22	1	1	4	4	4	4	22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	20	2	2	2	2	2	2	2	14	88					
13	5	5	4	5	5	5	29	3	1	4	4	5	5	5	5	32	61	2	5	5	2	5	5	2	26	1	5	5	1	5	5	27	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	1	5	5	5	5	5	5	31	143						
14	2	1	3	3	3	3	15	3	1	1	1	1	1	1	3	12	27	2	2	2	2	2	1	12	1	1	1	2	2	2	1	10	2	2	2	4	4	14	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	2	2	2	4	4	4	4	22	88			
15	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	2	2	1	12	1	1	1	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16	2	2	2	2	2	2	1	13	61					
16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	2	22	1	1	4	4	4	4	22	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	4	20	2	2	2	2	2	2	2	14	88						
17	5	5	4	5	5	5	29	3	1	4	4	5	5	5	5	32	61	2	5	5	2	5	5	2	26	1	5	5	1	5	5	27	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	1	5	5	5	5	5	5	31	143						
18	2	1	3	3	3	3	15	3	1	1	1	1	1	1	3	12	27	2	2	2	2	2	1	12	1	1	1	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	2	2	2	2	2	2	2	14	63						
19	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	2	2	1	12	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	2	2	2	1	1	1	1	10	55	
20	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	2	2	2	2	3	18	35	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	53						
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	2	22	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	112
22	5	5	4	5	5	5	29	3	1	4	4	5	5	5	5	32	61	2	5	5	2	5	5	2	26	1	5	5	1	5	5	27	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	1	5	5	5	5	5	5	31	143						
23	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	2	2	1	12	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	2	2	2	1	1	1	1	10	55	
24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	2	22	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	112
25	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	1	1	1	1	1	10	18	2	1	1	1	1	1	8	1	2	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	42		
26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	69	
27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115
28	5	5	4	5	5	5	29	3	1	4	4	5	5	5	5	32	61	2	5	5	5	5	2	29	1	5	5	1	5	5	27	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	1	5	5	5	5	5	5	31	146							
29	3	5	3	3	3	3	20	3	2	2	2	2	2	2	3	18	38	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	53	
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115
31	2	1	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	39	2	2	2	5	5	1	1	18	1	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	2	2	2	2	2	2	2	14	72	
32	3	5	3	3	3	3	20	3	2	2	2	2	2	2	3	18	38	2	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	8																																

40	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	2	1	1	15	1	2	2	2	2	2	2	1	12	51			
41	2	1	3	3	3	3	15	3	1	1	1	1	1	1	3	12	27	2	2	2	5	5	1	1	18	1	1	1	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	2	2	2	2	2	2	14	69						
42	5	5	4	5	5	5	29	3	1	4	4	5	5	5	5	32	61	2	5	5	5	5	5	29	1	5	5	1	5	5	5	27	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	5	5	5	2	38	1	5	5	5	5	5	31	146							
43	3	5	3	3	3	3	20	3	2	2	2	2	2	3	18	38	2	1	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	10	53							
44	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115							
45	2	1	1	1	1	1	7	3	1	1	1	1	1	1	10	17	2	1	1	1	1	1	1	8	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	7	42							
46	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	5	5	1	1	18	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2	2	2	1	1	1	1	10	61		
47	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115							
48	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	1	1	1	1	10	18	2	1	1	1	1	1	1	8	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	42										
49	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	14	69			
50	5	5	4	5	5	5	29	3	1	4	4	5	5	5	5	32	61	2	5	5	2	5	5	26	1	5	5	1	5	5	5	27	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	38	1	5	5	5	5	5	31	143						
51	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	2	2	1	12	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2	2	2	1	1	1	1	10	55		
52	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	2	2	2	2	3	18	35	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	53					
53	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	2	2	22	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	112							
54	3	5	3	3	3	3	20	3	2	2	2	2	2	2	3	18	38	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	53					
55	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115							
56	3	5	3	3	3	3	20	3	2	2	2	2	2	2	3	18	38	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	53						
57	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115							
58	3	5	3	3	3	3	20	3	2	2	2	2	2	2	3	18	38	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	2	2	2	1	1	1	1	10	53						
59	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115							
60	2	1	1	1	1	1	7	3	1	1	1	1	1	1	10	17	2	1	1	1	1	1	1	8	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	7	42			
61	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	1	2	1	3	14	22	2	2	2	5	5	1	1	18	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2	2	2	1	1	1	1	10	61
62	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	24	42	2	4	4	4	4	5	2	25	1	1	4	4	4	4	22	2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	4	4	4	2	4	30	2	2	4	4	4	4	2	22	115							
63	3	1	1	1	1	1	8	3	1	1	1	1	1	1	10	18	2	1	1	1	1	1	1	8	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	42									



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°118-II-V**

En Huacho, el día 05 de octubre de 2021, siendo las 3:00 pm, en la aplicación de Videoconferencia Meet de la Escuela de Posgrado, los miembros del Jurado Evaluador Integrado por:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>Dra. MARIELA ESPINOZA VIZQUERRA</b>	<b>DNI N°16017477</b>
<b>SECRETARIO</b>	<b>Dr. EDGAR TITO SUSANIBAR RAMIREZ</b>	<b>DNI N°15647568</b>
<b>VOCAL</b>	<b>Dra. CARMEN ROSA BRAVO NUÑEZ</b>	<b>DNI N°15581004</b>
<b>ASESOR</b>	<b>Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY</b>	<b>DNI N°15339204</b>

El(la) postulante al Grado Académico Don(ña) **JULIA ROXANA BAZALAR ROLDAN**, identificado(a) con DNI N°40840594, procedió a la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°511, SUPE PUERTO, AÑO 2018**, autorizado mediante Resolución Directoral N°0863-2021-II-EPG, de fecha 04 de octubre de 2021, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, absolvió las interrogantes que le formularon los señores del Jurado.

Concluida la Sustentación de la tesis, se procedió a la votación correspondiente resultando el(la) candidato(a) APROBADA por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACION		EQUIVALENCIA	CONDICION
NUMERO	LETRAS		
16	DIECISEIS	BUENO	APROBADA

Siendo las 3:50 pm del día 05 de octubre de 2021, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador las Actas de Sustentación de la Tesis Titulada: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°511, SUPE PUERTO, AÑO 2018**, para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en **GERENCIA DE LA EDUCACIÓN**, inscrito en el **FOLIO N°118** del **LIBRO DE ACTAS**.



*Mariela*  
 \_\_\_\_\_  
**Dra. MARIELA ESPINOZA VIZQUERRA**  
**PRESIDENTE**



*Edgar*  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. EDGAR TITO SUSANIBAR RAMIREZ**  
**SECRETARIO**



*Carmen*  
 \_\_\_\_\_  
**Dra. CARMEN ROSA BRAVO NUÑEZ**  
**VOCAL**

*Jorge*  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY**  
**ASESOR**

