

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE HUACHO 2018**

PRESENTADO POR:

RINOEL ELIN VENTOCILLA DOLORES

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

ASESOR:

Dr. CÉSAR WILFREDO VÁSQUEZ TREJO

HUACHO – PERÚ

2022

**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE HUACHO 2018**

DEDICATORIA

A mis abuelos, por haberme brindado su amor y guiarme con principios y valores, para convertirme en una persona de bien en un mundo lleno de maldades. Ellos son mi ejemplo de vida y lucha constante.

Gracias, a mis abuelos Cerila Nolasco y Heraclides Dolores. Dios permita que sigan siendo mi luz en el camino de la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por proteger a mi familia de esta pandemia y darme salud para culminar mi tesis y obtener el grado de maestro.

A mi tierra, el distrito de Sayán, a toda su historia y a su gente pujante.

A mi madre, una mujer luchadora que a pesar de las adversidades siempre sacó adelante a todos mis hermanos.

De manera especial a mi amigo Víctor Terrones Mayta, por sus enseñanzas de amor a la familia y valorar lo más preciado, la amistad, por enseñarme a respetar y defender mi alma mater faustiniana.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Delimitaciones del estudio	3
1.6. Viabilidad del estudio	3
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. Investigaciones internacionales	5
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	6
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Bases Filosóficas.....	20
2.4. Definición de términos básicos	20
2.5. Hipótesis de investigación	21

2.5.1. Hipótesis general.....	21
2.5.2. Hipótesis específicas.....	21
2.6. Operacionalización de las variables.....	22
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1. Diseño metodológico	24
3.1.1. Enfoque de la investigación.....	24
3.1.2. Tipo de investigación.....	24
3.1.3. Diseño de la investigación	24
3.1.4. Nivel de investigación	25
3.2 Población y Muestra.	25
3.2.1. Población	25
3.2.2. Muestra	25
3.2.3. Muestreo	26
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	26
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	28
3.5. Matriz de consistencia	29
CAPÍTULO IV	31
RESULTADOS	31
4.1. Análisis de resultados	31
4.2 Contratación de Hipótesis	41
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	48
5.1 Discusión de resultados	48
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
6.1 Conclusiones	49
6.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición de gestión educativa	9
Tabla 2 Operacionalización de la variable Gestión pedagógica.....	22
Tabla 3 Operacionalización de la variable Calidad de servicio.....	23
Tabla 4 Población de estudiantes ciclo 2018-III	25
Tabla 5 Muestra estratificada de estudiantes	26
Tabla 6 <i>Validación de expertos</i>	27
Tabla 7 <i>Confiabilidad de la escala gestión pedagógica</i>	28
Tabla 8 <i>Confiabilidad de la escala calidad de servicio</i>	28
Tabla 9 <i>Categorización de la variable gestión pedagógica</i>	31
Tabla 10 <i>Gestión pedagógica</i>	31
Tabla 11 <i>Planificación de los aprendizajes</i>	32
Tabla 12 <i>Nivel de los procesos de enseñanza aprendizaje</i>	33
Tabla 13 <i>Nivel de sistema de evaluación de los aprendizajes</i>	34
Tabla 14 <i>categorización de la variable calidad de servicio</i>	35
Tabla 15 <i>Niveles de calidad de servicio</i>	36
Tabla 16 <i>Niveles de calidad de los elementos tangibles</i>	36
Tabla 17 <i>Niveles de calidad de la dimensión confiabilidad</i>	37
Tabla 18 <i>Niveles de calidad de la dimensión capacidad de respuesta</i>	38
Tabla 19 <i>Niveles de calidad de la dimensión seguridad</i>	39
Tabla 20 <i>Niveles de calidad de la dimensión empatía</i>	40
Tabla 21 <i>Prueba de normalidad de las variables y dimensiones</i>	41
Tabla 22 <i>Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio</i>	42
Tabla 23 <i>Correlación entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio</i> .	43
Tabla 24 <i>Correlación entre el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio</i>	45
Tabla 25 <i>Correlación entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p.26)	18
Figura 2. Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)	20
<i>Figura 3. Distribución porcentual según nivel de gestión pedagógica</i>	<i>32</i>
<i>Figura 4. Distribución porcentual según nivel de planificación de los aprendizajes.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 5. Distribución porcentual según nivel del proceso de enseñanza-aprendizaje.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 6. Distribución porcentual según nivel de manejo de los sistemas de evaluación ..</i>	<i>35</i>
<i>Figura 7. Distribución porcentual según nivel de calidad servicio.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 8. Distribución porcentual de la calidad según los elementos tangibles</i>	<i>37</i>
<i>Figura 9. Distribución porcentual de la calidad de servicio según confiabilidad</i>	<i>38</i>
<i>Figura 10. Distribución porcentual de calidad de servicio según capacidad de respuesta .</i>	<i>39</i>
<i>Figura 11. Distribución porcentual de calidad de servicio según seguridad.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 12. Distribución porcentual de calidad de servicio según empatía</i>	<i>41</i>
<i>Figura 13. Diagrama de dispersión entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio... 43</i>	<i>43</i>
<i>Figura 14. Diagrama de dispersión entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 15. Diagrama de dispersión entre el desarrollo del proceso E.A y la calidad de servicio</i>	<i>45</i>
<i>Figura 16. Diagrama de dispersión entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio.</i>	<i>47</i>

RESUMEN

El estudio titulado: “Gestión pedagógica y calidad de servicio en el Centro Preuniversitario de Huacho 2018”, tuvo como propósito establecer si la gestión pedagógica se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Pre universitario (CPU) de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. El enfoque de la investigación fue cuantitativo y se llevó a cabo con un diseño no experimental. La muestra de investigación lo conformaron los 253 estudiantes del ciclo académico 2018-III del CPU sede Huacho, a los cuales se les aplicó una escala de gestión pedagógica compuesto por 21 ítems, cuyo coeficiente de confiabilidad alfa fue de .825 y la escala Servperf conformad también por 21 ítems para determinar la calidad de servicio cuyo coeficiente alfa fue de .870. Respecto a la gestión pedagógica se obtuvieron los resultados siguientes: El 50.2 % de los estudiantes perciben que el manejo de la gestión pedagógica es regular; mientras un 26.1 % perciben que es deficiente y un 23.7 % perciben que es bueno. De igual modo, referente a la calidad de servicio se halló que el 52.6 % de los estudiantes perciben que la calidad de servicio en el CPU es satisfactoria; mientras un 25.7 % perciben que es deficiente y 21.7 % perciben que es excelente. El resultado de la contrastación de la hipótesis, demostró que existe correlación lineal directa significativa y alta ($p\text{-valor} = .000 < .05; \rho = .843$) entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio. Concluyendo que a mayores niveles de gestión pedagógica se obtienen mayores niveles de calidad de servicio en el Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Palabras clave: Gestión pedagógica y calidad de servicio.

ABSTRACT

The study entitled: "Pedagogical management and quality of service in the Pre-university Center of Huacho 2018", had the purpose of establishing if the pedagogical management is related to the quality of service in the Pre-university Center (CPU) of the University José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. The research approach was quantitative and was carried out with a non-experimental design. The research sample was made up of the 253 students of the 2018-III academic cycle of the Huacho headquarters CPU, to whom a pedagogical management scale composed of 21 items was applied, whose alpha reliability coefficient was .825 and the Servperf scale conformed also by 21 items to determine the quality of service whose alpha coefficient was .870. Regarding pedagogical management, the following results were obtained: 50.2% of the students perceive that the management of pedagogical management is regular; while 26.1% perceive that it is deficient and 23.7% perceive that it is good. Similarly, regarding the quality of service, it was found that 52.6% of the students perceive that the quality of service in the CPU is satisfactory; while 25.7% perceive that it is deficient and 21.7% perceive that it is excellent. The result of the hypothesis testing showed that there is a significant and high direct linear correlation ($p\text{-value} = .000 < .05$; $\rho = .843$) between pedagogical management and quality of service. Concluding that at higher levels of pedagogical management, higher levels of service quality are obtained in the Pre-University Center of the José Faustino Sánchez Carrión de Huacho University.

Keywords: Pedagogical management and quality of service.

INTRODUCCIÓN

La gestión pedagógica dentro del sistema educativo es de vital importancia para mejorar el accionar de las instituciones educativas. Si se quiere promover la calidad de servicio en una institución que brinda un servicio educativo, es necesario la mejora continua de la gestión pedagógica mediante un proceso articulado de cada una de sus dimensiones, tales como: la planificación de los aprendizajes, la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje y el sistema evaluativo de los aprendizajes. Se ha podido notar que los centros preuniversitarios de universidades públicas brindan un servicio, que no cumplen con los estándares mínimos de calidad debido a la deficiente gestión pedagógica que realizan sus directivos y docentes. Todo ello se ve reflejado en la falta de una infraestructura y equipos adecuados, la actualización permanente de su plan curricular y la falta de capacitación docente en los nuevos enfoques pedagógicos basado en competencias.

En ese sentido, el presente trabajo planteó justamente determinar si la gestión pedagógica tendría algún tipo de relación con la calidad de servicio en el Centro Pre universitario sede Huacho en el año 2018. Con dicho fin se estructuró el estudio de la siguiente manera:

En el capítulo primero, se describió la realidad problemática y se formuló el problema de investigación, además, de plantearse los objetivos, la justificación, delimitación y factibilidad de la investigación.

En el capítulo segundo, se presentaron el estado del arte que de las variables en estudio. Así mismo, se han formulado las hipótesis y se realizó la operacionalización de variables.

En el capítulo tercero, se explicó la metodología utilizada, así como la población y muestra de investigación. Además, se describió las características de la Escala de gestión pedagógica y la de calidad de servicio, así como su respectivo tratamiento estadístico.

En el capítulo cuarto, se muestran los resultados encontrados mediante tablas y gráficos y la comprobación de las hipótesis haciendo uso de la adecuada estadística de prueba.

En el quinto capítulo, se establecen las discusiones, resaltando las similitudes o discrepancias con los resultados encontrados en otras investigaciones con el mismo objetivo de estudio.

En el sexto capítulo se mencionan las conclusiones, luego de todo el proceso investigativo, así como las sugerencias convenientes para dar solución a la problemática expuesta.

Los hallazgos del presente estudio componen una valiosa fuente de información que debe ser socializado entre profesores y directivos del Centro Preuniversitario, con el propósito de implementar acciones que coadyuben a mejorar la gestión pedagógica y alcanzar mejores estándares de calidad en el servicio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la coyuntura actual el sistema universitario peruano exige rendir un examen de admisión para seguir estudios superiores en una universidad estatal o particular, todas las universidades cuentan con un Centro Preuniversitario. En el caso de las universidades estatales estas aparecieron en la década de los 90, cuando el estado peruano les dio a las universidades nacionales la libertad de generar sus propios ingresos económicos. Hoy en día muchas de estas universidades destinan hasta el 30% del total de sus vacantes. El Centro Preuniversitario (CPU) de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión destina el 40% del total de sus vacantes bajo la modalidad de ingreso directo a los más destacados de sus estudiantes.

El Centro Preuniversitario CPU, tiene como finalidad preparar a los estudiantes que hayan culminado la Educación Básica Regular, no solo para ingresar a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, sino también para que puedan enfrentar sin dificultades su vida académica universitaria dentro de ella. Si bien es cierto, que la calidad de servicio se ha mejorado notablemente en estos últimos años con respecto a elementos tangibles como la construcción de un complejo educativo con aulas modernas y con espacios de recreación adecuados, aún no se cuenta con una biblioteca especializada ni con un sistema de control de asistencia virtual para estudiantes y docentes. Por otra parte, la gestión pedagógica aún no alcanza un nivel esperado de excelencia, esto se evidencia en la existencia de una inadecuada planificación de las actividades de enseñanza aprendizaje que llevan a cabo los docentes, muchos de los cuales no preparan sus clases con anticipación, desconocen estrategias psicopedagógicas y no llevan a cabo una actualización profesional constante.

Si no se superan estas dificultades pedagógicas y de prestación de servicio educativo, que involucran tanto a los docentes, a los directivos y trabajadores administrativos en su conjunto, se tendrá como resultado el ofrecer una mala calidad de servicio la cual se verá

reflejado en la disminución de la captación de estudiantes que desean tener un ingreso a la universidad mediante el Centro preuniversitario.

A fin de superar todas estas dificultades, y mantener el liderazgo educativo en la región es necesario implementar una política educativa orientada a brindar un servicio educativo de calidad. Para ello se debe planificar y ejecutar acciones como: Capacitaciones, talleres de liderazgo pedagógico y cursos de gestión de la calidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1: ¿Qué relación existe entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?

P.E.2: ¿Qué relación existe entre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?

P.E.3: ¿Qué relación existe entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación que existe entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

O.E.2: Determinar la relación que existe entre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

O.E.3: Determinar la relación que existe entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

1.4. Justificación de la investigación

Se justifica metodológicamente: porque dicha investigación va a proponer nuevas categorías pedagógicas de gestión a nivel preuniversitario. De allí que pueden generarse posibilidades educativas que pudieran contribuir al logro de una cultura de calidad.

Se justifica en la práctica: porque nos permitirá formular recomendaciones a los directivos del Centro Preuniversitario de la UNJFSC, resultados que servirán para que se tomen decisiones correctivas para mejorar la gestión y en consecuencia la calidad de servicio. Teniendo en cuenta que, la investigación debe plantear soluciones a los problemas que perturban el proceso de enseñanza – aprendizaje.

1.5. Delimitaciones del estudio

La investigación se realizó en el “Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión”, de la sede de Huacho, departamento de Lima y alcanza a estudiantes matriculados en el ciclo setiembre – diciembre 2018 – III

1.6. Viabilidad del estudio

El estudio resultó realizable debido a que se contó con la bibliografía que permitió la revisión de un marco teórico congruente y basto para poder asentar la investigación, por lo que se consideró factible en ese ámbito.

Se contó además con la posibilidad que durante el proceso investigativo los mismos estudiantes otorgaron información trascendental, la misma que fue valorada en el reporte final.

Se contó con los recursos económicos suficientes para concretizar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Mendoza y Bolívar (2016) En su artículo denominado “*Gestión pedagógica e integración de proyectos educativos productivos en las escuelas rurales*”. El cual tuvo como objetivo realizar un análisis de la gestión pedagógica e integración de los proyectos educativos productivos en las instituciones educativas rurales del municipio Miranda. La metodología de estudio utilizada fue analítica, con diseño de estudio de campo, no experimental y transversal. La población lo constituyeron 118 personas seleccionadas por un censo poblacional de las cuales para su desarrollo se seleccionó en tres grupos donde participaron 10 directivos, 72 docentes y 36 padres y representantes de las escuelas. Tuvo como instrumento de colecta de datos un cuestionario con 39 ítems y las alternativas de respuestas de tipo Likert. Las conclusiones a la que llegó fue que: Los directivos llevan a cabo la gestión pedagógica de forma más o menos efectiva integrando los proyectos educativos con el aprendizaje de los estudiantes.

Batista (2016) en su trabajo titulado “*Gestión pedagógica de la extensión universitaria para la formación integral del estudiante*”. efectuó una investigación con el propósito abordar la necesidad de optimizar el proceso de extensión universitaria por ello planteó una propuesta que enlaza las relaciones entre la labor educativa del docente y el instructor de arte, las fortalezas de los contextos de formación y de manera particular los problemas profesionales de cada carrera, el análisis de la extensión universitaria y su gestión. Llegó a la conclusión que hay un predominio hacia lo artístico deportivo desfavoreciendo el aspecto académico, lo que incide en la partición del mismo, respecto a los contenidos y formas de la gestión.

Beltrán (2014) en su artículo “*Factores que dificultan la gestión pedagógica curricular de los jefes de Unidades Técnico Pedagógicas*” se planteó el objetivo de analizar los factores que obstaculizan la gestión pedagógica curricular de los jefes de las Unidades Técnico

Pedagógicas en Liceos situados en contextos de fragilidad social de la Araucanía, Chile. La metodología de investigación usada fue un diseño cualitativo descriptivo, con enfoque hermenéutico, se basó en un estudio de casos centrado en el diseño caso múltiples. Los resultados permitieron detectar que los factores que dificultan la gestión pedagógica curricular son la carencia de liderazgo, la falta de competencias y de prácticas de evaluación adecuadas de parte de los jefes. También se encontró que la actuación de los jerarcas está abocada más en cuestiones administrativas, especialmente en el control y que no motivan a los profesores en la práctica investigativa, con la finalidad de buscar soluciones a los problemas educativos existentes.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Luperdi (2018) en su tesis titulada *“Liderazgo transformacional y gestión pedagógica en docentes de una institución educativa superior tecnológico del distrito de Villa El Salvador”*. Su investigación lo realizó teniendo en cuenta el modelo cuantitativo de tipo básica, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. El estudio estuvo conformado por una población de 120 docentes y una muestra de 72 docentes. La técnica utilizada para la variable liderazgo transformacional fue de la encuesta con el cuestionario como instrumento, para la variable gestión pedagógica la técnica aplicada fue la observación y la ficha de observación como instrumento. Arribó a la conclusión de que hay una relación directa y notable entre el liderazgo transformacional y la gestión pedagógica. Así mismo, encontró que los docentes son el soporte del sistema de calidad y que deben poseer características de liderazgo y motivación, para generar “un proceso formativo que inspire a los estudiantes y otros docentes a adquirir conocimientos, la forma de ser, actuar y pensar en los estudiantes a través de vivencias tecnológicas que satisfagan sus necesidades”. (p.91)

Díaz (2017) en su tesis denominada *“Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016”*. Efectuó una pesquisa con el objetivo de conocer el nivel de calidad de la gestión en los colegios estatales de secundaria de la zona urbana de Iquitos, en el marco de la acreditación. En cuanto a su metodología utilizó el paradigma cuantitativo, con nivel descriptivo y transversal. La población lo constituyeron 17 instituciones educativas estatales del nivel secundario. La muestra fue conformada por 374

estudiantes y 265 docentes. Se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que el nivel de calidad con respecto a la gestión educativa está caracterizado por ser regular y bueno.

Tafur (2014) en su tesis de maestría titulada “*Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia*” Concretó un estudio con el fin de identificar si hay relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo, empleó un diseño no experimental de un nivel descriptivo-correlacional. La muestra censal lo constituyeron 26 docentes de primaria a quienes se les aplicó un cuestionario tipo Likert compuesto por 24 ítems que permitieron medir la gestión pedagógica y 120 estudiantes del sexto grado a quienes se les aplicó otro cuestionario tipo Likert compuesto por 19 ítems que sirvieron para medir la calidad de servicio educativo. Finalmente concluyó que, si hay relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo a un nivel de significación del 5 %.

Alarcón (2013) en su investigación “*Gestión Educativa y calidad de la Educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*”. Desarrolló su estudio con el objeto de establecer si la gestión educativa tiene relación con la calidad de la educación en las instituciones mencionadas líneas arriba. La metodología utilizada fue cuantitativa, de diseño no experimental de tipo correlacional. La población objeto de estudio lo conformaron 5 instituciones educativas donde hay 10 directores con una muestra de 5 instituciones con 2 directores por cada una, la población es la muestra del estudio. La técnica aplicada fue la encuesta con el instrumento del cuestionario. Los hallazgos le permitieron concluir que: “Los logros de los estudiantes en comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están directamente relacionados con la buena gestión de los directivos; así es que, la organización y participación a concursos es recurrente” (pp. 140 -141).

Jorge (2014) en su estudio sobre “*Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima*”. Realizó su investigación con el objeto de señalar la relación que hay entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en dicho Centro Técnico Productivo. El estudio usó como metodología un diseño no experimental, de nivel correlacional y transversal. Tuvo como población de estudio a los 115 alumnos, la muestra lo conformaron 89 estudiantes de las especialidades de computación, masajes terapéuticos

y cuidado del adulto mayor. Como resultados de su investigación concluyó que hay relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio, con una correlación lineal positiva y significativa ($p < .05$ y $r = .835$)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de Gestión Pedagógica

Definición de gestión educativa

El concepto de gestión tiene sus orígenes en el ámbito empresarial. En el campo de la educación aparece por la década de los sesenta en los EE UU de América y en los años setenta y ochenta en el reino Unido y América Latina respectivamente.

Respecto a la gestión educativa, Pozner de Weinberg (2000) refiere que es una manera de “comprender, organizar, y conducir el sistema educativo como a la organización escolar” (p.88). Se ha relacionado a la gestión con la parte administrativa de toda institución sin embargo su propósito principal es generar todas las condiciones necesarias para el logro de los aprendizajes de los actores principales de la educación que son los estudiantes.

Carrillo (2004) expresa que la gestión educativa es una función que se realiza con la finalidad de generar y sostener activa una institución educativa, en los aspectos administrativos y pedagógicos, como para los procesos internos y externos de manera democrática, equitativa y eficiente que posibilitan que los alumnos se desenvuelvan como seres humanos capaces de asentar la democracia y el progreso de la sociedad, acorde a su desarrollo personal teniendo un objetivo global. (pp. 7-8).

Entendiéndose que la gestión no solo debe ser visto como una figura administrativa sino también como aspecto pedagógico donde las personas sean capaces de construir un país con igualdad dentro del marco democrático.

Otra definición de gestión lo podemos encontrar en el Manual de Redes Educativas Rurales, (citado por Carrillo, 2004) donde se manifiesta que la gestión es una capacidad que tiene el ser humano para “dirigir la organización de los recursos en los centros

educativos y la aplicabilidad de herramientas técnicas y métodos para el logro eficaz de resultados” (p. 8)

El Ministerio de Educación del Perú MINEDU (2011, p.21) formula diversas definiciones de gestión según sea la perspectiva:

Tabla 1
Definición de gestión educativa

Perspectiva centrada en:	Gestión definida como:
Movilización de Recursos	Capacidad de enlazar los recursos de que se dispone, de la manera de movilización de recursos con el fin de lograr lo deseado.
Priorización de Procesos	Creación y mantención de los recursos y procesos en una institución, para que ocurra lo que se ha planificado.
Interacción de los miembros	Capacidad de enlazar representaciones mentales de los integrantes de una organización
Procesos que vinculan la gestión al aprendizaje	“Un proceso de aprendizaje de la adecuada relación entre estructura, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, gente y objetivos superiores, tanto hacia el interior de la organización como hacia el entorno”

Nota: Tomado del Manual de Gestión para directores (MINEDU, 2011)

Definición de gestión pedagógica

Hay que entender que la gestión pedagógica es un constituyente o parte de la gestión educativa, sin embargo, el término de gestión pedagógica ha sido conceptualizado por otros autores como gestión educativa, es por ello que vamos a definir a los dos conceptos y para ello hemos tomado como referencia a autores entendidos en la materia.

Ruiz (2012) menciona que la gestión educativa, tiene que ver con: “las formas en que el docente realiza los procesos de enseñanza, cómo asume el currículo y lo traduce en su planeación didáctica, cómo lo evalúa, además, la manera de relacionarse con sus alumnos y padres para garantizar el aprendizaje”. (p.12)

En esa misma dirección, este autor sostiene que la gestión educativa es un proceso de transformación en donde los profesores enseñan a aprender y los estudiantes aprenden a aprender. Esta definición, nos lleva a concluir que la gestión pedagógica abarca un conjunto de actos pedagógicos que debe llevar a cabo el docente, de manera concreta con la forma como lleva a cabo la enseñanza-aprendizaje desde la planificación hasta la evaluación.

La gestión pedagógica puede ser definida como una serie de acciones que tienen correspondencia con la mejora de las fases de enseñanza-aprendizaje que realizan los maestros teniendo como objetivo principal la calidad educativa.

Para Batista (2001) citado por (Ruíz,2012, p.13) destaca que la gestión pedagógica “es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores en colectivo, para direccionar su práctica al cumplimiento de los propósitos educativos”.

Según el MINEDU (2009), la gestión pedagógica está conformada por un conjunto de actividades relacionadas con la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje que realizan los docentes y estudiantes.

Para la Secretaría de Educación Pública de México (2009), la gestión pedagógica es la aplicación de manera intencionada de los principios educativos en el aula y otros espacios de la educación formal. La gestión pedagógica está unida a la calidad de la enseñanza y es responsabilidad principalmente de los docentes.

Características de la gestión pedagógica

La gestión pedagógica en las instituciones educativas es fundamental en el proceso del desarrollo de un buen desempeño laboral, así como también en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, de esta manera se va involucrando a todos los actores educativos teniendo como premisa el liderazgo de los directivos y su trabajo en conjunto con el trinomio: docentes, estudiantes y padres de familia.

Es por ello la necesidad de conocer las características que debe tener la gestión pedagógica dentro de una institución educativa el cual, es sustentado por Espinoza (2014, pp. 36-38):

Es Incluyente y participativa, esta característica abarca el saber escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de otros, como también es un proceso inacabado y continuo; se trata de una práctica que parte de reconocer a las personas, sus necesidades y sus diferencias para construir con ellas a partir de un proceso participativo. Es reflexiva, se refiere a la revisión constante de la práctica profesional de quienes desarrollan funciones de supervisión, asesoría, dirección y docencia para lograr los objetivos planteados. De dialogo informado, para que posibilite la comunicación y el intercambio crítico y propositivo entre pares (coordinadores, supervisores, docentes, directores, asesores o integrantes del equipo de supervisión) para que fluya las ideas y opiniones en acuerdos, en la definición de objetivos, estrategias y metas y de esta manera mejorar la comunicación e interacción entre los distintos actores educativos.

Objetivos de la gestión pedagógica

La gestión pedagógica es la parte principal de la organización del currículo formal y el currículo oculto. Aquí intervienen la evaluación oficial, la propuesta de los docentes, las normas para la disciplina y desde las distintas propuestas puestas en juego en la institución educativa.

En este nivel y ubicando un plano operativo, puede decirse que la gestión se constituye entre alumnos y maestros, entre maestros y directivos, entre directivos y estudiantes, y de las dinámicas que se ejecutan en las aulas y que explican los procesos de aprendizaje de lo normado y de lo que no lo está. Implica el manejo disciplinario, las concepciones de aprendizaje, de enseñanza y de evaluación, así como el ordenamiento físico del aula. También significa el cruce de las historias de los sujetos, el conjunto de costumbres, hábitos, prácticas, y tradiciones construidas a través de la interacción y de las identidades que establecen un perfil específico a la institución.

López-Paredes (2017, p.205) menciona que dentro de las instituciones educativas de los distintos niveles educativos, la gestión educativa debe cumplir los siguientes objetivos:

Primero: Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de los recursos. Segundo: Contribuir a definir acciones para extraer ventajas a futuro, se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que ésta inserta, como los logros y problemas de la misma organización y tercero: Promover el aprendizaje de los estudiantes, los docentes y la comunidad educativa en su conjunto, por medio de la creación de una comunidad de aprendizaje donde se reconozca los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que tienen la responsabilidad del mejoramiento permanente de los aprendizajes de los estudiantes, con el fin de formarlos integralmente para ser miembros de una sociedad

Dimensiones de la gestión pedagógica

En la presente investigación. las dimensiones de la gestión pedagógica están centradas en el quehacer educativo de los docentes, que involucran los procesos de: Planificación de los aprendizajes, desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y el sistema de evaluación de los aprendizajes.

1. Planificación de los aprendizajes

Con respecto a la planificación de los aprendizajes, El MINEDU (2019) señala que: “Es un proceso racional, flexible, abierto, cíclico y colegiado; constituye un acto creativo, reflexivo y crítico, que se redacta después de haber pensado, analizado, discernido, elegido y contextualizado”. (p.16). Planificar los aprendizajes es anticipar y organizar las asignaturas, formular los propósitos de aprendizaje teniendo en cuenta las características, necesidades e intereses del estudiante y las demandas del contexto. Además, es prever como será el proceso de evaluación y retroalimentación de los aprendizajes. Todo esto con el fin del logro de las competencias

En esa misma línea, el Ministerio de Educación de Chile (2009) indica que la planificación constituye el aspecto central de toda gestión educativa. Es una combinación de

actividades, métodos, estrategias y recursos que programa el maestro para un determinado tiempo cuya finalidad es dirigir la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes a determinados objetivos. La planificación conlleva diseñar un plan respecto al qué enseñar y cómo enseñar, teniendo como punto de inicio los conocimientos previos de los estudiantes con el fin de alcanzar los objetivos trazados. La planificación del proceso de enseñanza y aprendizaje es una acción propia de todos los docentes, es una actividad inherente a su labor, es una actividad mental de toma de decisiones que afecta de manera directa a los estudiantes.

Diagnóstico enseñanza –aprendizaje.

Un buen diagnóstico de este proceso es la que se realiza de manera integral en la gestión educativa con el directivo, administrativo, pedagógico y de comunidad, permitirá recoger, analizar y valorar las informaciones adquiridas sobre los resultados del aprendizaje de los alumnos.

La calidad educativa no solo es producto de los buenos aprendizajes que se le brinda a los estudiantes, va más allá y “siempre tendrá que ver con lograr un cambio educativo con resultados favorables en cualquier contexto donde el diagnóstico educativo es la herramienta necesaria para poder lograrlo” (Hernández, 2018).

2. Desarrollo del proceso de la enseñanza aprendizaje

Es la etapa donde se ejecuta la enseñanza y aprendizaje, y diferencia tres etapas principales:

Inicio: Es el primer momento, en la que el docente motiva a los estudiantes y se pone en contacto con sus saberes previos, en esta etapa el docente presenta el tema a desarrollar y explica cómo se llevará a cabo el trabajo que realizarán los estudiantes, además, da a conocer los aprendizajes esperados.

Desarrollo: El docente desdobra los nuevos aprendizajes a través de estrategias planificadas con antelación, plasmadas en una cadena de actividades significativas y pertinentes que promueven los aprendizajes seleccionados. Para la participación activa de los estudiantes durante el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, los docentes

realizan acciones que involucran el interrogar, comentar, reflexionar y registrar participaciones, recurriendo a diversas estrategias con la finalidad de lograr el aprendizaje del estudiante.

Cierre: Es la etapa final del proceso de enseñanza y aprendizaje dentro del aula, en este momento el docente hace una revisión sistemática y retroalimenta lo aprendido, en este proceso se promueve la reflexión metacognitiva donde los estudiantes verbalizan las dificultades que han tenido durante la ejecución de la clase. Los resultados de las mismas servirán para dar el punto de inicio en la próxima clase.

3. Sistema de evaluación de los aprendizajes

La evaluación es un proceso cuyo propósito es asegurar la calidad de los aprendizajes.

El MINEDU (2019) señala que:

La evaluación es un proceso permanente y sistemático, a través del cual se recopila y procesa información de manera metódica y rigurosa para conocer, analizar y valorar los aprendizajes y con base en ello tomar decisiones de manera oportuna y pertinente para retroalimentar los aprendizajes de los estudiantes y la práctica pedagógica del docente, con la finalidad de mejorar y alcanzar los propósitos previstos (p.17)

La evaluación institucional es una técnica de gestión cuya finalidad es mejorar la naturaleza de la gestión, de los procesos y de la garantía laboral.

El fin de toda evaluación es el de retroalimentar el proceso, esto implica que los resultados de la evaluación deben de servir a los que participan en el proceso (docentes y estudiantes) en forma directa, con la mira de superar las deficiencias halladas en el proceso y mejorar la calidad educativa.

2.2.2. Bases teóricas de Calidad de servicio.

Para comprender el objeto de estudio es necesario estudiar el concepto de servicio

Concepto de servicio

Kotler (1997) sostiene que el servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 656)

Gronroos (1994) lo conceptualiza como una serie de actividades intangibles que resultan de la relación mutua entre el cliente y los trabajadores y/o recursos o bienes físicos de quien brinda el servicio, los cuales son proporcionados como una alternativa de solución respecto a un problema del consumidor.

El servicio es entendido como una actividad no tangible, que involucra desempeños que alguien ofrece y produce satisfacción a otra.

Calidad de servicio

En la literatura académica, no existe unanimidad con respecto a la definición del término calidad de servicio, debido a que no existe un modelo único para cuantificar la calidad de servicio. Horovitz (1991) lo define la calidad de servicio como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p.105)

Parasuraman, Zeithaml, y Berry, (1992) definen la calidad de servicio como la diferencia o brecha que hay entre las expectativas de los usuarios o clientes y sus percepciones.

Para Vargas, M. y Aldana, L. (2011) el servicio de calidad es un conjunto de actividades planteadas para mejorar procesos que permitan incrementar la “satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera; realizado por personas y para personas, con disposición de entrega generosa a los demás, para promover y crear valor nuevo en un marco axiológico” (p.86)

Pérez; López; Peralta y Municio (2000) definen tres enfoques de acuerdo a lo aplicado a los conceptos sobre la calidad en el proceso educativo:

- a) Enfoque absoluto: la calidad es un “algo” que repercute en la naturaleza de las cosas, en el ámbito educativo ese algo es el que repercute en el servicio educativo. Brindar un servicio educativo excelente es cumplir con las expectativas de los usuarios.

- b) Enfoque relativo: Bajo este enfoque la calidad es comprendida como un asunto de mejora continua, el grado de cualidades que posee un servicio educativo depende de la mejora continua.
- c) Enfoque integral: En este enfoque la calidad es entendida como una relación armoniosa entre los diferentes elementos que componen la calidad: eficacia en la entrega del servicio, servicio excelente, procesos eficientes y satisfactorios para sus destinatarios y para el personal.

Pensamiento de la gestión de calidad.

Guanilo (2010) refiere que la definición de gestión de calidad ha experimentado cambios en las últimas décadas. En sus inicios la gestión estuvo centrado en la producción, luego en el aseguramiento de la calidad con fines de certificación de un bien o servicio. Hoy lo que se persigue es la gestión de calidad total y esta “constituye un sistema de gestión empresarial intrínsecamente congruente con la noción de mejora continua, que integra y toma lo avanzado en las dos primeras etapas” (p. 39)

Enfoque de sistema en la calidad total.

Para Guanilo (2010) un sistema de calidad se distingue por su eficacia para brindar un soporte firme, a favor de una mejor atención para la satisfacción del usuario o cliente. La tecnología creada para “la ingeniería del control de calidad ha evolucionado y ha sido aplicado eficazmente en la creación de sistemas operativos de calidad, sistemas de toma de decisiones y sistemas de calidad total para la administración y la ingeniería”. (p. 43)

Según este autor, un sistema de calidad, además de determinar los objetivos de calidad de una organización ofrece beneficios:

En la introducción de nuevos productos, que facilita la organización y estructuración de la producción conducido a evidenciar habilidades de la productividad y la calidad donde ambas conducen a tener satisfecho al cliente. En la producción los sistemas de calidad, a partir de la aplicación de las nociones de calidad, ofrecen la posibilidad de corregir permanentemente las brechas existentes en la calidad del producto. En la mercadotecnia y en

la publicidad los sistemas de calidad colaboran con el marketing al observarse las brechas de insuficiente calidad existentes en el producto y tal circunstancia propicia que la publicidad muestre cada vez más productos de mejor calidad y de mayor aceptación por el consumidor mejorando la imagen del producto y de la empresa, en términos pedagógicos diríamos mejorando la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes usuarios y por ende la imagen de la institución educativa. (Guanilo, 2010, p. 42)

Modelos de medición de la calidad de servicio

a) El modelo SERVQUAL (Service Quality)

Este modelo de la escuela norteamericana fue planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) los cuales desarrollaron un instrumento para cuantificar la calidad de servicio percibido al cual lo denominaron SERVQUAL. Este instrumento está basado en el modelo o paradigma de la disconformidad propuesta por Grönroos (1988), quien sostiene que la calidad de servicio está dada por la diferencia entre el servicio esperado o expectativas y el servicio experimentado o percibido. Los autores de este modelo propusieron inicialmente diez factores de la calidad de servicio y posteriormente fueron reducidos a cinco:

1. Confianza o empatía: Hace mención a la atención individualizada que brindan las organizaciones a sus usuarios o clientes
2. Fiabilidad: Está referida a que la ejecución del servicio ofrecido sea fiable y cuidadoso.
3. Responsabilidad: Se refiere al conocimiento, la credibilidad, cortesía y la serguridad que muestran los empleados.
4. Capacidad de respuesta: Es la disposición que muestran los empleados o trabajadores para la prestación de un servicio rápido.
5. Tangibilidad: Está constituida por la infraestructura, equipos y materiales utilizados en la comunicación.

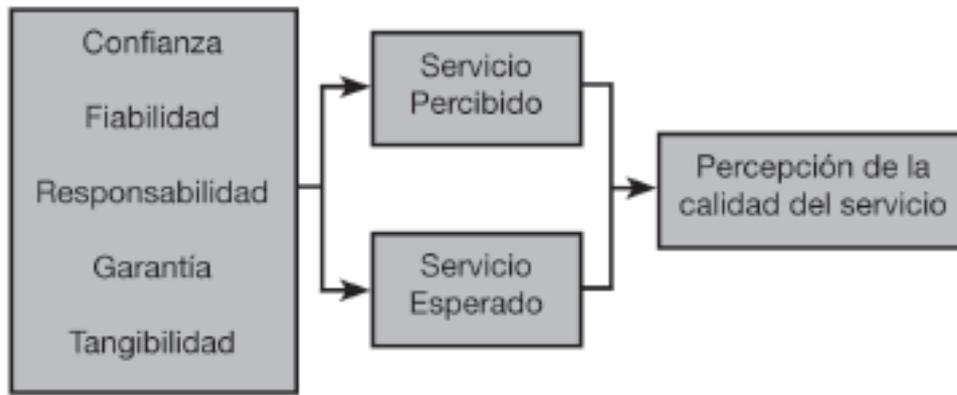


Figura 1. Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p.26)

Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985) al evaluar la calidad percibida plantearon el hallazgo de 5 gaps o discrepancias, que originan problemas en la calidad de servicio. Estos vacíos o Gaps son los siguientes:

Gap 1: Diferencias entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos. Gap 2: Diferencias entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Gap 3: Diferencias entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Gap 4: Diferencias entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Gap 5: Diferencias entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. (p.44)

b) El modelo SERVPERF (Service Performance)

Cronin y Taylor (1992) propusieron una forma de medir la calidad de servicio basándose en el modelo Servqual, y la llamaron SERVPERF la cual evalúa la percepción que los clientes tienen del servicio usando una escala tipo Likert que varían desde la categoría muy en desacuerdo (1) hasta la categoría totalmente de acuerdo (7)

Dimensiones de la calidad de servicio

Este modelo SERVPERF es el que será utilizado para describir las dimensiones de la variable calidad de servicio en esta investigación. Estas dimensiones son:

1. Elementos tangibles: Es la parte que puede observarse y palpase del servicio, como son el aspecto de las instalaciones físicas, de las maquinarias y equipos, del personal y de los materiales de comunicación. Todo este conjunto de elementos es evaluado por los clientes, por lo que las empresas de servicios educativos deben de crear estrategias de venta de sus elementos tangibles con la finalidad de alcanzar la calidad educativa.
2. Confiabilidad: Está definida como la capacidad para brindar el servicio de forma segura y muy cuidadosa. Hay que tener en cuenta que las empresas educativas que cumplan con su promesa de entregar lo convenido en un tiempo pactado y con la solución efectiva de los problemas con los clientes, utilizan muy bien estos atributos en beneficio de la calidad de servicio.
3. Capacidad de respuesta: Se refiere a la propensión y voluntad de querer ayudar a los clientes y de brindar un servicio raudo y eficaz, incluye la capacidad de recuperarse rápidamente y con profesionalismo cuando se presenta una falla en el servicio. Las empresas educativas deben tener la predisposición para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio con rapidez. Es el deseo de coadyubar con los usuarios y/o clientes y prestando un servicio con celeridad. Esta dimensión está referida a la atención y la forma rápida de atención a las solicitudes y/o pedidos, las interrogantes, los reclamos y los problemas que aquejan a los clientes.
4. Seguridad: Está referida a los conocimientos y atención mostrada por el personal y de sus habilidades para infundir inexistencias de dudas o desconfianza.
5. Empatía: Está relacionada con el conocimiento que deben de tener las empresas acerca de las características y requerimientos de sus clientes, es decir colocarse en su lugar para ofrecer una mejor calidad de servicio.

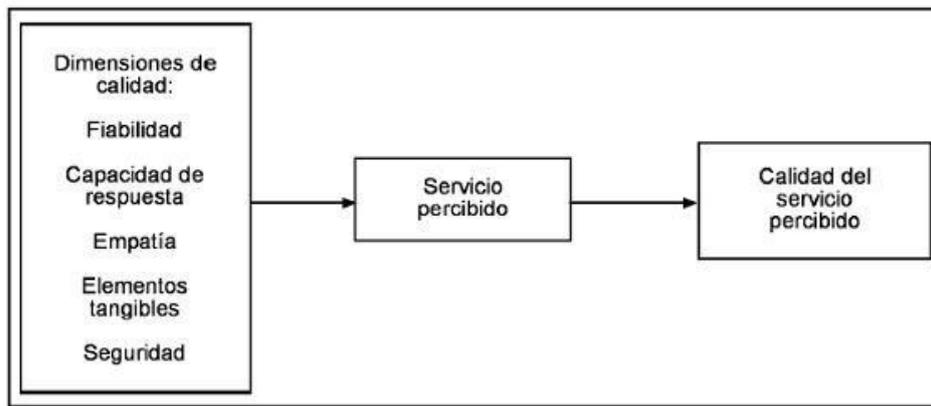


Figura 2. Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

2.3. Bases Filosóficas

La teoría filosófica que sustenta a la presente investigación es el Positivismo, que sostiene que el único medio que existe para obtener conocimiento es la experiencia comprobada a través de los sentidos. La investigación tiene como paradigma al positivismo, porque presenta las siguientes características:

- El interés de este trabajo está centrado en establecer relaciones entre variables, haciendo uso de la estadística para explicar la realidad y hacer predicciones de comportamiento de dichas variables a partir de una muestra de estudio.
- El investigador en el presente estudio no forma parte de ella, pues se separa del objeto de estudio. Recoge información en un tiempo único para luego retirarse y generar conocimientos con los datos recogidos.
- El investigador parte de una hipótesis de investigación, la cual tiene que ser corroborada haciendo uso de estadísticos de prueba.

2.4. Definición de términos básicos

Calidad: se refiere a una serie de atributos o características que debe mostrar un producto o servicio para cumplir con los requisitos solicitados por los clientes o usuarios.

Calidad de servicio: “conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Horovitz,1991, p.105)

Diagnóstico: Consiste en la recopilación, sistematización, análisis y valoración de la información, respecto al manejo y resultado de los procesos dentro de una institución.

Evaluación de los aprendizajes: Proceso continuo y sistemático, a través del cual se recoge, procesa información, se analiza y valora los aprendizajes, para luego retroalimentar los aprendizajes. Todo ello con el único fin de tomar decisiones que permitan mejorar la práctica pedagógica. (MINEDU, 2019)

Gestión: Es el manejo adecuado y oportuno para conseguir resolver una situación de carácter administrativo.

Gestión pedagógica: “Es el quehacer coordinado de acciones y recursos para potenciar el proceso pedagógico y didáctico que realizan los profesores en colectivo, para direccionar su práctica al cumplimiento de los propósitos educativos”. (Batista,2001 citado por Ruíz,2012, p.13)

Planificación: Es un procedimiento de toma de decisiones para la resolución de problemas en el campo administrativo.

Preuniversitario: Es el espacio académico en el cual los estudiantes realizan estudios para desarrollar las pruebas de ingreso a la educación superior en universidades. No es un colegio, pero tampoco es una universidad. Precisamente es el lugar de transición entre ambos.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

2.5.2. Hipótesis específicas

H.E.1: Existe relación significativa entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

H.E.2: Existe relación significativa entre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

H.E.3: Existe relación significativa entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 2
Operacionalización de la variable Gestión pedagógica

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión pedagógica	Es una manera de “comprender, organizar, y conducir el sistema educativo como a la organización escolar” (Weimberg, 2000, p.88).	Planificación de los aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de clases • Propósito de aprendizaje • Presentación del silabo • Niveles progresivos de preguntas • Preguntas retadoras y desafiantes • Formulación de preguntas sin errores 	1-2-3-4-5-6-7
		Desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Recojo de saberes previos • Distribución adecuada del tiempo • Uso de organizadores visuales • Cumplimiento con lo programado • Cumplimiento con el horario • Reforzamientos académicos 	8-9-10-11-12-13-14
		Sistema de evaluación de los aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones orales y escritas • Retroalimentación • Coherencia con lo enseñado. • Autoevaluación • Reformulación de estrategias 	15-16-17-18-19-20-21

Tabla 3
Operacionalización de la variable Calidad de servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad de Servicio.	“Conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Horovitz,1991, p.105)	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento moderno. • Instalaciones físicas visualmente atractivas. • Apariencia pulcra de los trabajadores administrativos. • Elementos de comunicación atrayentes. 	1-2-3-4
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las promesas. • Interés en la solución de problemas. • Cumplimiento en el plazo prometido. 	5-6-7-8
		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación sincera. • Servicio rápido y ágil. • Disposición para ayudar a los usuarios. • Personal dispuesto a responder preguntas. 	9-10-11-12
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que inspira confianza. • Usuarios seguros con el personal. • Personal afable. • Personal bien preparado. 	13-14-15-16
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Horario conveniente. • Atención individualizada al usuario. • Comprensión de las necesidades del usuario. 	17-18-19-20-21

Nota: Adaptado a partir de las dimensiones del escala SERVPERF

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de la investigación

La tesis está estructurada dentro del enfoque cuantitativo, en razón que, para la recolección de datos para probar la hipótesis, para la medición de las variables se emplearon instrumentos cuantitativos de recolección de datos

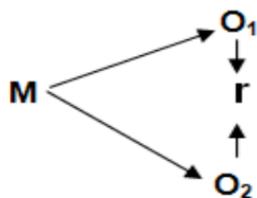
3.1.2. Tipo de investigación

El estudio es de tipo básica o teórica, porque tuvo como fin la obtención y recopilación de información para ir incrementando conocimientos científicos a los ya existentes.

3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño es de tipo no experimental, ya que durante el proceso no se manipularon las variables.

El esquema que presente el diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudiantes Preuniversitarios

O1 = Gestión Pedagógica (puntuaciones).

O2 = Calidad de Servicio (puntuaciones)

r = Relación entre variables.

3.1.4. Nivel de investigación

La investigación es de un nivel Correlacional, en razón de que el propósito fue dar a conocer el grado de relación que hay entre ambas variables. Y es de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo corte del tiempo.

3.2 Población y Muestra.

3.2.1. Población

La población para el presente estudio estuvo conformada por los estudiantes matriculados en el ciclo setiembre 2018 – III de la sede de Huacho del Centro Pre universitario que son un total de 740 estudiantes.

Tabla 4
Población de estudiantes ciclo 2018-III

Aulas	Cantidad de estudiantes
A	180
B	120
C	240
D	200
TOTAL	N=740

Nota: Datos obtenidos de las fichas de matrícula del CPU sede Huacho

3.2.2. Muestra

La muestra “es una parte representativa de la población cuyas características esenciales son ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (Carrasco, 2014, p. 237)

Para determinar el tamaño de la muestra de estudiantes se utiliza la fórmula estadística para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 740}{0,05^2 (740 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 253$$

3.2.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado simple con afijación proporcional.

Tabla 5
Muestra estratificada de estudiantes

Aulas	Nº de estudiantes	Muestra por aulas
A	180	62
B	120	41
C	240	82
D	200	68
Total	740	n=253

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas empleadas en el presente estudio son las siguientes:

Encuesta: Se utilizó esta técnica para obtener datos de los alumnos, utilizando para ello un listado de preguntas escritas que los estudiantes contestaron también por escrito.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la investigación es una Escala para medir la Gestión pedagógica del docente. Esta escala que fue elaborado por el autor, consta de tres dimensiones:

Planificación de los aprendizajes: Consta de 7 ítems que miden la forma como se planifican los aprendizajes en el centro preuniversitario.

Desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje: Consta de 7 ítems que evalúan como se lleva a cabo el proceso de E-A.

Sistema de evaluación de los aprendizajes: Consta de 7 ítems que miden como se lleva a cabo la evaluación.

Cada uno de estos ítems mide la forma como los docentes realizan la gestión pedagógica. La escala de valoración es del uno al tres: Nunca (1), A veces (2) y siempre (3)

El otro instrumento utilizado es la Escala Service Performance SERVPERF creado por Cronin y Taylor en 1994. Esta escala contiene 21 ítems y consta de 5 dimensiones destinadas a medir la calidad de servicio.

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez

La validez de contenido de ambos instrumentos empleados se realizó mediante el “juicio de expertos”, los jueces fueron elegidos de acuerdo a su experiencia en el tema de estudio.

Hernández et al (2010) sostienen que “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.201)

Tabla 6
Validación de expertos

Expertos	Opinión
1. Dr. Jorge Alberto Palomino Way	Aplicable
2. M(a) Damaris Telma Mandamiento Grados	Aplicable
3. M(o) Omar Antonio Acedo Guerrero	Aplicable

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, et al (2010), la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200). Para calcular la confiabilidad de cada uno de las escalas mediante la consistencia interna, se aplicó la confiabilidad Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Tabla 7
Confiabilidad de la escala gestión pedagógica

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,80	21

Nota: En base a los resultados de la prueba piloto

Tabla 8
Confiabilidad de la escala calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,78	21

Nota: En base a los resultados de la prueba piloto

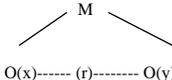
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Luego del procesamiento de la información se obtuvieron las tablas estadísticas y sus respectivos gráficos de barras.

Para probar las hipótesis en primer lugar, se determinó la normalidad de las puntuaciones mediante el estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov. Posteriormente para probar la correlación se aplicó la prueba de correlación por rangos de Spearman, debido a que las puntuaciones de las variables no presentaron normalidad.

3.5. Matriz de consistencia

GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE HUACHO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018.</p>	V. 1	<p>Gestión Pedagógica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación en la enseñanza aprendizaje. • Desarrollo del proceso de la enseñanza-aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación de clases - Propósito de aprendizaje - Presentación del silabo - Materiales de enseñanza con preguntas retadoras y desafiantes - Saberes previos - Distribución adecuada del tiempo - Uso de organizadores visuales - Cumplimiento con la programación - Reforzamientos académicos 	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básica.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>El diagrama de relación es:</p>  <p>M: Muestra de investigación</p> <p>Ox: Observación de la variable gestión</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer la relación que existe entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018.</p>					

<p>¿Qué relación existe entre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?</p>	<p>Conocer la relación que existe entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018.</p>	<p>entre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018.</p>	<p>V.2 Calidad de Servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento moderno - Instalaciones físicas visualmente atractivas - Apariencia pulcra de los trabajadores - Elementos de comunicación atractivos 	<p>pedagógica</p>
<p>¿Qué relación existe entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018?</p>	<p>Conocer la relación que existe entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las promesas. - Interés en la resolución de problemas - Cumplimiento en el plazo prometido 	<p>Oy: Observación de la variable calidad de servicio</p> <p>r: Relación entre variables</p>
				<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación sincera - Servicio rápido y ágil - Disposición para ayudar a los usuarios - Personal dispuesto a responder preguntas 	<p>Población</p> <p>740 estudiantes de la sede de Huacho del Centro Pre universitario.</p>
				<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal que transmite confianza - Usuarios seguros con el personal - Personal amable - Personal capacitado 	<p>Muestra</p> <p>Conformada por 253 estudiantes de la sede de Huacho del Centro Pre universitario.</p>
				<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Horario conveniente - Atención personalizada al usuario - Comprensión por las necesidades del usuario 	<p>Muestreo</p> <p>Muestra de tipo probabilística por afijación proporcional</p>

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1 Resultados de la variable Gestión pedagógica

Para presentar los resultados descriptivos de la variable gestión pedagógica y sus dimensiones, se efectuó la categorización utilizando los cuartiles.

Tabla 9
Categorización de la variable gestión pedagógica

Dimensiones y variable	Cantidad de ítems	Intervalos	Categorías
Planificación de los aprendizajes	7	7 - 17	Deficiente
		18 - 25	Regular
		26 - 35	Bueno
Desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje	7	7 - 11	Deficiente
		12 - 31	Regular
		32 - 35	Bueno
Sistema de evaluación de los aprendizajes	7	7 - 9	Deficiente
		10 - 25	Regular
		26 - 35	Bueno
Gestión pedagógica	21	21 - 40	Deficiente
		41 - 87	Regular
		88 - 105	Bueno

Tabla 10
Gestión pedagógica

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	66	26.1
Regular	127	50.2
Bueno	60	23.7
Total	253	100.0

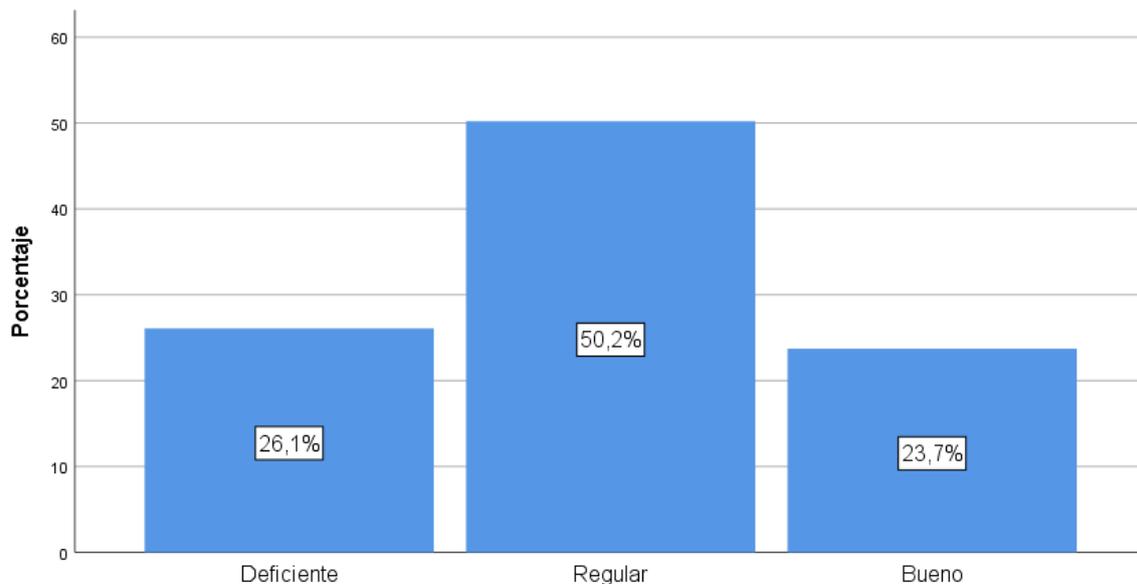


Figura 3. Distribución porcentual según nivel de gestión pedagógica

De la tabla 10 y figura 3, se puede destacar que de un total de 253 estudiantes del CPU sede Huacho – ciclo 2018 - III. El 50.2 % de ellos perciben que el manejo de la gestión pedagógica docente es regular; mientras un 26.1 % perciben que es deficiente y un 23.7 % perciben que es bueno.

Descripción de la dimensión: planificación de los aprendizajes

Tabla 11
Planificación de los aprendizajes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	66	26.1
Regular	132	52.2
Bueno	55	21.7
Total	253	100.0

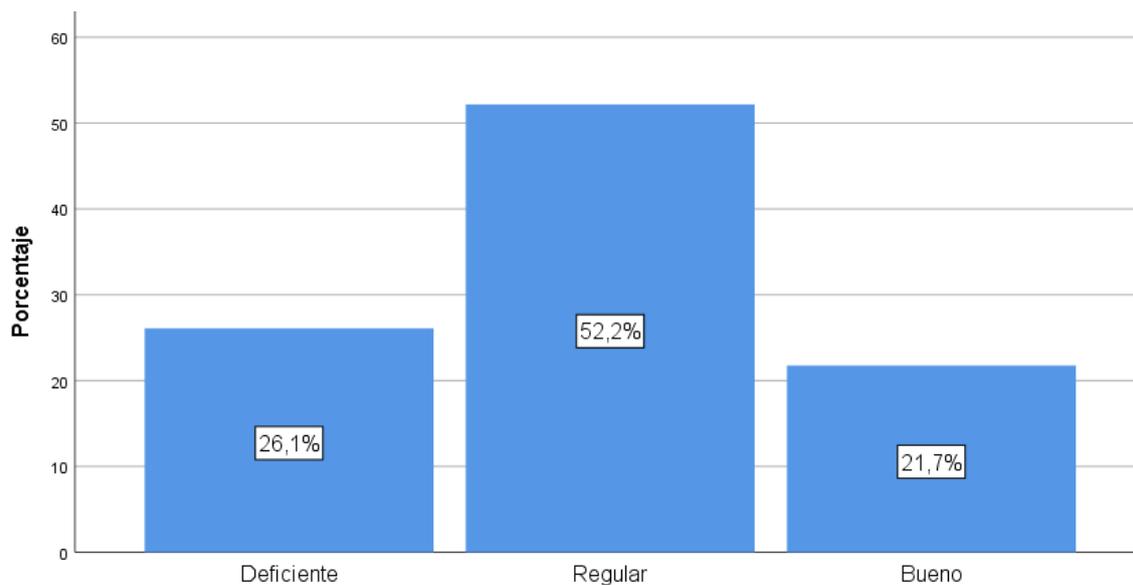


Figura 4. Distribución porcentual según nivel de planificación de los aprendizajes

De la tabla 11 y figura 4, se puede destacar que de un total de 253 estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III. El 52.2 % de ellos perciben que el manejo de la planificación de los aprendizajes por parte de los profesores es regular; mientras un 26.1 % perciben que es deficiente y un 21.7 % perciben que es bueno.

Descripción de la dimensión: Proceso de enseñanza-aprendizaje

Tabla 12

Nivel de los procesos de enseñanza aprendizaje

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	64	25.3
Regular	130	51.4
Bueno	59	23.3
Total	253	100.0

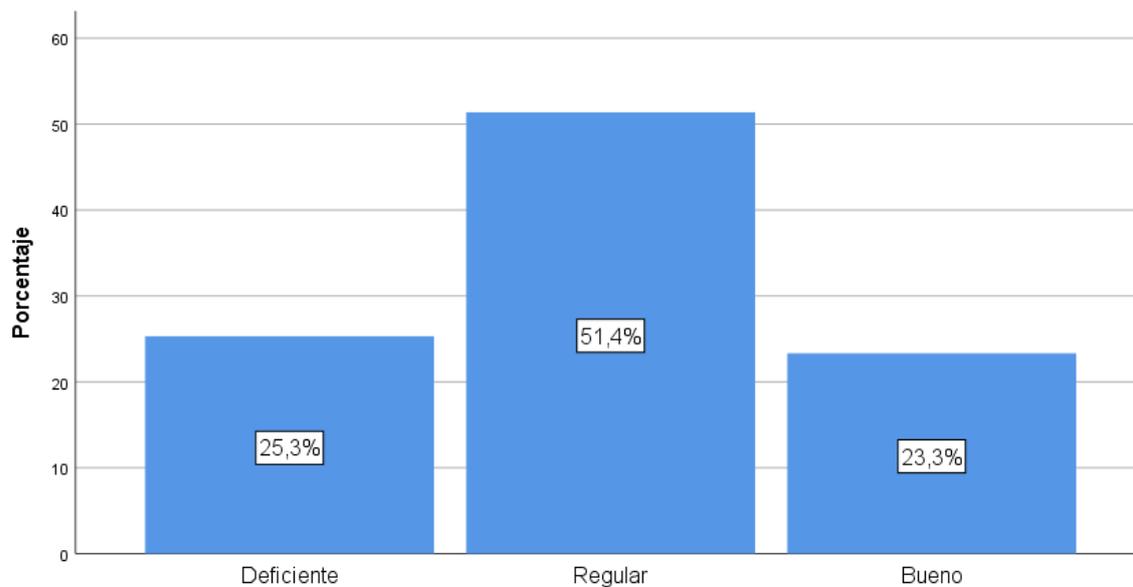


Figura 5. Distribución porcentual según nivel del proceso de enseñanza-aprendizaje

De la tabla 12 y figura 5, se puede destacar que de un total de 253 estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III. El 51.4 % de ellos perciben que el manejo del proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los profesores es regular; mientras un 25.3 % perciben que es deficiente y un 23.3 % perciben que es bueno.

Descripción de la dimensión: Sistema de evaluación de los aprendizajes

Tabla 13
Nivel de sistema de evaluación de los aprendizajes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	88	34.8
Regular	165	65.2
Bueno	00	00.0
Total	253	100.0

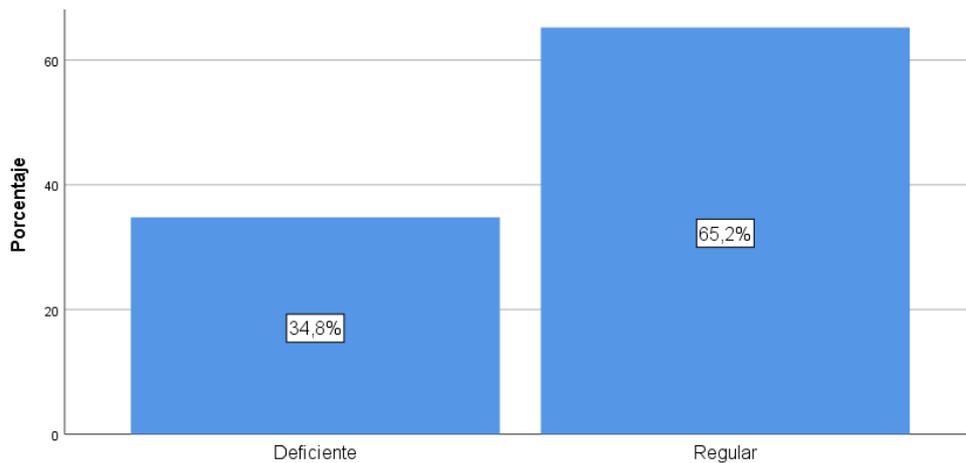


Figura 6. Distribución porcentual según nivel de manejo de los sistemas de evaluación

De la tabla 13 y figura 6, se puede destacar que de un total de 253 estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III. El 65.2 % de ellos perciben que el manejo de los sistemas de evaluación de parte de los profesores es regular; mientras un 34.8 % perciben que es deficiente.

4.1.2 Resultados de la variable calidad de servicio

Tabla 14
categorización de la variable calidad de servicio

Dimensiones y variable	Cantidad de ítems	Intervalos	Categorías
Elementos tangibles	4	4 - 10	Deficiente
		11 - 14	Satisfactorio
		15 - 20	Excelente
Confiabilidad	4	4 - 9	Deficiente
		10 - 15	Satisfactorio
		16 - 20	Excelente
Capacidad de respuesta	4	4 - 8	Deficiente
		9 - 17	Satisfactorio
		18 - 25	Excelente
Seguridad	4	4 - 5	Deficiente
		6 - 18	Satisfactorio
		19 - 20	Excelente
Empatía	5	5 - 6	Deficiente
		7 - 21	Satisfactorio
		22 - 25	Excelente
Calidad de servicio	21	21 - 42	Deficiente
		43 - 87	Satisfactorio
		88 - 105	Excelente

Tabla 15
Niveles de calidad de servicio

Niveles de desarrollo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	65	25.7
Satisfactorio	133	52.6
Excelente	55	21.7
Total	253	100.0

Nota: Escala de calidad de servicio aplicado a los estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III

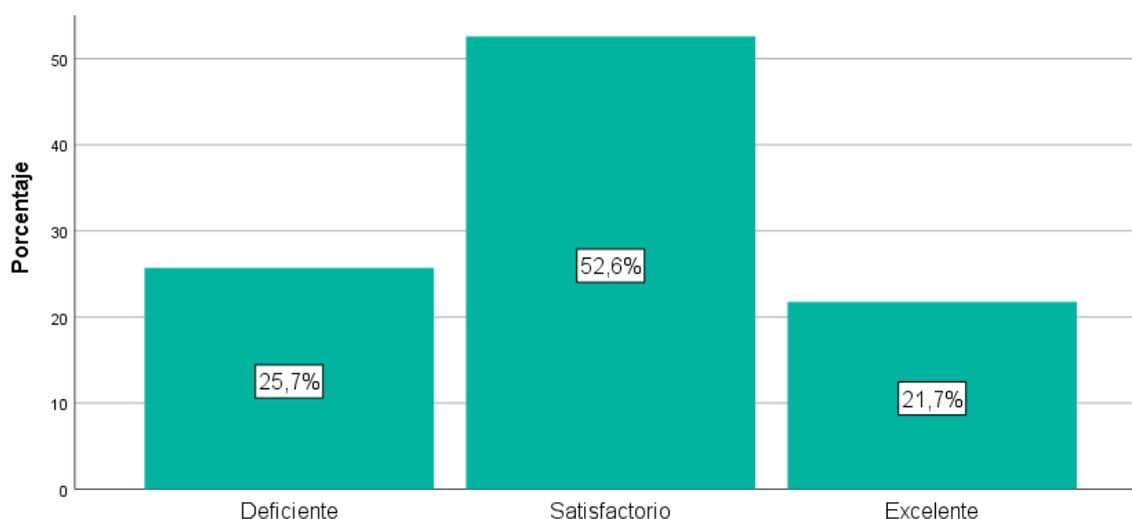


Figura 7. Distribución porcentual según nivel de calidad servicio

De la tabla 15 y figura 7, se resalta que de un total de 253 estudiantes del ciclo 2018-III. El 52.6 % de ellos perciben que la calidad del servicio educativo es satisfactoria; mientras un 25.7 % perciben que es deficiente y 21.7 % perciben que es excelente.

Descripción de la dimensión: Elementos tangibles

Tabla 16
Niveles de calidad de los elementos tangibles

Niveles de elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	93	36.8
Satisfactorio	107	42.3
Excelente	53	20.9
Total	253	100.0

Nota: Escala de calidad de servicio aplicado a los estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III

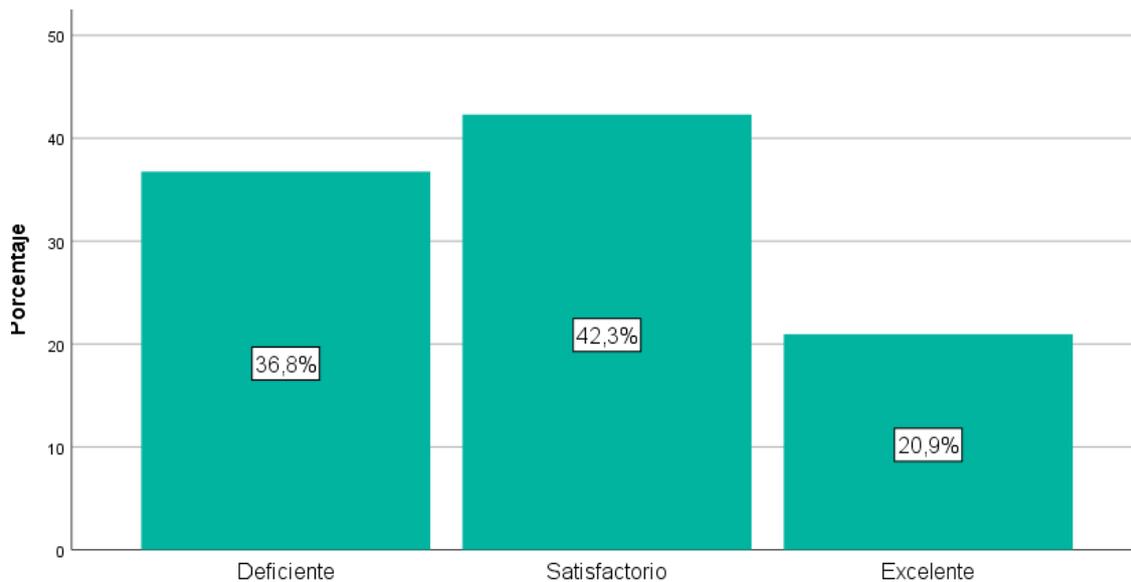


Figura 8. Distribución porcentual de la calidad según los elementos tangibles

De la tabla 13 y figura 8, se resalta que de un total de 253 estudiantes del ciclo 2018-III. El 42.3 % de ellos perciben que la calidad de servicio educativo en lo que respecta los elementos tangibles es satisfactorio; mientras un 36.8 % perciben que es deficiente y 20.9 % perciben que es excelente.

Descripción de la dimensión: Confiabilidad

Tabla 17
Niveles de calidad de la dimensión confiabilidad

Niveles de confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	72	28.5
Satisfactorio	131	51.8
Excelente	50	19.8
Total	253	100.0

Nota: Escala de calidad de servicio aplicado a los estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III

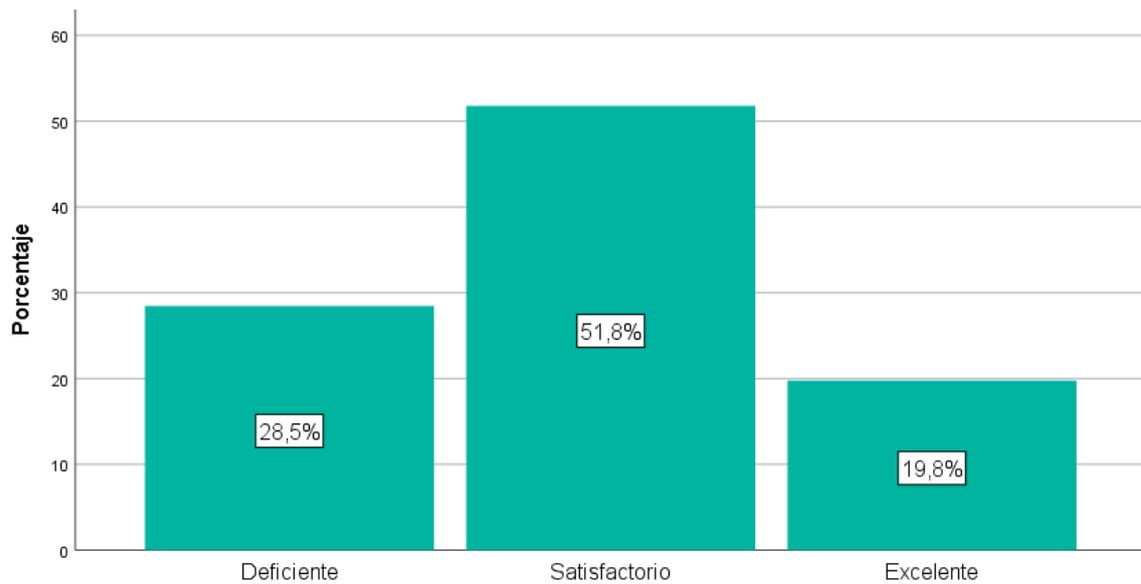


Figura 9. Distribución porcentual de la calidad de servicio según confiabilidad

De la tabla 17 y figura 9, se resalta que de un total de 253 estudiantes del ciclo 2018-III. El 51.8 % de ellos perciben que la calidad de servicio educativo en lo que respecta a la confiabilidad es satisfactorio; mientras un 28.5 % perciben que es deficiente y 19.8 % perciben que es excelente.

Descripción de la dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 18
Niveles de calidad de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles de confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	67	26.5
Satisfactorio	124	49.0
Excelente	62	24.5
Total	253	100.0

Nota: Escala de calidad de servicio aplicado a los estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III

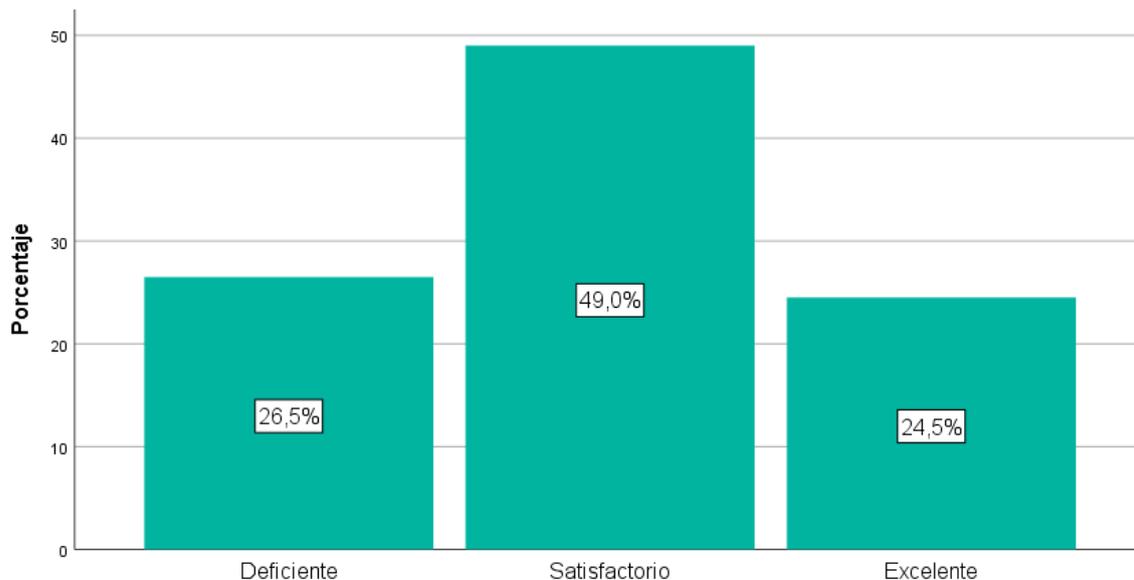


Figura 10. Distribución porcentual de calidad de servicio según capacidad de respuesta

De la tabla 18 y figura 10, se resalta que de un total de 253 estudiantes del ciclo 2018-III. El 49.0 % de ellos perciben que la calidad de servicio educativo en lo que respecta a la capacidad de respuesta es satisfactorio; mientras un 26.5 % perciben que es deficiente y 24.5 % perciben que es excelente.

Descripción de la dimensión: Seguridad

Tabla 19
Niveles de calidad de la dimensión seguridad

Niveles de confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	65	25.7
Satisfactorio	188	74.3
Excelente	00	00.0
Total	253	100.0

Nota: Escala de calidad de servicio aplicado a los estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III

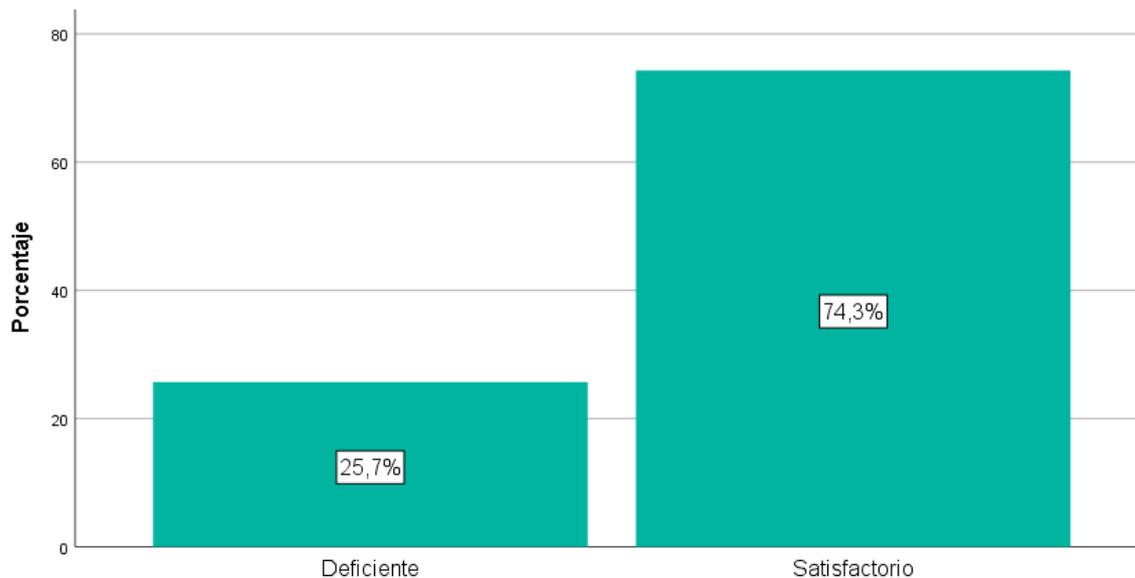


Figura 11. Distribución porcentual de calidad de servicio según seguridad

De la tabla 19 y figura 11, se resalta que de un total de 253 estudiantes del ciclo 2018-III. El 74.3 % de ellos perciben que la calidad de servicio educativo en lo que respecta a seguridad es satisfactorio; mientras un 25.5 % perciben que es deficiente y 00.0 % perciben que es excelente.

Descripción de la dimensión: Empatía

Tabla 20

Niveles de calidad de la dimensión empatía

Niveles de confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	97	38.3
Satisfactorio	156	61.7
Excelente	00	00.0
Total	253	100.0

Nota: Escala de calidad de servicio aplicado a los estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III

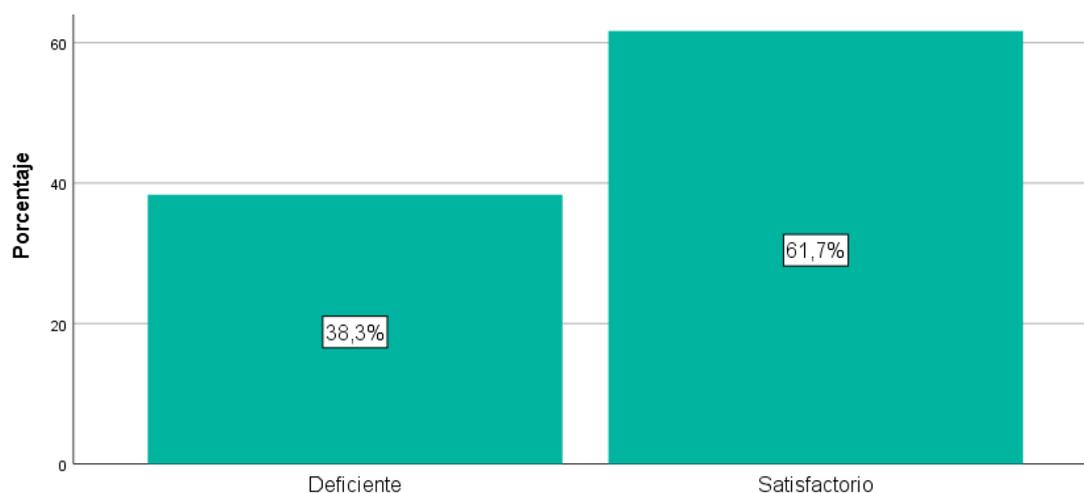


Figura 12. Distribución porcentual de calidad de servicio según empatía

De la tabla 20 y figura 12, se resalta que de un total de 253 estudiantes del ciclo 2018-III. El 61.7 % de ellos perciben que la calidad de servicio educativo en lo que respecta a seguridad es satisfactorio; un 38.3 % perciben que es deficiente y 00.0 % perciben que es excelente.

4.2 Contratación de Hipótesis

Primeramente, se aplicó la prueba de normalidad de las variables y las dimensiones.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 21

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pedagógica	,089	253	,000
Calidad de servicio	,117	253	,000
Planificación de los aprendizajes	,064	253	,014
Desarrollo del proceso E-A	,126	253	,000
Sistema de evaluación de los aprendizajes	,222	253	,000
Elementos tangibles	,092	253	,000
Confiabilidad	,077	253	,001
Capacidad de respuesta	,104	253	,000
Seguridad	,175	253	,000
Empatía	,253	253	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En los resultados obtenidos, se aprecia que las variables y sus dimensiones no presentaron una distribución normal ($p < .05$). Razón por la cual, para determinar correlaciones, se utilizó la prueba Rho de Spearman.

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis nula (H_0): No existe correlación lineal entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho = 0$)

Hipótesis Alterna (H_a): Existe correlación lineal entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho \neq 0$)

Tabla 22
Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio

			Gestión pedagógica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1.000	.843**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	253	253
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.843**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	253	253

** La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Regla de decisión:

$p\text{-value} < .05$; se rechaza H_0

$p\text{-value} > .05$; no se rechaza H_0

Conclusión:

En la tabla 22, se aprecia que el $p\text{-valor} < .05$; $\rho = .843$ entonces, se evidencia que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio.

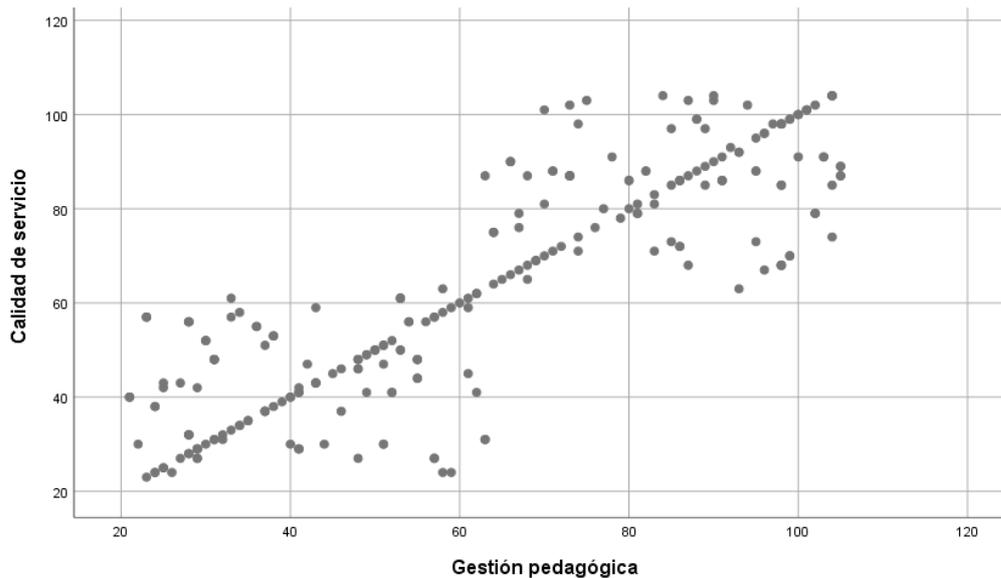


Figura 13. Diagrama de dispersión entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio

4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0): No existe correlación lineal entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho = 0$)

Hipótesis Alterna (H_a): Existe correlación lineal entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho \neq 0$)

Tabla 23

Correlación entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio

			Planificación de los aprendizajes	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación de los aprendizajes	Coefficiente de correlación	1.000	.553**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	253	253
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.553**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	253	253

** . La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral)|

Regla de decisión:

p-value < .05; se rechaza H_0

p-value > .05; no se rechaza H_0

Conclusión:

En la tabla 23, se aprecia que el p-valor < .05; $\rho = .553$ entonces, se evidencia que existe correlación lineal positiva moderada y estadísticamente significativa entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio.

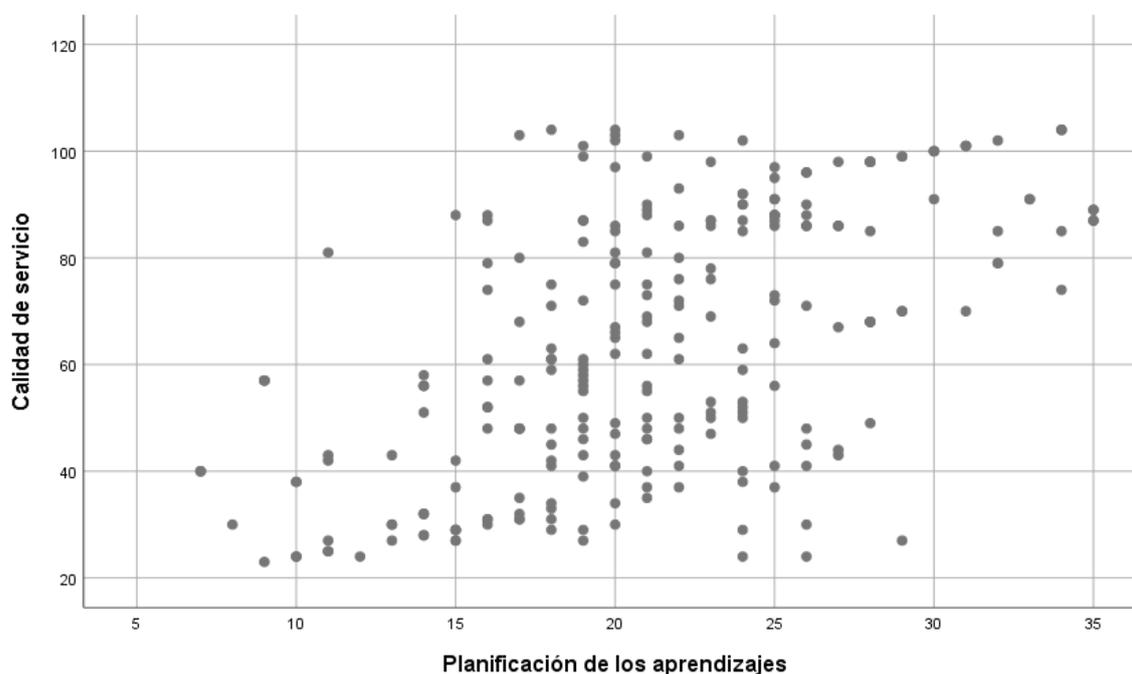


Figura 14. Diagrama de dispersión entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0): No existe correlación lineal entre el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho = 0$)

Hipótesis Alterna (H_a): Existe correlación lineal entre el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho \neq 0$)

Tabla 24

Correlación entre el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio

		Desarrollo del proceso E-A	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo del proceso E-A	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	253
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.784**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	253

** . La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Regla de decisión:

p-value < .05; se rechaza H₀

p-value > .05; no se rechaza H₀

Conclusión:

En la tabla 24, se aprecia que el p-valor < .05; $\rho = .784$ entonces, se evidencia que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa entre el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio.

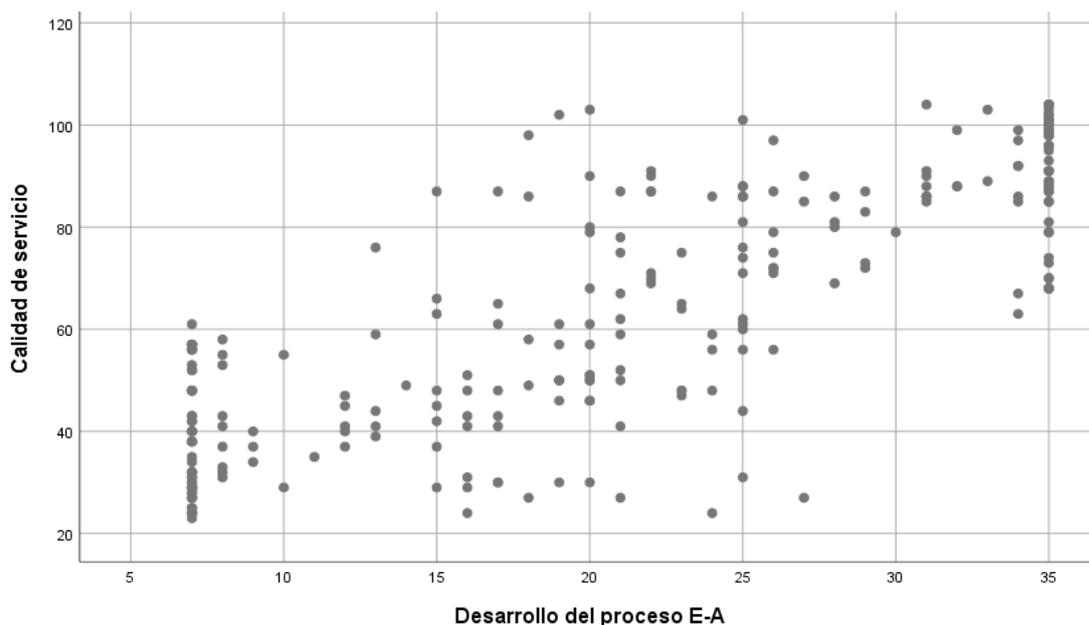


Figura 15. Diagrama de dispersión entre el desarrollo del proceso E.A y la calidad de servicio

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0): No existe correlación lineal entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho = 0$)

Hipótesis Alterna (H_a): Existe correlación lineal entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2018 ($\rho \neq 0$)

Tabla 25

Correlación entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio

		Sistema de evaluación de los aprendizajes	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Sistema de evaluación de los aprendizajes	Coefficiente de correlación	1.000	.834**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	253	253
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.834**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	253	253

** . La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Regla de decisión:

p-value < .05; se rechaza H_0

p-value > .05; no se rechaza H_0

Conclusión:

En la tabla 25, se aprecia que el p-valor < .05; $\rho = .834$ entonces, se evidencia que existe una correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio.

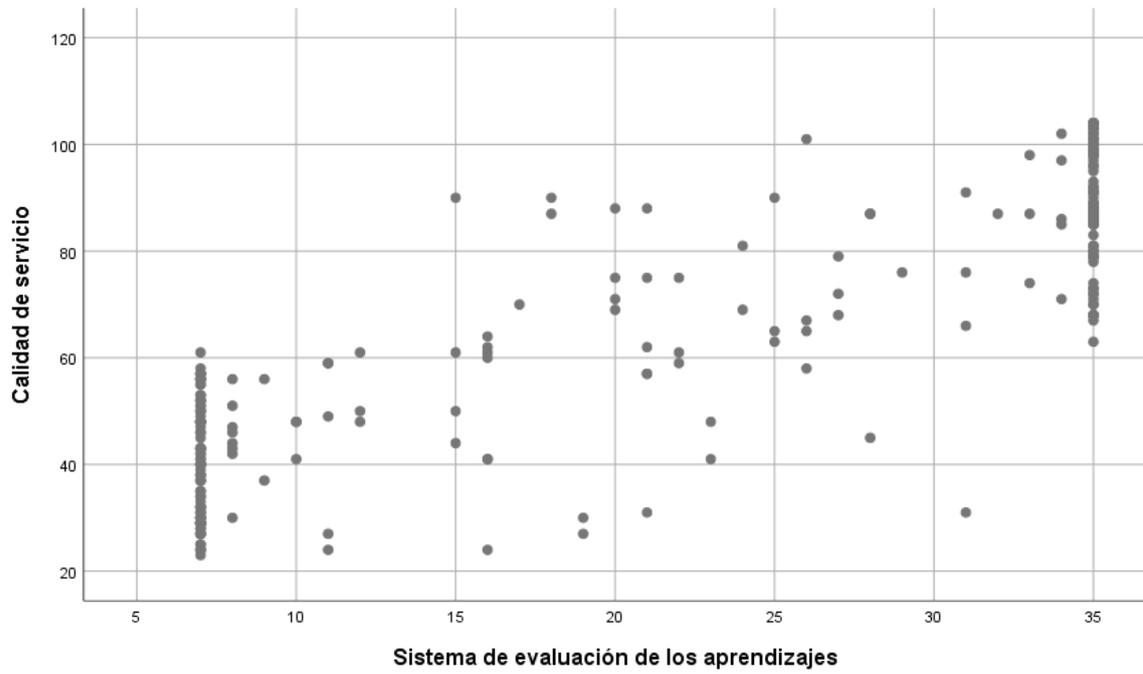


Figura 16. Diagrama de dispersión entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La investigación corrobora la hipótesis de que la gestión pedagógica se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional Sánchez Carrión de Huacho, esto significa que a mayores niveles de gestión pedagógica se obtienen mayores niveles de calidad de servicio y viceversa.

Este resultado presenta similitud con los encontrados por Tafur (2014) quien, en su tesis llevada a cabo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia-Lima, en una muestra de 26 docentes de primaria y 120 alumnos del sexto grado. Concluyó que si existe relación estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo aun nivel de significación del 5 %.

De igual forma, los resultados del presente estudio coinciden con lo obtenido por Alarcón (2013) el cual en su investigación titulada “Gestión Educativa y calidad de la Educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana” desarrollado con un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental, en una muestra de 5 instituciones con 2 directores por cada una, llega a la conclusión de que “Los logros de los estudiantes en comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están directamente relacionados con la buena gestión de los directivos” (pp. 140 -141).

De igual forma el resultado de la pesquisa coincide con los hallazgos de Jorge (2014) quien en su estudio sobre “*Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima*” en una investigación no experimental, descriptivo-correlacional y transeccional, en una muestra de 89 alumnos de las especialidades de computación, masajes terapéuticos y cuidado del adulto mayor. Llega a comprobar que hay relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio.

Los resultados de las investigaciones realizadas coinciden en mostrar que, la gestión pedagógica se relaciona en forma directa con la calidad de servicio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

PRIMERA: Se encontró que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa (p -valor $< .05$; $\rho = .843$) entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Sánchez Carrión de Huacho. En cuanto a la calidad de servicio se encontró que de un total de 253 estudiantes del CPU sede Huacho-ciclo 2018-III. El 50.2 % de ellos perciben que el manejo de la gestión pedagógica docente es regular; mientras un 26.1 % perciben que es deficiente y un 23.7 % perciben que es bueno. Así mismo, con respecto a la calidad de servicio el 52.6 % de ellos perciben que la calidad de servicio en el CPU es satisfactoria; mientras un 25.7 % perciben que es deficiente y 21.7 % perciben que es excelente.

SEGUNDA: Se encontró que hay correlación lineal positiva moderada y estadísticamente significativa (p -valor $< .05$; $\rho = .553$) entre la planificación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Sánchez Carrión de Huacho.

Con respecto a la planificación de los aprendizajes se encontró que el 52.2 % de los estudiantes manifiestan que el manejo de la planificación de los aprendizajes por parte de los docentes es regular; mientras un 26.1 % perciben que es deficiente y un 21.7 % perciben que es bueno.

TERCERA: Se encontró que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa (p -valor $< .05$; $\rho = .784$) entre el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje y la calidad de servicio en el CPU de la Universidad Nacional José Sánchez Carrión de Huacho.

Con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje E-A, se encontró que 51.4 % de los estudiantes perciben que el manejo del proceso de E-A por parte de los docentes es regular; mientras un 25.3 % perciben que es deficiente y un 23.3 % perciben que es bueno.

CUARTA: Se encontró que existe correlación lineal positiva alta y estadísticamente significativa (p -valor $< .05$; $\rho = .834$) entre el sistema de evaluación de los aprendizajes y la calidad de servicio en el Centro Pre universitario de la Universidad Nacional José Sánchez Carrión de Huacho.

Con respecto al sistema de evaluación de los aprendizajes se halló que el 65.2 % de los alumnos perciben que el manejo de los sistemas de evaluación de parte de los maestros es regular; mientras un 34.8 % perciben que es deficiente.

6.2 Recomendaciones

Primera: La dirección académica debe llevar a cabo acciones de acompañamiento y monitoreo de las actividades educativas de los profesores, con el fin de mejorar la labor pedagógica en el proceso de enseñanza-aprendizaje (E-A).

Segunda: La dirección debe realizar una revisión del currículo en lo que respecta a la planificación y evaluación.

Tercera: El directorio del Centro Pre universitario debe elaborar un plan de mejora de la calidad de servicio, para posteriormente implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con la finalidad de incrementar la calidad en la atención a los estudiantes.

Cuarta: La Dirección Administrativa debe capacitar al personal administrativo en el manejo de las buenas prácticas de atención, con el fin de superar las deficiencias encontradas.

REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría), Universidad de san Martín de Porres, Lima. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1168>
- Batista, D. (2016). *Gestión pedagógica de la extensión universitaria para la formación integral del estudiante*. (Tesis doctoral), La Habana. Obtenido de <http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3739>
- Beltrán , J. (Julio,2014). Factores que dificultan la gestión pedagógica curricular de los jefes de Unidades Técnico Pedagógicas. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 19(62). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662014000300014
- Carrillo, S. (2004). *La gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4159>
- Cronin, J., & Taylor, S. (Julio de 1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *American Marketing Association*, 56(3).
- Díaz, S. (2016). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación en las instituciones educativas educativas estatales de nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4710/Selva_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf
- Jorge, C. (2014). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativa del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima, año 2014*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5122>

- Espinoza, G. (2014). *Desempeño docente en el proceso de enseñanza – aprendizaje en el nivel de Educación Básica Superior del Centro Educativo Colegio de Bachillerato ciudad de Portovelo del Canton Portovelo, provincia de El Oro* . (Tesis de licenciatura), Universidad Técnica Particular de Loja, Loja. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11373/1/Espinosa_Galarza_Gina_Fabiola.pdf
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios:La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de santos.
- Guanilo, C. (2010). *Gestión de Calidad de los Servicios Administrativos Universitarios*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente*. Madrid : McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- López-Paredes, M. (2017). La gestión Pedagógica. Apuntes para un estudio necesario. *Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Luperdi, R. (2018). *Liderazgo transformacional y gestión pedagógica en docentes de una Institución Educativa Superior Tecnológica del distrito de Villa el Salvador*. (Tesis de maestría), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3552>
- Mendoza Monzant, F. M., & Bolívar Aparicio, M. E. (Noviembre,2016). Gestión pedagógica e integración de proyectos educativos productivos en las escuelas rurales. *Negotium*, 12(35), 39-55. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78248283004.pdf>
- Ministerio de Educación de Chile. (2009). *Orientaciones para la planificación de la enseñanza*. Santiago: Autor. Obtenido de <https://liderazgoescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/55/2019/02/Planificacio%CC%81n-de-la-ensen%CC%83anza-completo.pdf>

- Ministerio de Educación del Perú. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima, Perú: Autor.
- Ministerio de Educación del Perú. (2019). *Norma técnica que orienta el proceso de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes de las instituciones educativas y programas educativos de la educación básica*. Lima. Obtenido de <https://www.ugel01.gob.pe/WEB%20AGEBATP/normasEBA/RVM/RVM%20025-2019%20MINEDU.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos,.
- Pérez, R., López, F., Peralta, D., & Municio, P. (2000). Hacia un educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. *Cuadernos de trabajo social*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0000110370A/8103>
- Pozner de Weinberg, P. (2000). *Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación*. (UNESCO, Ed.) Obtenido de <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/es/publicaciones/competencias-para-la-profesionalizaci-n-de-la-gesti-n-educativa>
- Ruíz Calleja, J. (2012). *Gestión educativa y Pedagógica: Algunas consideraciones*. Cuba. Obtenido de <https://1library.co/document/rz3xln9z-gestion-educativa-y-pedagogica.html>
- Tafur, M. (2014). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña*. (Tesis de maestría). Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1047>
- Vargas, M., & Aldana, L. (s.f.). *Calidad y servicio*. ECOE.

ANEXOS

ESCALA PARA MEDIR LA GESTIÓN PEDAGÓGICA DEL DOCENTE

El presente cuestionario está dirigido a los estudiantes del Centro Pre universitario y tiene por finalidad obtener información sobre la gestión pedagógica que desarrollan los docentes. Se le pide que responda con la mayor sinceridad posible a cada una de las preguntas.

Instrucciones: Estimado estudiante, Por favor marque con una (X) la opción que considere pertinente, siguiendo la escala que se indica a continuación:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN DE LOS APRENDIZAJES		1	2	3	4	5
1	¿Se puede apreciar que los docentes preparan sus clases con anticipación?					
2	¿Los docentes dan a conocer el propósito de aprendizaje al comenzar cada sesión?					
3	¿Los docentes exponen su silabo antes de iniciar el ciclo académico?					
4	¿Las preguntas del compendio académico, están elaboradas en orden progresivo según los niveles de dificultad (básico, intermedio y avanzado) ?					
5	¿Las preguntas, ejercicios o problemas propuestos en el compendio y/o guías son retadoras y desafiantes?					
6	¿Los docentes que pertenecen a una misma área, manejan las mismas claves de respuestas del compendio académico?					
7	¿Las preguntas de los materiales de enseñanza (compendios académicos) no poseen errores en su formulación o escritura?					
DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		1	2	3	4	5
8	¿Los docentes recogen los saberes previos de los estudiantes antes de iniciar su sesión?					
9	¿Los docentes distribuye adecuadamente el tiempo de sus sesiones de aprendizaje, de acuerdo a los momentos: Inicio, desarrollo y cierre?					
10	¿Los docentes utilizan organizadores visuales (mapas conceptuales, cuadros sinópticos, mapas mentales, etc.) en el desarrollo de sus clases?					
11	¿Los docentes cumplen con terminar los temas del compendio, en la fecha planificada?					
12	¿Los docentes comienzan y terminan sus clases en el horario indicado?					
13	¿los docentes realizan reforzamientos académicos para complementar sus clases?					
14	¿Los docentes tienen en cuenta las características y necesidades de sus estudiantes, al desarrollar sus clases?					

DIMENSIÓN 3: SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES		1	2	3	4	5
15	¿Los docentes realizan evaluaciones orales y/o escritas durante el desarrollo de sus clases?					
16	¿los docentes retroalimentan a los estudiantes en los aspectos no logrados que se diagnosticaron en las evaluaciones?					
17	¿Las evaluaciones semanales y simulacros tienen coherencia con lo enseñado en clases?					
18	¿Los docentes aplican la autoevaluación, haciendo que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje?					
19	¿Los docentes reformulan constantemente sus estrategias de enseñanza?					
20	¿Los docentes promueven la reflexión luego de las evaluaciones?					
21	¿Los docentes practican la evaluación formativa?					

Nota: Elaborado por el autor

ESCALA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Por favor indique hasta qué punto se encuentra de acuerdo o no con los siguientes aspectos del servicio que recibió del Centro Preuniversitario CPU de la UNJFSC. Marque con una (X) la opción que considere pertinente, siguiendo la escala que se indica a continuación:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

CALIDAD DE SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					5	4	3	2	1
1.	El CPU tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.								
2.	Las instalaciones físicas del CPU son cómodas y visualmente atractivas.								
3.	El personal administrativo del CPU está bien vestido y tiene una apariencia pulcra								
4.	En el CPU, los materiales relacionados con el servicio (como los libros, folletos o los comunicados) son visualmente atractivos y claros.								
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD					5	4	3	2	1
5.	Cuando el usuario tiene un problema, el personal del CPU muestra un sincero interés por solucionarlo.								
6.	El personal administrativo presta habitualmente bien el servicio.								
7.	El personal del CPU lleva a cabo sus servicios de atención a tiempo								
8.	El personal del CPU pone énfasis en mantener actualizados sus registros de los estudiantes								
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					5	4	3	2	1
9.	El personal administrativo del CPU le comunica con exactitud y sinceridad acerca de cuándo concluirá la realización del servicio.								
10.	El personal administrativo del CPU le proporciona un servicio rápido y ágil.								
11.	El personal administrativo del CPU siempre está dispuesto a ayudarlo.								
12.	El personal administrativo del CPU nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.								
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					5	4	3	2	1
13.	El comportamiento del personal administrativo del CPU le inspira								

	confianza.					
14.	Se siente usted seguro en la realización de sus trámites con el personal administrativo del CPU.					
15.	El personal administrativo del CPU suele ser siempre amable con usted.					
16.	El personal administrativo del CPU posee los conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		5	4	3	2	1
17.	El CPU da a los usuarios una atención individualizada.					
18.	El CPU tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
19.	El personal administrativo del CPU se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
20.	El CPU cuenta con personal administrativo que ofrece una atención personalizada.					
21.	El personal administrativo del CPU conoce cuáles son sus necesidades específicas de usted como usuario					

Nota: Adaptado de la escala Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1994)

BASE DE DATOS

*RINOEL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Numérico	8	0	Gestión pedagó...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
2	V2	Numérico	8	0	Calidad de servi...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
3	V1D1	Numérico	8	0	Planificación de...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
4	V1D2	Numérico	8	0	Desarrollo del p...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
5	V1D3	Numérico	8	0	Sistema de eva...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
6	V2D1	Numérico	3	0	Elementos tang...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
7	V2D2	Numérico	3	0	Confiableidad	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
8	V2D3	Numérico	3	0	Capacidad de r...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
9	V2D4	Numérico	3	0	Seguridad	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
10	V2D5	Numérico	3	0	Empatía	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
11	V1cat	Numérico	8	0	Niveles de gesti...	{1, Deficient...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V2cat	Numérico	8	0	Niveles de calid...	{1, Deficient...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1D1cat	Numérico	8	0	Niveles de plani...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1D2cat	Numérico	8	0	Niveles de desa...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1D3cat	Numérico	8	0	Niveles de siste...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V2D1cat	Numérico	8	0	Niveles de elem...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V2D2cat	Numérico	8	0	Niveles de confi...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V2D3cat	Numérico	8	0	Niveles de capa...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V2D4cat	Numérico	8	0	Niveles de segu...	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V2D5cat	Numérico	8	0	Niveles de emp...	{1, Deficient...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
21											

