

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD  
DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA  
I.E.E. N° 20820 “NUESTRA SEÑORA DE  
FÁTIMA”-HUACHO, DURANTE EL  
AÑO ESCOLAR 2021**

**PRESENTADO POR:**

**Yohanna Beatriz Martínez Verde**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA  
GESTIÓN EDUCATIVA, CON MENCIÓN EN PEDAGOGÍA**

**ASESOR:**

**M(o). Roberto Carlos Loza Landa**

**HUACHO - 2023**

# GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E.E. N° 20820 "NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA", DURANTE EL AÑO ESCOLAR 2021

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

17%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

3%

★ 1library.co

Fuente de Internet

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo



**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA I.E.E. N° 20820 “NUESTRA SEÑORA DE  
FÁTIMA”-HUACHO, DURANTE EL AÑO ESCOLAR 2021**

**Yohanna Beatriz Martínez Verde**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: M(o). ROBERTO CARLOS LOZA LANDA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRA EN CIENCIAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA, CON MENCIÓN EN  
PEDAGOGÍA**

**HUACHO**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por guiarme por el camino correcto. También agradezco a mis padres por apoyarme a completar esta difícil tarea y por ayudarme a seguir adelante a pesar de los obstáculos que se presentan, por sus consejos, comprensión, amor y apoyo en momentos difíciles. Han formado la persona que soy ahora con valores, carácter, determinación, perseverancia, coraje para lograr mis objetivos.

*Yohanna Beatriz Martínez Verde*

## **AGRADECIMIENTO**

La más especial consideración y agradecimiento a mi asesor M(o). Loza Landa Roberto Carlos, por su paciencia y apoyo incondicional, que me permitieron planificar el desarrollo y culminación de mi tesis de manera insuperable e incondicional.

Agradezco también a las autoridades, padres de familia y estudiantes de la I.E.E N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima” del distrito de Huacho por brindarme orientación metodológica y sugerencias, así como a la investigación que se está realizando actualmente en las instalaciones, la cual me ayudó con la planificación, desarrollo y ejecución de mi investigación.

A mi familia tengo que resaltar aquellos que siempre me animan, me dan coraje, me apoyan y me aconsejan para superar los retos y dificultades de la vida, muchas gracias.

*Yohanna Beatriz Martínez Verde*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1. Gestión pedagógica</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1.1. Modelos teóricos</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2. Calidad del servicio educativo</b>	<b>12</b>
<b>2.2.2.1. Teorías relacionadas a la Calidad de servicio educativo</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>13</b>
<b>2.3.1. Gestión pedagógica</b>	<b>13</b>
<b>2.3.1.1. Definición de la gestión pedagógica</b>	<b>13</b>
<b>2.3.1.2. Características de la gestión pedagógica</b>	<b>15</b>
<b>2.3.1.3. Estilos de gestión pedagógica</b>	<b>17</b>
<b>2.3.1.4. Gestión escolar como parte de la gestión educativa</b>	<b>18</b>
<b>2.3.1.5. Importancia de la gestión pedagógica</b>	<b>19</b>

2.3.1.6. Procesos de le gestión pedagógica	21
2.3.1.7. Dimensiones de la gestión pedagógica	23
2.3.1.8. Tipos de gestión pedagógica	25
2.3.1.9. Alcance de la gestión pedagógica	27
2.3.2. Calidad del servicio educativo	28
2.3.2.1. ¿Qué es la calidad de servicios educativos?	28
2.3.2.2. Niveles de calidad del servicio educativo	30
2.3.2.3. Elementos de la calidad educativa	32
2.3.2.4. Evaluación del servicio educativo	33
2.3.2.5. Características del servicio educativo	34
2.3.2.6. Componentes de calidad en las instituciones educativas	35
2.3.2.7. Modelo de la calidad del servicio educativo	37
2.3.2.8. Dimensiones de calidad del servicio educativo	38
2.3.2.9. Factores que influyen en la calidad del servicio educativo	40
2.4 Definición de términos básicos	42
2.5 Hipótesis de investigación	44
2.5.1 Hipótesis general	44
2.5.2 Hipótesis específicas	44
2.6 Operacionalización de las variables	45
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>47</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>47</b>
3.1 Diseño metodológico	47
3.2 Población y muestra	47
3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	47
3.3 Técnicas de recolección de datos	47
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	48
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>49</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>49</b>
4.1 Análisis de resultados	49
4.2 Contrastación de hipótesis	79
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>80</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>80</b>
5.1 Discusión de resultados	80
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>81</b>



<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>81</b>
<b>6.1 Conclusiones</b>	81
<b>6.2 Recomendaciones</b>	82
<b>REFERENCIAS</b>	<b>83</b>
<b>7.1 Fuentes documentales</b>	83
<b>7.2 Fuentes bibliográficas</b>	85
<b>ANEXOS</b>	<b>88</b>

## RESUMEN

El presente estudio tiene el siguiente propósito, determinar la influencia que ejerce la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021. Para este fin la pregunta de investigación es la siguiente: ¿De qué manera influye la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021? la pregunta de investigación se responde a través de la lista de cotejo sobre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo para los docentes, la misma que consta con una tabla de doble entrada de 15 ítems con 5 alternativas para la primera variable y 15 ítems con 5 alternativas para la segunda variable a las que se les asignó un valor cuantitativo para procesar los datos en el sistema estadístico SPSS, este instrumento fue aplicado por el equipo de apoyo del investigadora a los 30 sujetos muestrales seleccionados estocásticamente. Los resultados guardan relación con lo que sostiene Sócrates (2016), en su estudio concluyó que: el 70.2% de las personas dice que la gestión docente es justa y por ende la calidad de la educación es deficiente, se observa una relación directa, a menor esfuerzo en la gestión docente, menor es la calidad de la educación, lo cual se calcula por el chi-cuadrado. El apoyo de la prueba (61.063) es mayor que el valor de la tabla chi-cuadrado, indicando una dependencia entre estas variables y la prueba de Kendall-Taub. Las correlaciones de Pearson indican que las variables de gestión instruccional tienen un impacto directo y fuerte en la calidad educativa. Se concluyó que, la gestión pedagógica influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, por lo que su nivel de estructura la convierte en una disciplina innovadora con múltiples posibilidades de desarrollo, cuyos objetivos potencian el impacto positivo del sector educativo.

Palabras clave: planificación curricular, organización curricular, ejecución curricular, evaluación curricular, gestión pedagógica y calidad del servicio educativo

## ABSTRACT

has the following purpose, to determine the influence exerted by pedagogical management and the quality of the educational service in the I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, during the 2021 school year. For this purpose, the research question is the following: How does the pedagogical management and the quality of the educational service influence the I.E.E. N° 20820 “Our Lady of Fatima”-Huacho, ¿during the 2021 school year? The research question is answered through the checklist on pedagogical management and the quality of the educational service for teachers, which consists of a double-entry table of 15 items with 5 alternatives for the first variable and 15 items with 5 alternatives for the second variable to which a quantitative value was assigned to process the data in the SPSS statistical system, this instrument was applied by the researcher's support team to the 30 stochastically selected sample subjects. The results are related to what Socrates (2016) maintains, in his study he concluded that: 70.2% of people say that teaching management is fair and therefore the quality of education is deficient, a direct relationship is observed, to less effort in teacher management, lower the quality of education, which is calculated by the chi-square. The support of the test (61.063) is greater than the value of the chi-square table, indicating a dependency between these variables and the Kendall-Taub test. Pearson's correlations indicate that instructional management variables have a direct and strong impact on educational quality. It was concluded that the pedagogical management significantly influences the quality of the educational service in the I.E.E. N° 20820 “Our Lady of Fátima”, so its level of structure makes it an innovative discipline with multiple development possibilities, whose objectives enhance the positive impact of the educational sector.

Keywords: curricular planning, curricular organization, curricular execution, curricular evaluation, pedagogical management and quality of the educational service

# INTRODUCCIÓN

En este nivel de gestión pedagógica, la gestión educativa se encarna en su conjunto, con la manera de como el maestro lleva el proceso de enseñanza, cómo conduce el curso y lo traduce en el plan de clase, además, cómo evalúa sus formas tomando contacto con los estudiantes y los padres de familia para garantizar el aprendizaje temprano.

En este marco, he realizado el presente trabajo de investigación, que busca determinar la influencia que ejerce la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021; el mismo que se divide en seis capítulos:

**Capítulo I:** presente el “**Planteamiento del problema**”, describí la realidad del problema, presente la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, la delimitación y la viabilidad del estudio.

**Capítulo II:** desarrollé un “**Marco teórico**”, que consideré los antecedentes de la investigación, la base teórica, la base filosófica, las definiciones conceptuales, las hipótesis de la investigación y la operacionalización de las variables.

**Capítulo III,** planteé la “**Metodología**”, describí el diseño metodológico, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información.

**Capítulo IV:** presenté los “**Resultados**” de la investigación y el análisis de los resultados, **Capítulo V:** presenté la “**Discusión**” de resultados, en el **capítulo VI:** presente las “**Conclusiones y Recomendaciones**” de esta investigación y en el **Capítulo VII:** revisé las “**Fuentes de información bibliográfica**”.

De esta forma es como desarrollo la tesis, los pasos o fases se sostienen en cada capítulo. Esperamos que a medida que se desarrolle esta indagación, se generaren nuevos conocimientos, generando nuevas preguntas e ideas para investigar en diferentes áreas del conocimiento.

Para cada una de las indagaciones, solo requerimos usar correctamente al procedimiento científico, tener una vasta capacidad a hacer bien las cosas y un espíritu de innovación.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Los centros educativos son parte de esta comunidad y sirven a la sociedad por una razón; como tales, se ven afectadas por las alteraciones económicas, sociales y culturales en el medio o ámbito en el cual operan.

En la actualidad, estos problemas no están completamente resueltos, aunque el gobierno cree que se pueden implementar estas medidas, que generalmente se enfocan en planes de remediación para tratar de mitigar las consecuencias de una planificación ineficaz.

Después de describir la realidad, se recomienda comprender el alcance de la relación entre la gestión educativa y la calidad de los servicios educativos que brindan la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”.

También incluye la práctica docente, el uso del campo y la planificación de proyectos, métodos y estrategias de enseñanza, la interacción con los estudiantes, la capacitación y la implementación de los docentes para fortalecer sus competencias. Para lograr todos estos aspectos, es necesario modernizar y hacer eficiente la gestión docente, para encontrar resultados idóneos y proporcionados.

Referido a la calidad de los servicios educativos, es uno de los términos más utilizados en la docencia, como clave de alusiones para justificar el desarrollo de cualquier programa de transformación u optimización. En este entorno, la eficacia y la eficiencia son sus dos puntales principales. La conclusión es que vivimos en una sociedad donde se originan el cambio y la transformación.

En el Perú, durante los últimos seis años de 2008 a 2014, el estado peruano mediante el Ministerio de Educación ha venido implementando una reestructuración

en el sistema educativo, como lo evidenció la DCN en 2008 con dos cambios en la normativa laboral, curricular y escolar. Esto es en respuesta al Proyecto educativo Nacional (PEN) 2012. “La educación que queremos para el Perú” N° 001-2007-ED aprobado por R.S. Para mejorar la calidad de la educación no se han resuelto los problemas fundamentales, la formación de los directores ha sido inadecuada y la gestión escolar ha entrado en crisis No se realiza concurso de directores, a menos que sea designado por personal o confianza política. La reforma educativa crece cuando está vinculada a medidas de calidad, evaluaciones PISA, aprendizaje y rendimiento académico.

En la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, se observó que en los últimos años la administración educativa no prestó atención a la gestión docente, debido a que la administración (director) cambiaba regularmente, no mostraba interés en implementar y/o aplicar en su totalidad el currículo nacional según las dificultades de las instituciones educativas, en otras palabras, fomentar y facilitar la diversidad curricular adecuada con la participación activa de los docentes.

Además de estar de manera directa referente con los documentos normativos, de igual manera, incentivar a los maestros a usar tácticas de aprendizaje progresistas e inspiradores, así como tener en cuenta a los maestros poco dispuestos a realizar sus funcionalidades, tener en cuenta que las condiciones de trabajo son inadecuadas, requiriendo la inspección económico y social de las autoridades por su labor docente; e insatisfacción con la retribución económica mensual que reciben del estado por el trabajo que hacen, lo que se prueba en los aspectos que exponen en sus documentos de lucha e informes anuales de administración.

Por lo tanto, la gestión pedagógica en los centros educativos se relaciona con la habilidad de los maestros y administradores, reconocida por la capacidad de los individuos para interactuar con sus influencias en un nuevo sistema de educación institucional. El gerente es en realidad un maestro que comprende el rol y las responsabilidades de cada situación. Mostrar la competencia profesional radica en mejorar la enseñanza, llevando a cabo cambios permanentes en las instituciones educativas de acuerdo a las dimensiones del quehacer de la gestión educativa, lo que denominamos liderazgo instruccional.

Brindar servicios de calidad es esencial para los padres y la sociedad en su conjunto, y requiere la integridad de ciudadanos críticos, éticos y responsables que puedan operar en una sociedad en desarrollo y crecimiento.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera influye la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo influye la planificación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?
- ¿Cómo influye la organización curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?
- ¿Cómo influye la ejecución curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?
- ¿Cómo influye la evaluación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia que ejerce la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Conocer la influencia que ejerce la planificación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

- Establecer la influencia que ejerce la organización curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.
- Conocer la influencia que ejerce la ejecución curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.
- Establecer la influencia que ejerce la evaluación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

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

Tiene implicaciones pedagógicas ya que perfeccionará la buena educación, lo que repercutirá en buenos beneficios de la educación para los alumnos, permitiéndoles comprender y resolver problemas en su entorno.

Asimismo, ayuda a fortalecer la práctica docente en diferentes campos y, a través de la comprensión de la realidad, desarrolla el interés por las materias involucradas en el campo de la educación y es capaz de colaborar en el crecimiento integral de los estudiantes.

Ayuda a desarrollar criterios de evaluación como parte de la gestión educativa. Estos criterios se utilizan luego en la creación de herramientas de evaluación y herramientas para la validación. La información se recopila a través de métodos específicos y luego se procesa en datos. Finalmente, esta información se utiliza para tomar decisiones utilizando métodos científicos.

Ayuda a impulsar la cultura de evaluación a nivel institucional y también nos da una perspectiva sólida sobre las realidades de la educación que nos permitirá superar nuestras dificultades por el bien de la organización. En definitiva, te permite proponer planes de mejora a corto, medio o largo plazo, es decir, de reestructuración; principalmente porque hoy en día existe la necesidad de un estándar educativo que no solo mida la calidad de la instrucción sino también todos los elementos del programa educativo. tales como: desempeño docente, currículo, material didáctico, gestión, infraestructura, etc.



## **1.5 Delimitaciones del estudio**

- **Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima” del Distrito de Huacho.

- **Delimitación temporal**

La presente Durante el año 2021.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Mis planes de estudio de pregrado y posgrado cuentan con temas de investigación con los cuales me facilitan estudiar la teoría y la práctica de los métodos científicos aplicados, lo que me permite organizar, realizar y llevar a cabo con éxito el estudio propuesto.

Los profesores de posgrado mencionados en las primeras iniciativas participaron en mi investigación como co-asesores porque estaban indirectamente o directa involucrados en mejorar el desarrollo de aprendizaje en temas relacionados con las variables que estudié.

La institución de educación superior donde realizo mi investigación está cerca de donde vivo, lo que me ahorra tiempo y dinero.

Tener acceso a Internet me facilita investigar más para comprender e investigar posibles errores, para que mi investigación sea productiva y contribuya al desarrollo de la sociedad.

Cuento con los medios de comunicación (radio, periódicos, televisión, etc.) para que me ayuden a comprender las diferencias y similitudes a nivel local, regional, nacional e internacional.

El trabajo de investigación lo elabore con la ayuda de la biblioteca profesional de la Educación de Posgrado lo que cual me ayudo a recopilar más datos y a no comete errores en investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

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

Flores (2017), en su tesis titulada *“Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra”*, aprobada por la Universidad Técnica del Norte-Ecuador, donde la investigador propone crear un plan de gestión formativa para un grupo directivo que ayude a mejorar la calidad educativa en la unidad formativa “Mariano Suárez Veintimilla” de Ibarra. Desarrollo una investigación cualitativa, la población estuvo conformada por 119 estudiantes. Finalmente, el investigador concluyo que:

De acuerdo con la orientación emitida por el Ministerio de Educación, el funcionamiento y la sustitución de instrumentos de gestión del conjunto directivo es la base fundamental para realizar cambios organizacionales fortaleciendo la ayuda y aumentar la calidad educativa en las instituciones.

Ríos (2016), en su tesis titulada *“La actualización pedagógica docente y la calidad educativa en el área de Ciencias Naturales de cuarto a décimo año de educación básica de la Unidad Educativa Ambato del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua”*, aprobada por la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, donde el investigador planteo reconocer el efecto de la actualización pedagógica en la docencia y la práctica docente en el campo de las ciencias naturales del cuarto y décimo de la unidad educativa principal y educativa de Ambato, en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Desarrollo una investigación de enfoque cuanti-cualitativo, la población estuvo constituida por 840 estudiantes y 12 docentes. Finalmente, el investigador concluyo que:

Hay actualizaciones docentes, pero la mayoría de los maestros solo asisten a talleres dirigidos o planificados por el Ministerio de Educación, en lugar de ser apoyados por sus instituciones, algunos docentes se interesan en hacer uso de sus logros, lo que dificulta nuevos métodos y estrategias para aumentar la calidad de la enseñanza de las ciencias.

Félix (2013), en su tesis titulada *“Gestión pedagógica en el aula: Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica. “Estudios en centros educativos del Ecuador” año 2011-2012”*, aprobada por la Universidad Técnica Particular de Loja-Ecuador, donde el investigador planteo elaborar un plan de acción en equipo para aumentar la gestión de la clase docente y perfeccionar el clima en el aula. Desarrollo una investigación de tipo exploratorio y descriptiva, la población estuvo constituida por 58 alumnos. Los resultados del estudio mostraron que las actividades de los dos profesores en el aula se vieron limitadas debido a la falta de recursos didácticos para completar el proceso de enseñanza. Al final, el investigador concluyo: que, si bien los docentes suelen seguir la aplicación de las normas y reglamentos, muchas veces ciertas normas no son claras porque no existen normas y reglamentos internos socializados con docentes, padres y estudiantes.

Salas & Lucín (2013), en su tesis titulada *“Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*, aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, donde los investigadores plantearon examinar el estilo de gestión del Departamento de Educación Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su incidencia en el rendimiento académico. Desarrollaron una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo – deductivo, la población estuvo constituida por 407 padres de familia, 407 docentes, 22 docentes. Finalmente, los investigadores concluyeron que:

La investigación contribuye al fortalecimiento de las instituciones educativas, entendidas como un verdadero espacio de aprendizaje de la persona, donde se pueden desarrollar las competencias, habilidades, valores y actitudes de la formación integral de un estudiante, sin restar importancia a la educación realizada por sus directores administran.

Parra (2010), en su tesis titulada *“Estrategia para el mejoramiento de la calidad de la educación básica: El caso de las escuelas y colegios del ciclo costa, de los cantones San Miguel de los bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito”*, aprobada por el Instituto de Altos Estudios Nacionales-Ecuador, donde el investigador planteo desarrollar nuevas estrategias para mejorar la calidad de la educación primaria en escuelas y colegios de acantonamiento seleccionados, a través de una evaluación de impacto del futuro programa Ed. Desarrollo una investigación de tipo exploratoria-descriptiva enfoque cuanti-cualitativo, la población estuvo constituida por 135 alumnos. Finalmente, los investigadores concluyeron que las evaluaciones de impacto de futuros programas educativos pueden validar que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación TIC se ha convertido en una herramienta fundamental para mejorar la calidad de la educación básica.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Valdiviezo & Vidal (2021), en su tesis titulada *“Relación entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en la I.E. 80795, Capachique-Usquil, Provincia de Otuzco-2020”*, aprobada por la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, donde los investigadores plantearon determinar el nivel de relación entre la gestión educativa y la calidad educativa en la IE 80795 Capachique, Distrito de Usquil, Provincia de Otuzco 2020. Desarrollaron una investigación de diseño correlacional, la población estuvo constituida por 35 docentes de los diversos niveles. Los resultados de la investigación muestran que, en cuanto a la gestión docente, el nivel alcanzado es regular, con un promedio de 47,5 puntos, y una situación similar se presenta en la calidad de la educación, con un promedio de 31,9 puntos, que equivale al nivel medio. Finalmente, los investigadores concluyeron que:

La interacción existente entre la administración educativa y la calidad de la enseñanza I.E. 80795 Capachique, en el distrito de Usquil de la provincia de Otuzco Bastante elevado, directo y relevante en el año 2020 debido a que se registra  $r = 0.816$  y  $p = 2.2597E-9$ , por lo cual se acepta la premisa opción.

Reyes (2018), en su tesis titulada *“Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018”*, aprobada por la Universidad César Vallejo, donde el investigador planteo

determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de los servicios educativos, tema ignorado por las autoridades educativas y poco aceptado por los estudiantes. Desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, la población estuvo constituida por 157 docentes de las Instituciones Educativas de la Red 16. Los resultados de la investigación muestran según el coeficiente de correlación de Spearman, la gestión didáctica está directamente relacionada con la calidad de los servicios educativos,  $\rho = 0,693$ , indicando una relación moderada entre las variables, el nivel de significación real es 127, el nivel de significancia es más bajo que el Teórico  $p = 0.000 < 0.05$ . Finalmente, el investigador concluyo que:

Según la red 16 Lurigancho - 2018 Docentes en instituciones educativas se determina que existe una relación positiva y moderada entre el liderazgo docente y la calidad de los servicios educativos, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.693 y el nivel de significación es de 0.000.

Vásquez (2018), en su tesis titulada “*Gestión pedagógica en la calidad educativa del nivel secundario de la institución educativa N°61004 Juan Pablo II de Iquitos 2017*”, aprobada por la Universidad César Vallejo, donde el investigador planteo investigar sobre el impacto de la gestión de la formación docente en la calidad de la educación secundaria en el Instituto Educativo N° 61004 Juan Pablo II Iquitos 2017. Desarrollo una investigación no experimental descriptiva y correlacional, la población estuvo compuesta por 2 directores y 100 docentes de diferentes regiones. Los resultados del estudio muestran que la gestión docente de los docentes incide en la calidad de la educación en la institución educativa “Juan Pablo II” N° 61004 del año 2017.  $X^2 c=8,50$ ,  $X^2 t=0,105$ , es decir,  $X^2 c > X^2 t$ , se acepta la suposición. Finalmente, el investigador concluyo que:

Para establecer la relación existente entre la gestión docente y la calidad educativa en la Institución Educativa N° 61004 “Juan Pablo II”, utilizando estadística de inferencia no paramétrica para probar chi-cuadrado ( $\chi^2$ ), se obtiene  $X^2 c = 8.50 > X^2 t = 0.105$   $gl = 2$ ,  $\alpha = 0.05\%$ , para  $X^2 c \neq X^2 t$ , para lograr la meta de establecer la

Institución Educativa N°61004 “Juan Pablo II” nivel de impacto en la gestión docente y calidad educativa

Sócrates (2016), en su tesis titulada “*Influencia de la gestión pedagógica en la calidad educativa de las Instituciones Educativas Primarias de la Zona Urbana del Distrito de Yunguyo 2014*”, aprobada por la Universidad Nacional del Altiplano, donde el investigador planteo identificar el grado de influencia de la gestión pedagógica y la calidad de la enseñanza de la escuela primaria en las zonas rurales del distrito de Yunguyo 2014. Desarrollo una investigación de tipo no experimental, diseño correlacional análisis descriptiva, la población estuvo constituida por 47 docentes. Los hallazgos muestran que la gestión instruccional afecta muchas veces la calidad de la educación en las instituciones de educación primaria del Área Urbana del Distrito de Yunguyo - 2014. Finalmente, el investigador concluyo que:

El 70.2% de las personas dice que la gestión docente es justa y por ende la calidad de la educación es deficiente, se observa una relación directa, a menor esfuerzo en la gestión docente, menor es la calidad de la educación, lo cual se calcula por el chi-cuadrado El apoyo de la prueba (61.063) es mayor que el valor de la tabla chi-cuadrado, indicando una dependencia entre estas variables y la prueba de Kendall-Taub. Las correlaciones de Pearson indican que las variables de gestión instruccional tienen un impacto directo y fuerte en la calidad educativa.

Jorge (2015), en su tesis titulada “*Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima, año 2014*”, aprobada por la Universidad César Vallejo, donde el investigador planteo investigar la relación entre la gestión de la formación y la calidad del trabajo en el Centro Tecnológico de la Producción Corcovado en la Red 07, UGEL 03-Lima, 2014. Se realizó un estudio con un diseño correlacional y la población estuvo conformada por 89 personas. Los resultados del estudio muestran que existe una relación significativa entre la gestión académica y la calidad del servicio ( $r = 0.835$ ,  $P < 0.05$ ). Finalmente, el investigador concluyo que:

Hubo una relación significativa ( $p < .05$ ) y fuerte ( $r = 0.835$ ) entre la gestión educativa y la calidad del servicio. Esto significa que en

el 2014 cuanto mejor sea la gestión docente del centro técnico productivo “Corcovado” de la red UGEL 03-Lima 07, mayor será la calidad del servicio.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión pedagógica**

#### **2.2.1.1. Modelos teóricos**

Adelli (2004), sostiene que la gestión educativa en su conjunto es una formación limitada. En el Reino Unido durante el año 70 y en América Latina en el año 80: así se originó y desarrolló el linaje que representó el marco social y operacional de las instituciones educativas en la gestión de la educación institucional.

- 1. Modelo llamado normativo.** Surgió para racionalizar el papel del gobierno para lograr un futuro ideal y tomar acciones tomadas hoy con un enfoque de planificación, sin embargo, el modelo carece de dinamismo social en el desarrollo de preparación y parece no distinguir el provenir es presentado como una escena excepcional y determinista.
- 2. El modelo prospectivo.** Logra compartir el mismo proceso de evaluación que el modelo anterior, sin embargo, es bueno para crear múltiples situaciones; se diferencia de los ejemplos canónicos del futuro visto ya no como un ejemplo determinado por el pasado, sino como uno de ellos.
- 3. El modelo estratégico situacional.** Emerge en medio del colapso e inseguridades en general, lo que justifica la entrada de situaciones analíticas en todo desarrollo del programa estratégico conocido, identificando problemas que impiden la viabilidad de las metas. Se reconoce la realidad de que cada uno presenta sus propias condiciones de vida, por lo que se debe proceder a la multiplicación de los sitios y entidades responsables de cada procedimiento de disposición, quienes definen sus propios propósitos y medios.
- 4. Modelo de gerencia de la calidad educativa.** Surgió a finales del año XX, centrándose en el campo de la calidad total correspondiente a la perspectiva de la calidad del servicio y del producto. Reconociendo que uno o más usuarios de un servicio educativo tienen derecho a exigir calidad, elaborando patrones y reglas para calcular la calidad, con adecuado énfasis en el logro de

resultados en la gestión educativa, por lo tanto, un empeño tenaz y estructural para comprobar y mejorar el desarrollo pedagógico. (p.22)

## **2.2.2. Calidad del servicio educativo**

### **2.2.2.1. Teorías relacionadas a la Calidad de servicio educativo**

#### **1. Teoría de la Motivación - Higiene (Frederick Herzberg)**

El concepto de anticipación tiene en cuenta factores que afectan el desempeño esperado de un empleado junto con los factores y motivaciones que influyen en la motivación de la misma manera. Los trabajos esperados son el resultado de combinar tres variables: motivación, formación y comprensión del puesto. Por otro lado, la motivación se basa en el grado de incentivar y de las posibilidades de lograr si se hacen los esfuerzos adecuados. La motivación se divide en 2 partes: la posibilidad y el esfuerzo que conducirá al resultante (expectativa) y la posibilidad de que tan pronto como se obtenga el resultado, la posibilidad de recompensa (instrumentalización). La motivación es, por tanto, un esfuerzo que todos están dispuestos a realizar para alcanzar los objetivos de esta organización.

La motivación dependerá de cuánto valore el individuo la recompensa que se le ofrece (por lo tanto, la facultad de motivar su necesidad dominante) y su probabilidad subjetiva (expectativa instrumental) de que cree que puede lograr ese objetivo de manera efectiva, logrando los objetivos de la organización.

Dos factores más están en juego. Uno de ellos es el entrenamiento, el otro es la percepción de los roles, que se combinan para producir un alto desempeño esperado. Los valores bajos para cualquiera de estas variables dan como resultado una caída significativa en el rendimiento esperado.

#### **2. Teoría Del Establecimiento de metas (Edwin Locke).**

Enfatiza la función motivacional del objetivo definido y la acción individual, otras cosas generales, los empleados con metas claras son mejores que los empleados sin metas u objetivos claros. Para que las metas sean motivadoras de la motivación, deben tener un cierto nivel de dificultad (no pueden ser motivadoras las metas demasiado difíciles y deben ser específicas independientemente de lo que quiere alcanzar).



Las metas concretas y difíciles inspiran el deseo de lograrlas (fuerza motivacional), guían el comportamiento en cierta dirección (dirección) e inspiran persistencia en el tiempo hasta lograr la meta. Además, debe haber retroalimentación de que el individuo debe ser capaz de reconocer el progreso que está logrando para lograr la meta. Pero las metas específicas y desafiantes y las posibilidades de retroalimentación no son suficientes.

El impacto de estas metas en el desempeño está influenciado por otros factores: compromiso con la meta (aceptación, porque el individuo está involucrado en el establecimiento de la meta, o porque la persona que asigna la meta se considera creíble y confiable), la efectividad del individuo (es decir, la percepción que tiene el individuo de su propia capacidad para lograr sus metas), el tipo de tarea (las metas grupales generan menos entusiasmo porque el resultado depende no solo del individuo, sino del comportamiento de otros más allá de su control) y la cultura nacional. (Tipos de valores y motivaciones que se inspiran socioculturalmente).

## **2.3 Bases filosóficas**

### **2.3.1. Gestión pedagógica**

#### **2.3.1.1. Definición de la gestión pedagógica**

La determinación gestión de la educación en América Latina es una formación que se ha desarrollado recientemente, por lo que su grado de diseño lo transforma en una nueva formación con muchas oportunidades de mejoramiento, cuyo propósito refuerza el impacto positivo desde el departamento de educación.

Según Rodríguez (2009) la gestión educativa “es la tarea coordinada de acciones y recursos para potenciar el proceso docente y pedagógico de los docentes en conjunto para orientar su práctica hacia fines educativos. La práctica docente se convierte entonces en la gestión del aprendizaje” (p.63).

Las instituciones educativas de calidad establecerán procedimientos de gestión de la formación para supervisar la activación del currículo nacional vigente para hacer cumplir la referencia a los estándares de formación. Facilitar la colaboración entre los docentes para planificar y comunicar estrategias de evaluación y resolución de disputas. Promover y establecer adaptaciones basadas en el plan de estudios para estudiantes con discapacidades educativas especiales, ya sea

relacionadas con la discapacidad o no. Implementar métodos de análisis recomendadas a educando y profesores de manera permanente, oportuna y precisa para el logro de los objetivos pedagógicos. Fomentar y supervisar programas apropiados de ayuda psicológica e instruccional.

Sander (2002), por su parte, “la define como un campo de teoría y práctica basado en el carácter especial de la educación como práctica política y cultural dedicada a la formación de valores morales que orientan el pleno ejercicio de los ciudadanos y las sociedades” (p73).

Las instituciones del Sector Educación de Calidad brindarán programas guiados en la tutoría y armonía, desarrollarán programas de enseñanza para garantizar el apoyo académico y brindarán retroalimentación integral, detallada y precisa para mejorar el rendimiento académico. Organizar programas de apoyo efectivos a largo plazo para estudiantes con discapacidades especiales de aprendizaje.

Para las consideraciones de Batista (2007) sobre la gestión pedagógica:

En el conjunto curricular, son uno de los procesos más importantes en la dirección de la educación, pues constituye los elementos básicos que forman los rasgos de personalidad que describen al ser humano como un ser social que puede transformarse a través de la movilización de recursos, conocimientos, habilidades, valores y creencia en la solución de problemas y el bienestar comunitario. (p.101)

Esta apreciación se refuerza en la práctica de los docentes de una mejor gestión de la instrucción. Se considera que es un ambiente que refleja la gestión educativa y está asociado a los comportamientos que realizan los docentes en el proceso de educación. De esta forma acepta el plan de estudio a la vez lo plasma en la preparación formativa. La pedagogía asimismo se trata de la relación entre alumnos y padres para que el aprendizaje esté garantizado ya que todo empieza en casa.

Mora (1999), determina la gestión como “un conjunto de procedimientos realizados para desarrollar un proceso o lograr un producto específico” (p.19). Además, Drucker (1999), argumenta como “actualmente la gestión se encuentra en transición” (p.56). Las instituciones modernas tienen que estar organizadas de tal

forma que logren tolerar el cambio persistente; en la averiguación de mejorar constantemente la planificación y los servicios que ofrece; también la organización debería aprender a estimular su entendimiento, ejercer el razonamiento y desarrollar constantemente productos.

Según la UNESCO (2011):

Este es el proceso básico de trabajo de las instituciones educativas y sus miembros, es decir, en la docencia, incluyendo conceptos y recursos para varios procedimientos involucrados con el desarrollo del aprendizaje, programación curricular institucional (PCI), procedimientos y tácticas de educación, análisis de la formación, manejo de equipos educativos. Asimismo, incluye la práctica y el trabajo docente, la aplicación de objetivos y propósitos del área, emplear normas y programas de formación, relación entre el desarrollo y los educandos para reforzar los conocimientos de los docentes. (p. 36)

Según Sierra (2005) afirma que la gestión educativa se fundamenta en “una serie de acciones dirigidas contra el propio proceso educativo, con el profesorado como principales protagonistas y, fundamentalmente, el responsable del centro educativo, dependiente también del apoyo del centro educativo padre de familia y educación” (p.25).

Para Rivera y Rivera (2006), la gestión de la enseñanza se determina “como actividades operativas que materializan y constituyen la razón de ser de toda institución educativa; es decir, aquellas que persiguen el logro de los objetivos educacionales” (p. 58).

En conclusión, el régimen instruccional es el concepto teórico y práctico de planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar la tarea escolar que deja aumentar los términos adecuados para que los estudiantes se transformen en escritores de su propia educación.

### **2.3.1.2. Características de la gestión pedagógica**

Para Moya (2014) las cualidades de la gestión pedagógica incluyen:

- **Centralidad de lo pedagógico:** se deriva del hecho de que las instituciones educativas son una parte integral del sistema académico y la función principal

del sistema escolar y del sistema mismo es crear un sentido de aprendizaje para todos los estudiantes. Esta actitud positiva indica que las escuelas están en el corazón del plan de estudios y que su objetivo es permitir que los alumnos descubran.

- **Reconfiguración, nuevas competencias y profesionalización:** eduque a los participantes con lo esencial para comprender nuevos procesos, nuevas oportunidades y soluciones para cada situación. Los docentes de este siglo deben ser profesionales y aptos para ajustar alteraciones que genera la sociedad del conocimiento y de proponer posibles soluciones para su ámbito más próximo.
- **Trabajo en equipo:** Una percepción compartida de hacia dónde se quiere llegar, la filosofía y principios educativos que se quieren promover. Para ser eficaz, se requiere un enfoque colaborativo del trabajo. Como parte de una institución, los docentes deben tener habilidades para interactuar entre agentes y lo más importante trabajar en conjunto.
- **Apertura al aprendizaje y a la innovación:** Ocurre en el momento que los estudiantes descubren y aplican nuevos conceptos para aprovechar sus capacidades para posibilitar el aprendizaje. Romper inercias y barreras es propicio para clarificar metas y priorizar la transformación integral. Los docentes deben promover el aprendizaje basado en la innovación, lejos de formas nuevos aprendizaje y fomentar el desarrollo de los alumnos. Los grupos desarrollados son capaces de abordar sistemáticamente situaciones adversas mediante nuevas formas de aprender a partir de experiencias propias y ajenas creando conocimientos y aplicarlo a su práctica docente.
- **Asesoramiento y orientación para la profesionalización:** Son campos fuera del aula de meditación, pensamiento en acción, ampliación de capacidades cognitivas y la voz del docente, construcción de circuitos de identificación de obstáculos, sistemas de cambios de hábitos y programas de mejoras laboral.
- **Cultura organizacional cohesionadas por una visión de futuro:** Promoción de la participación inteligente, rica en cultura y consultoría y creativa, inspiradora en programas de desarrollo profesional. Los supervisores deben apoyar el desarrollo de la creatividad individual, las

escuelas deben ser instituciones inteligentes que representen el entorno problemático que las rodea.

- **Una intervención sistémica y estratégica:** también debe facilitarse fomentando una cultura de sabiduría, asesoramiento enriquecedor e imaginativo que inspire la cooperación, la rendición de cuentas y el acuerdo. Los superintendentes promoverán la participación en el trabajo de la escuela a través de su misión de capacitar a una nueva generación, pero también a través de ella para encontrar su propio espacio, donde los centros educativos deben asumir el protagonismo y el liderazgo de su entorno más cercano. (p.46)

### 2.3.1.3. Estilos de gestión pedagógica

Para Bastías (2013), cada docente establece un proceso de aprendizaje único provisto de paradigmas, teorías, modelos e hipótesis, así como cada persona organiza las formas y estilos de vincularse con el mundo en el departamento de educación.

Estas orientaciones o tendencias que enfatizan ciertas formas específicas de pensar y comportarse constituyen estilos de gestión pedagógica específicos asociados con habilidades individuales concretas. Todo proceso educativo es también producto de una mezcla de elementos individuales, como los hábitos escolares, la enseñanza del profesorado, el género, la edad y las destrezas profesionales.

Asimismo, la forma en que se maneja la enseñanza y el aprendizaje no es estática, pues puede evolucionar y cambiar, tal como lo exigen los supuestos epistemológicos, la realidad y las circunstancias de la educación. Una revisión bibliográfica de modelos y teorías relacionadas con el funcionamiento cerebral destacó la existencia de algunas habilidades relacionadas con la naturaleza de las disposiciones psicológicas de los sujetos.

Se pueden identificar cuatro gerentes típicos: analíticos, pragmáticos, socialmente dinámicos y creativos.

- a) **El gestor analítico:** caracterizado por habilidades abstractas, sistemáticas, visionarias, agregadas, informadas y otras que le facilitan explorar, diferenciar y separar fragmentos de un grupo completo mientras comprendan valores o diferencias.

- b) **El gestor pragmático:** caracterizado por habilidades eficientes, sistemáticas, computacionales, disciplinadas y otras que le permitan elegir el mejor curso de acción, considerar la investigación útil y desarrollar métodos para guiar el proceso a seguir para lograr las metas establecidas de manera efectiva y eficiente.
- c) **El gestor socio-dinámico:** conocido como un activista, líder, aventurero, afectuoso y otras destrezas que le dejan relacionarse con los demás en el mundo que lo rodea en su totalidad lo cual es bueno.
- d) **El gestor creativo:** caracterizado por la imaginación, intuición, sensibilidad, lealtad, independencia, paciencia y otras habilidades que le permitan descubrir cosas nuevas o inusuales. (p.21)

#### 2.3.1.4. Gestión escolar como parte de la gestión educativa

Tradicionalmente se ha integrado el concepto de dirección y gestión empresarial. Probablemente porque las escuelas solo son responsables de administrar la entrega de contenido, los maestros controlan a los alumnos mediante una simple *brainstorming*. La supervisión de la escuela es la capacidad de organizar, dirigir, revisar la estructura e infraestructura de la escuela.

De acuerdo con Mena, Bugueño y Valdés (2008), definen el desarrollo pedagógico como “una serie de acciones interrelacionadas realizadas por un equipo directivo escolar para promover y lograr la intencionalidad pedagógica en la educación comunitaria” (p.70).

Alvarado (2007) argumenta que la gestión pedagógica es un:

Proyecto que crea y mantiene un currículo bien diseñado y organizado en un sistema de ambiente de aprendizaje democrático, equitativo y efectivo, que brinda a los infantes, adolescentes, jóvenes y adultos ayuda para desenvolverse de manera perfecta, productiva y eficiente. Organizar proyectos individuales y acciones colectivas como ciudadanos que puedan construir la democracia y el desarrollo comunitario. (p.67)

EDUCA (2007) destaca que la gestión pedagógica como “el comportamiento de una escuela de acción a realizar para alcanzar las metas planteadas en el PEI” (p.25).

Asimismo, la gestión pedagógica involucra una variedad de funciones funcionales, organizativas y docentes, que se integran entre sí, creando un sistema complejo que define las características de los resultados del proceso de aprendizaje. Inicialmente, en el Ministerio de Educación (2004) proporcionaron lineamientos para su trabajo, pero no los definió, según varios certificados del Departamento de Educación, como R.M. 168-2002 ED. Esto quiere decir que la gestión docente equitativa declarada por el Ministerio de Educación (2004) significa la realización de prácticas (funciones y desempeño) consideradas necesarias para lograr el objetivo educativo de todo el currículo y sirve como documento principal para la adquisición de la verdad. (p.12)

Finalmente, para abordar los complejos temas de gobierno corporativo, se sugiere viajar a través de perspectivas que muchas veces impiden la comprensión de uno de los elementos clave de la educación. Teniendo esto en cuenta, es importante distinguir la gestión del aprendizaje de la gestión escolar y, en definitiva, del sistema escolar vigente en el Perú durante la última década. El gobierno corporativo es un proceso de fortalecimiento del currículo escolar, que contribuye a fortalecer la capacidad empresarial en el marco de las políticas públicas ya mejorar el proceso de aprendizaje y respuesta a las necesidades educativas a nivel local.

A través de ideas pedagógicas, fomenta el aprendizaje de los alumnos, maestros y toda la cooperación académica creando una comunidad de aprendizaje de instituciones educativas reconocidas como un grupo de individuos en constante interrelación que buscan aumentar continuamente la educación de los individuos, desarrollarse integralmente ser miembros de una comunidad. Todo esto les hace la vida mejor y los prepara para ello. En este caso, el área planificada puede ser examinada desde la perspectiva de la gestión escolar actual y, finalmente, uno de los elementos clave del sistema de gestión escolar: los programas didácticos institucionales.

#### **2.3.1.5. Importancia de la gestión pedagógica**

El nuevo panorama global afecta directamente a todos los sectores de la sociedad, obligándolos a cambiar rápidamente. La educación no es nueva en este programa y como tal, el sistema educativo se enfrenta al importante reto de contestar con eficacia y rapidez a los nuevos requisitos formativos de los individuos del siglo XXI.

La gestión institucional incluye la gestión instruccional y técnica. En este sentido, como decía el Ministerio de Educación (2004), tenemos la posibilidad de mencionar que comprende la gestión del docente, institucional, funcionalidades administrativas de recursos. Así, puede decirse que la administración educativa es fundamental pues está pasando por cambios relevantes. Encontrar recursos a nivel de la propia unidad escolar, involucrando acciones concurrentes de las entidades educativas, nos ha mostrado lo que se necesita para cambiar los esquemas tradicionales que estamos acostumbrados a observar. El aumento de la demanda, los requisitos y la gestión técnica son absolutamente necesarios.

- **Calidad y gestión en la institución educativa.** - A partir de estas variables el Ministerio de Educación se fundamenta en la promoción de un método de seguro, con el objetivo de brindar a las personas una mejor educación. Mejorar la gobernabilidad y la independencia institucional mientras se fortalece la gestión de las instituciones educativas y del Ministerio de Educación fomentando el desarrollo de habilidades fundamentales y comunitarias.
- **Una buena gestión escolar facilita el trabajo organizado y facilita el desarrollo de habilidades.** Los centros educativos son espacios en los que se desarrolla la enseñanza, el aprendizaje y la convivencia de diferentes actores. Además del aprendizaje y el desarrollo de habilidades, también es un lugar donde los estudiantes pueden entablar amistades y relaciones que fortalecen las estructuras morales, emocionales y cognitivas y los patrones de conducta. En las instituciones educativas también se implementan los Proyectos Educativos Institucionales (PEI), los programas curriculares y de estudio, las actividades docentes, la evaluación, autoevaluación son relaciones con los distintos interlocutores del mundo académico.
- **El mejoramiento de las Instituciones Educativas.** – Los centros educativos que emprenden un proceso de mejora consciente cuentan con un conjunto de características que pueden lograr los resultados deseados:
  - Conocen hacia dónde dirigirse, en otros términos, poseen un Población Económicamente Inactiva destinado y consensuado en el cual permanecen precisamente establecidos los principios y fundamentos que guían su trabajo. Dichos principios se hallan



detallando la tarea, perspectiva y virtudes pedagógicas, los cuales son el centro del concepto de metas y tácticas de educación.

- Utilizan como referencia las directrices del Ministerio de Educación sobre lo que todo estudiante debe saber y ser capaz de hacer.
- Usan informes para tomar una decisión, lo cual cuentan con registros actualizados de asistencia de los estudiantes, motivos de ausentismo, rendimiento académico, uso eficiente del tiempo y los medios escolares, uso de temas de interacción y eficiencia que realizan los graduados.
- Tienen principios organizacionales que se basan en un liderazgo claro de trabajar en conjunto.
- Favorecen y utilizan los talentos de los maestros al proporcionar un espacio para que los docentes diseñen lecciones, actividades del curso y evaluaciones del aprendizaje; fomentan el intercambio sistemático de experiencias y trabajan juntos para encontrar **resoluciones en los** obstáculos hallados y las destrezas más adecuadas para obtener un buen aprendizaje.
- Brindan a todos los estudiantes muchas oportunidades para aprender con interés y motivación.

#### **2.3.1.6. Procesos de le gestión pedagógica**

El plan de estudios y los grados académicos aparecen en tres áreas importantes: institucional, pedagógico y administrativo, por lo que se convierten en definitiva en los espacios que dan sentido a cada proceso, lo que se expresa a través de la implementación del PEI, lo que requiere de una implementación que permita la realización de las ideas expuestas organización, lo que significa, como condición básica, la independencia profesional de una dirección.

- 1. La gestión institucional.** – Indica el proceso de diseño y configuración personalizada. Son valiosos la existencia de un proceso integral de diseño, proceso de planificación estratégica-planificación, la necesidad y consistencia del proyecto, la concordancia del funcionamiento de la estructura, el proceso y sus resultados. Esta es una línea de acción encaminada a fomentar el crecimiento de una entidad estudiantil que evalúe su régimen y se comprometa a lograr resultados de alta calidad.

Según el documento de la Secretaría de Educación (UCG) (2004), en los lineamientos de formación se establece que el jefe del proceso de gestión institucional y el jefe del equipo docente es el director. Por lo tanto, como se afirma en la Unidad de Formación Docente (UCAD1, 2000), los directores son relevantes con sus maestros, alumnos y padres de familia, y deben poder realizar cambios significativos en las filosofías y prácticas que benefician a los estudiantes.

En conclusión, en el Ministerio de Educación (2004) consideran el desarrollo de gestión escolar como un grupo administrativo de actividades operativas y gerenciales en apoyo a la gestión instruccional y entender el objetivo de:

- Desarrollar pautas para gestionar cada uno de los deberes administrativos del centro educativo.
- Establecer normas y reglamentos que rijan la administración de las funciones administrativas.
- Promover la investigación sobre sistemas de gestión.
- Organizar y ejecutar los procedimientos administrativos de acuerdo a las normas.
- Asegurar el compromiso de la institución académica y del equipo de dirección del proyecto.
- Evaluar y controlar las normas de gestión de cada función administrativa. (p.32)

**2. La gestión pedagógica.** - Incluye un conjunto de prácticas motrices, tal y como las describe el Ministerio de Educación (2004) dirigidas a:

- Administración de programaciones educativas (organización, evaluación de actividades del curso y programas de aprendizaje).
- Gestión de apoyo instruccional (determinación y ejecución de estándares de gestión instruccional, organización instruccional, evaluación, formación, instrucción instruccional, etc.). (p.224)

**3. La gestión administrativa.** - Comprende que las actividades y operaciones cumplen funciones administrativas, tal como las describe en el Ministerio de Educación (2004), que se incluyen en esta extensión, relacionadas mayormente con:

- Plan.

- Presupuesto.
- Suministro.
- Racionalización.
- Personal.
- Datos estadísticos.
- Cuentas y Finanzas.
- Normas.
- Insumisión y relación.
- Observación y cálculo. (p.224)

### **2.3.1.7. Dimensiones de la gestión pedagógica**

El término “gestión pedagógica” se refiere a un método que contribuye al reconocimiento del sistema educativo, reflejando el plan que juega el centro educativo en su totalidad incorporando, promoviendo y desarrollando dentro de su condición unitaria, local y regional, estrategias encaminadas a mejorar las prácticas educativas de acción. En el nivel pedagógico de la práctica educativa, se asume que existe un grupo adecuado de carácter institucional que trascienden el estricto ámbito educacional y tocan el ámbito del poder formal e informal que involucra a autoridades, funcionarios, sujetos que interactúan y se relacionan entre sí. El proceso de interacción e intercambio de bienes y valores, tanto pedagógicos como extra docentes.

Parte de la gestión docente son las interacciones que de ella dependen y desde la perspectiva de la eficiencia, la calidad de la primera repercute en la de la otra, y así sucesivamente, hasta lograr una atención instruccional eficaz. Existen cuatro niveles:

- **Planificación curricular.** - Técnica de anticipación de los hechos que deben cumplir los centros educativos para vivir, construir y entregar una experiencia de aprendizaje positiva para los estudiantes. Poner su energía en el diseño y desarrollo de un plan de lección, donde se estructuran todos los componentes (áreas) que se deben considerar. Para las encuestas actuales, se diseñan planes y programas considerando la actualización de conocimientos por competencias, teniendo en cuenta las dificultades de la sociedad, a partir del resultado transitorio de los individuos, para facilitar su aprendizaje.

Específicamente, en la planificación curricular del aula, se pide a los docentes que reflexionen sobre el paradigma constructivista, desde la forma en que se agrupan los contenidos curriculares con valores, hasta la construcción de ambientes de enseñanza e instrucción propicios para el desarrollo endógeno de experiencias, pasando por la solución de dificultades y el desarrollo corto, planes de mediano y largo plazo, elaborando e inventando de acorde a las necesidades de los sectores productivos y técnicos actuales. (Meléndez & Gómez, 2008, pág. 371)

- **Organización curricular.** - La palabra procesamiento proviene de la palabra griega “órganon”, que puede plasmarse como instrumento por lo que el sistema se integra en una ley que define su finalidad, tamaño y eficacia; para lograr un fin debe incluir los medios, métodos e intereses de las personas involucradas para alcanzar los objetivos fijados.

**La organización curricular:** incluye las acciones que toman los maestros para poner en práctica el currículo construido. Aquí se deben tomar varias decisiones, por ejemplo, cómo se comunicará el contenido del curso a los estudiantes, cómo se usará el tiempo disponible en los cursos, calendario académico, asignaciones de componentes, plan de estudios, ámbitos de desarrollo personal. Programa de investigación (identificación de áreas y horas), coordinado entre docentes para que puedan organizarse y ejecutarse, además, los directores de escuela determinan el número de secciones, el número de estudiantes en cada grado, las horas asignadas al maestro, etc. (Roque, 2010, pág. 143)

- **Ejecución curricular.** - Implementación de un desarrollo o implementación de un currículo. Hoy en día, los estudios se utilizan para crear todo, se califica por el progreso de los estudios de aprendizaje entre docentes y estudiante, implica el protagonismo del educador en el progreso de la materia a su responsabilidad y el sometimiento al método original.

La aplicación del programa muchas veces significa un cambio en una situación, incluyendo la realización de ciertas actividades, dependiendo de la situación de la escuela, los temas relacionados con ella y el hecho de que se inicia. (Aguirre, 2006, pág. 118)

- **Evaluación curricular.** - Su propósito es apoyar el desarrollo curricular y sus componentes, tomar decisiones prácticas para tomar una decisión

unificada, integral y efectiva para el desarrollo general del currículo. Incluye la colocación de tamaño, gestión, seguimiento y retroalimentación en todas las áreas relacionadas con la formación de la educación: Examinar todas las propiedades de los individuos mediante procesos, ideas y actitudes.

El análisis curricular es un proceso riguroso, estructurado y sabio desde el inicio de la planificación curricular para garantizar que sea preciso, confiable, objetivo y al mismo tiempo, para determinar la necesidad, cantidad, duración y eficacia de la planificación curricular. Innovaciones requeridas por los procesos educativos y sociales. (Zambrano, 2007, pág. 07)

La gestión educativa se enfoca en el aprendizaje y trabajo del educador, la base, el equipamiento, la técnica, el desempeño académico, la enseñanza y destaca que la culminación de la formación que toma la gran parte de los peruanos en el Perú es regular y de mala calidad. Por su última formación y enseñanza; debido a la corrupción de las instalaciones escolares por la falta de tiempo aplicado al estudio en los diferentes grados de escolaridad, la falta de compromiso y estímulo de los docentes hacia los estudiantes, la falta de recursos suficientes para desarrollar las habilidades de aprendizaje, la honestidad y la falta de compromiso estimula la creatividad y así promover la enseñanza de una educación de mayor calidad a las necesidades sociales, centrándose en las cuestiones académicas, sociales y las necesidades humanas.

#### **2.3.1.8. Tipos de gestión pedagógica**

Para Ascano (2021), estos son los principales tipos de gestión del aprendizaje:

##### **1. Gestión pedagógica democrática**

La democracia es actualmente aceptada y consensuada como una “forma de vida”. No se trata sólo de países específicos, sino de todo el mundo. Esta frase implica que los principios, valores e ideas democráticos deben ser respetados o aceptados en todos los aspectos del desarrollo. Por lo tanto, debe ser aceptado y utilizado en el campo de la gestión. (Sagredo & Castelló, 2019, pág. 48)

En la gestión, los docentes tienen una amplia libertad para organizar, planificar, administrar, dirigir, coordinar, controlar, supervisar y evaluar las tareas que se les encargan. Pero, como la democracia en la administración educativa, se destacan los subsiguientes principios.

Los principios del manejo democrático de la educación son:

- **Principio de responsabilidad compartida:** En cuanto al manejo democrático de la educación, cualquier persona involucrada en el proceso es responsable de participar en el trabajo.
- **Principio de igualdad:** El sello distintivo de la democracia es la igualdad. Debe ser aceptado y aprobado por el departamento de administración democrática de la educación. Por tanto, todos los empleados involucrados en este proceso deben contar con la misma infraestructura, capacidad y oportunidad para el desempeño de sus funciones.
- **Principio de libertad:** En la administración democrática de la educación, cada individuo es libre de desempeñar sus funciones dentro de su propio ámbito de responsabilidad. Esto conduce a una gestión eficaz de los programas educativos desde un punto de vista democrático.
- **Principio de cooperación:** Es el proceso de enseñanza para que cualquier esquema de aprendizaje tenga éxito, debe haber un fuerte apoyo entre todas las partes involucradas en el proceso de enseñanza.

## 2. Gestión pedagógica autocrática

En la gestión autocrática, los derechos son absolutos y supremos, y la gestión educativa es un monopolio. En este tipo de gestión educativa, cada aspecto de la educación está controlado por una sola persona. La administración educativa está centralizada, dominada por la burocracia y controlada por estrictas leyes, reglamentos y normas.

## 3. Gestión pedagógica centralizada

Este tipo de gestión pedagógica hace referencia a la concentración de facultades y responsabilidades para la dirección, supervisión y control de la educación. Educación conducente a la administración educativa. En la gestión educativa centralizada se encuentran, por un lado, todo tipo de competencias y responsabilidades relacionadas con la gestión educativa.

Los beneficios objetivos de la gestión centralizada son evidentes ya que asegura la acción coordinada de todos los sujetos y objetos de gestión especialmente resuelve los principales problemas estratégicos del desarrollo pedagógico. Aumenta el desarrollo de las normas disciplinarias que mantiene y fortalece la comprensión del liderazgo social entre todas las personas del

país. Al mismo tiempo, dicho sistema fortalece la tendencia autocrática del control académico, restringe el entusiasmo de los miembros de la facultad y los departamentos administrativos locales, complica la exploración de nuevas formas de desarrollo educativo, la forma es demasiado monótona y el trabajo de gestión adopta métodos que son ignoradas o subestimadas.

#### **4. Gestión pedagógica descentralizada**

La gestión descentralizada es un método construcción reconocido en el sistema pedagógico moderno actual. La razón es que cualquier forma de división y distribución de poderes, responsabilidades y obligaciones puede hacer que todo proyecto sea exitoso. En la gestión educativa descentralizada, el poder y la responsabilidad se distribuyen desde el trabajador de educación hasta el director de una escuela, todos los involucrados en la educación superior sienten un fuerte sentido de responsabilidad por la administración educativa. (p.36)

##### **2.3.1.9. Alcance de la gestión pedagógica**

El ámbito actual de la administración pedagógica es tan amplio como la educación misma. La gestión de la educación incluye todas las actividades que conducen al logro de los objetivos educativos.

Todo lo que se hace para mejorar la educación en cualquier etapa, desde la provisión de recursos (materiales, humanos y económicos) hasta las más altas necesidades culturales o académicas, es responsabilidad de la administración educativa.

La gestión pedagógica indica que es un aspecto diferente de la administración educativa, que incluye:

- **Aportación de recursos humanos:** Los recursos para las escuelas y los estudiantes son extremadamente importantes para un excelente rendimiento académico. Esto se debe a que las escuelas necesitan personal, estudiantes y docentes; así como cualquier otra persona involucrada en actividades educativas como los padres. Proporcionar estos recursos para conferencias implica muchos aspectos diferentes de gestión: organización, implementación y aprovisionamiento.

- **Proporcionar recursos materiales:** La aportación de recursos materiales constituye también un aspecto importante de la gestión educativa, por ejemplo, terrenos, sitios, edificios, aulas, material didáctico, equipos, bibliotecas, laboratorios, museos, etc. en instituciones educativas.
- **Construcción del currículo:** Otro aspecto del campo de la gestión educativa es el desarrollo del currículo basado en los intereses, necesidades y habilidades de los estudiantes.
- **Organización de actividades co-curriculares:** Alcanzar los objetivos fundamentales de la educación: la formación del carácter es necesario para organizar actividades que ayuden a los niños a crecer mental, física, intelectual, moral y espiritualmente. La organización de estas actividades en las escuelas es un aspecto importante de la gestión educativa.
- **Elaboración de Horarios:** Establecer horarios, por ejemplo, preparar las tareas diarias de clase de los maestros, establecer horarios para actividades extracurriculares y calendarios académicos para instituciones educativas, es otra característica importante de la gestión educativa.
- **Mantener la disciplina:** El mantenimiento de la disciplina es un elemento fundamental de la gestión escolar para poder administrar con eficacia una organización educativa. La organización del centro educativo, como la comunidad de personal docente, es otra área importante de la gestión educativa.
- **Presupuesto y Financiamiento:** Gestión de instituciones educativas y presupuestos para la construcción de edificios, aulas, bibliotecas, laboratorios, etc. Otro componente crucial de los métodos educativos es la gestión de fondos para las instituciones educativas.
- **Evaluación:** El análisis de los diferentes programas de gestión formativa también es un área importante de la gestión educativa para lograr las metas educativas.
- **Coordinación:** Otro aspecto de la administración educativa es la coordinación de los recursos educativos. (p.33)

## 2.3.2. Calidad del servicio educativo

### 2.3.2.1. ¿Qué es la calidad de servicios educativos?

De acuerdo con la MINEDU (2017) afirma:



La calidad de servicio educativa es esencial para el carácter que representa a una persona o cosa, es útil que define la identidad interior de un objeto, aun cuando suele manifestarse que es un pensamiento nuevo, una comprensión, actitudes y motivos para buscar y querer prosperar a menudo parece ser una parte permanente de la historia humana. (p.347)

El término de calidad puede entenderse como la solución de las exigencias del cliente. Esto significa que el producto cumple con las expectativas del cliente porque paga por los bienes y servicios que necesita. Por un lado; la calidad está estrechamente relacionada con el pensamiento de producción, que se determina como el enlace a través del artículo y función que elabora una empresa.

Sabiendo que el estatus se trata de satisfacer a los usuarios, si relacionamos esta condición con la educación, entonces se puede entender que la calidad de la asistencia educativa es la satisfacción de los usuarios que son los estudiantes que son atendidos de acuerdo a sus necesidades educativas. Cumplir con los estándares de calidad, pero también con los padres que tienen la responsabilidad de orientar la vida educativa de sus hijos en la condición de menores.

La calidad de los productos educativos obliga a los centros educativos, agentes educativos y directivos a gestionar la institución para que conteste a las obligaciones y requerimiento de la comunidad.

Para Carro y González (2012) “Se acepta la definición de calidad como la suma de las características y características de un producto o servicio en función de su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas” (p.1), (Propuesto por la Sociedad Americana para el Control de Calidad). Por lo tanto, es comprensible que todos los componen la sucesión del valor de los productos y servicios agreguen valor a sus características cualitativas, por lo que estos elementos deben ser controlados.

Siguiendo esta línea de pensamiento, la Ley General de Educación N°28044 (2003), determina la buena enseñanza como: “El nivel óptimo de formación que se debe alcanzar para afrontar los retos del desarrollo humano, ejercer la ciudadanía y seguir aprendiendo a lo largo de la vida” (p.11). De acuerdo con Senlle y Gutiérrez (2005), lo definen como: “La aplicación sistemática de los modelos que se han creado, y la adopción de estos modelos a nivel internacional para gestionar organizaciones

para mejorar continuamente el proceso educativo y lograr resultados medibles para el desarrollo social” (p.15).

Por su parte, Arciniegas y Mejías, (2017), afirman que los servicios educativos “son característicos de su naturaleza y que la satisfacción del cliente final, como medida final, será en definitiva la consecución de un servicio que cubra las especificaciones requeridas por el cliente, sin perjuicio de las características antes mencionadas” (p.28).

Maestro y consejero Peruano Francisco Farro Custodio destaca en su libro *Planificación Estratégica para Instituciones Educativas* (2001):

El estado del sistema educativo que requiere orientación política, social y cultural, no educación. La calidad es el valor atribuido procedimiento del servicio educativo, en cuanto a la certeza relativa de algo con respecto a otro, el valor perjudica el juicio, diciendo que la educación es de alta calidad y a su vez asumiendo que es imposible, es esta comparación la que hace que la razón. (p.48)

Llegaremos a conclusión general —no única— y concluiremos que el desempeño educativo es una noción difícil de evaluación de los procesos y productos educativos, que surge de la interrelación entre tres dimensiones: funcional, desempeño efectivo y eficiencia.

Según Cotler, (2000) en su obra “La formación del profesorado para el nuevo milenio”, dice:

La satisfacción del cliente es más de lo que esperaban, los autores afirman que una buena escuela es aquella que fomenta el crecimiento intelectual, social, moral y emocional dentro del alumnado, considerando su condición económica y social, en torno a su familia y su educación pasada. (p.120)

Consideramos que la calidad de la educación es una idea dificultosa porque es el resultado del desarrollo de aprendizaje en el que se afectan muchas cosas de dentro y de fuera, este proceso es practicado por personas diferentes.

#### **2.3.2.2. Niveles de calidad del servicio educativo**

Gento, et al (2012), manifestaron que, para cualquier trabajo académico ofrecido por la escuela, la satisfacción educativa se relaciona con todo lo que el

estudiante entiende y considera importante, teniendo esto en cuenta el momento específico al evaluar la satisfacción de los estudiantes con un programa educativo de calidad, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

- **La calidad de los servicios de formación administrativa escolar**, en relación con la eficacia, amabilidad, cortesía y amabilidad de todo el alumnado en los estados de aceptación, prestar atención, información y asesoría en todo momento y circunstancia, la prestación de los correspondientes servicios de carrera. De igual forma, en cuanto a la presentación de informes y matrícula, transferencia a planes de estudios superiores y exclusión de alumnos en el nivel y forma en que la escuela corresponda y sigue en desarrollo de sus estudiantes en el período de formación para la transferencia en el manual en formato físico o digital, así como presentación, certificación y título. Administre y controle la documentación de estudiantes, graduados y los archivos de historial académico, cómo ayudar rápidamente a resolver inquietudes, quejas y reclamos.
- **La calidad de los servicios educativos que brindan los docentes teóricos y seminarios**, a partir de la construcción de un ambiente de confianza, valores, autoestima y respeto por los conocimientos existentes de los alumnos hasta las competencias educativas, según los métodos usados en el proceso de educación y aprendizaje. Por consiguiente, las técnicas especiales y las prácticas de taller van de la mano y exigen el dominio de la formación y el funcionamiento correcto de materiales, máquinas, conjuntos, la utilización de medios audiovisuales, así como sistemas de formación, evaluación, colaboración y seminarios, etc.
- **La calidad de los servicios educativos monitoreados por la empresa**, está relacionado con el desenvolvimiento oportuno del aprendizaje práctica de los individuos pasante de la empresa, la cual contará con infraestructura real, máquinas, equipos, materiales y procesos productivos. Además, la empresa brinda a los pasantes la orientación de líderes de clase profesionales y experimentados, quienes tienen la capacidad de planificar los planes de estudio específicos de los estudiantes de acuerdo con sus carreras, es decir, una lista de tareas básicas.

- **La calidad educativa de la maquinaria, equipamiento, infraestructura física escolar**, relacionada con el buen estado de maquinaria, equipamiento, materiales, recursos necesarios, traducida en el trabajo del alumno, que le permita desarrollarse de manera eficaz en todas las escuelas en cada ocupación técnica las tareas del PEA programados y ejecutados deben ser similares a los desarrollados por la empresa pasante.
- **La calidad de la educación en la infraestructura escolar e institucional**, el saneamiento se refiere a la seguridad, la salud y la comodidad de todos los espacios educativos, incluida la ventilación, la luz y el aire. Además, estos espacios deben ser funcionales para ejecutar los diversos requisitos del desarrollo de lecciones en las circunstancias reales del programa de enseñanza. De igual manera, los estudiantes necesitan contar con las herramientas que les permitan acceder a las técnicas de adquisición y relación para cumplir las demandas de la sociedad actual.

Desde otra perspectiva todo servicio pedagógico es la búsqueda del bienestar emocional de los estudiantes, ligado a las emociones necesarias para el desarrollo equilibrado de la identidad del estudiante, tales como administradores, directores, profesores de teoría, maestros de talleres, formadores de empresa en prácticas, personal de biblioteca de recepción y personal médico, etc. (p.26)

### **2.3.2.3. Elementos de la calidad educativa**

El artículo 13 de la Ley General de Educación N° 28044, por el Congreso de la República (2003), establece que la calidad de la educación es “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los desafíos del desarrollo humano, ejercer la ciudadanía y aprender para la vida” (p.7). Entrenar a los individuos para los retos que se presentan implica una formación integral en todas las áreas del conocimiento: ciencias, humanidades, tecnología, cultura, artes y deportes.

De igual forma, de acuerdo con la Ley No. 28044 según Educación General, con base en la creencia de que la educación es un derecho humano esencial y de interés público, la UNESCO/OREALC está desarrollando un modelo educativo como medio para el desarrollo humano pleno, porque éste creció y se fortaleció como

contribuyente al crecimiento de la institución al expandir y compartir sus cualidades y educación.

El Ministerio de Educación (2010), impulsado por la OREALC/UNESCO a través del SINEACE, tiene la tarea de velar por el buen desempeño de las escuelas públicas y privadas, recomendando acciones para superar las falencias y vacíos identificados y sus consecuencias. Autoevaluación y pruebas externas, IPEBA, empresa operadora del SINEACE, evalúa la calidad del desempeño académico por parte de la dirección del IIEE con el fin de “contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación en el país, y con base en un enfoque equitativo, enfoque intercultural y de diversidad, acorde a la realidad del país, métodos concretos, efectivos y eficientes”. (p.9).

- **Equidad.** Todos los alumnos tienen la misma oportunidad y la misma calidad de logro, independientemente del nivel socioeconómico, el lugar de origen, el idioma del alumno, el género, la minusvalía o el tipo de IE al que asistieron.
- **Interculturalidad.** Se trata de desarrollar individuos con las habilidades y destrezas para establecer nuevas formas de vivir responsablemente y alinear los intereses personales con el interés público.
- **Diversidad.** La enseñanza que se brinda como recurso permite desarrollar un plan de aprendizaje y experiencia que satisfaga las necesidades y requerimientos de la sociedad en múltiples idiomas en todos los niveles y en todo tipo de sistemas educativos.
- **Relevancia.** Competencias educativas para ilustrar los tipos básicos de aprendizaje identificados y las posibilidades de percibir, experimentar y acatar los derechos humanos y la autonomía.
- **Eficacia.** El desempeño educativo también se logra cuando estas necesidades son satisfechas por las exigencias de los alumnos, aunque todos tienen el tiempo de completar la enseñanza principal y desplegar habilidades en todos los ámbitos dentro del currículo y las normas.
- **Eficiencia.** Idónea retribución y manejo de los bienes económicos y didácticos y responsabilidad por los resultados socioeducativos.

#### 2.3.2.4. Evaluación del servicio educativo

Seguendo a Álvarez y Corac (2015), proponen una metodología que evalúa los servicios educativos en base a 5 dimensiones.

- **Elementos tangibles.** Es una medida de cómo se comparan las expectativas del consumidor con la capacidad de las instituciones educativas y los activos físicos para guiar el comportamiento, hay dos medidas: una para equipamiento e infraestructura otra para personas y materiales.
- **Fiabilidad.** Es responsable de manifestar la resistencia y credibilidad de las acciones de la sociedad. Muchas escuelas, no cumplen sus promesas y, en muchos casos, los padres invierten más de lo que necesitan en los educadores para brindar el cuidado que cumple con sus expectativas.
- **Capacidad de respuesta.** En esta sección se destaca el compromiso académico para la temporada, indica la voluntad y/o disposición del prestador del servicio. Asimismo, muestra si estás dispuesto a vender tus servicios académicos.
- **Seguridad.** se refiere a la autoridad corporativa, el respeto por los clientes y la seguridad en el trabajo. El respeto es un derecho humano, lo mejor es aplicar los principios de la buena tradición o las reglas de la moral. Además, la seguridad es un factor muy importante, muestra cómo se sienten los padres al arriesgarse o no, no tienen dudas sobre lo que está pasando.
- **Empatía.** Esta dimensión significa que las instituciones educativas deben tener el talento de percibir las emociones de los demás como si fueran de ellos. Las organizaciones con empatía no olvidan cómo se sienten realmente los clientes, por eso las instituciones educativas se esfuerzan por cumplir y tratar de superar las expectativas de los clientes para fidelizarlos, y luego recomiendan los servicios prestados. (p.42)

#### 2.3.2.5. Características del servicio educativo

Tafur (2014), afirma que las características de un servicio que lo diferencian de un producto son:

- **Intangibilidad:** particularidad esencial del servicio e incluye el hecho de que no puede verlos, saborearlos, sentirlos, oírlos u olerlos antes de comprarlos. Esta función pasa por alto muchas funciones básicas: los servicios no se

pueden indexar ni patentar, son fáciles de interpretar o mostrar, etc. mide también la condición antes de enviar.

- **Heterogeneidad o variabilidad:** Dos tareas semejantes nunca serán iguales o idénticos, hay varias razones para esto: Proporcionar el mismo servicio varía de persona a persona en diferentes momentos o lugares. Al cambiar solo uno de estos factores, el servicio no es el mismo, incluso la opinión del proveedor o del destinatario del servicio. Por lo tanto, es importante centrarse en los proveedores de servicios en nombre de las empresas.
  - **Inseparabilidad:** En el sector de servicios, la productividad y el gasto son parciales o completos. Puede agregar servicios de marketing a estos servicios, esta incapacidad para compartir también se aplica al proveedor de servicios.
  - **Parecibilidad:** Dado que la producción y el consumo ocurren simultáneamente, los servicios no se pueden almacenar. La principal consecuencia de ello es la imposibilidad de prestar servicios que no se prestan en otros momentos.
  - **Ausencia de propiedad:** El comprador del servicio se reserva el derecho de adquirir, usar, acceder o alquilar cualquier cosa, pero no toma posesión de la misma. Después de la actuación, solo existe como una experiencia en vivo.
- (p.32)

#### 2.3.2.6. Componentes de calidad en las instituciones educativas

Para Diaz (2010), hay dos tipos bien diferenciados: visuales o auditivos y predictivos.

1. **Indicadores.** - Funciona para analizar las actitudes como influencias, que indican el rango del estado adquirido y nos proporcionan un “perfil de calidad” de la comunidad académica.
  - **Indicadores referidos al funcionamiento de la institución**
    - ✓ El nombre del organismo ha ganado entre semejantes.
    - ✓ El acceso a la educación y los recursos financieros es esencial para el manejo competente de la institución.
    - ✓ Los productos obtenidos por la organización en su correspondiente función básica.
    - ✓ Apreciar el valor agregado de los servicios prestados.
  - **Indicadores referidos a las autoridades**

- ✓ Estilo de dirección y gestión.
  - ✓ El prototipo de poder ejercido.
  - ✓ Aprendizaje especial a seguir para realizar tareas de dirección.
  - ✓ Ética y carácter moral al realizar sus labores.
- **Indicadores referidos al personal docente**
    - ✓ Participación de estudiantes de posgrado en la facultad.
    - ✓ Grados y títulos académicos obtenidos.
    - ✓ Participar en la planificación y actividades de capacitación.
    - ✓ Participar en actividades académicas.
  - **Indicadores referidos a los estudiantes**
    - ✓ Destrezas estudiantiles.
    - ✓ Motivación de logro.
2. **Predictores:** El objetivo o las credenciales de la institución educativa deben ser para obtener un título aceptado. Se denomina Fundación Europea para la Gestión de Calidad Agencia. Estos son los principales factores que permiten predecir la naturaleza de la emoción. Esta sección incluye todos los recursos personales o materiales que constituyen un activo para la organización para llevar a cabo sus actividades. Incluimos recursos materiales, docentes, personal administrativos y estudiantes:
- **Recursos Materiales:** buenos equipos y métodos pueden aumentar el desarrollo de la formación y la calidad de producto. Entre estos medios, es necesario considerar:
    - ✓ Edificios e Instalaciones
    - ✓ Mobiliario
    - ✓ Material didáctico
    - ✓ Biblioteca
    - ✓ Zona de ocio
    - ✓ Sala de informática.
  - **El profesorado y otro personal Docente:** Esta ayuda mejorar el nivel de la educación brindada a los maestros, quienes brindan apoyo inmediato para la excelencia académica. La calidad de la educación desempeña un papel fundamental en el sistema escolar lo cual incluye



al personal administrativo y directos, de igual forma son importantes el organizador del equipo y los maestros. (p.50)

### **2.3.2.7. Modelo de la calidad del servicio educativo**

Estos patrones actúan de forma teórica en los centros educativos que se organizan de manera sistemática e integral para lograr los objetivos de la institución. Estos procesos le facilitan a examinar, proyectar, reformular, refinar y redescubrir los métodos para mejorarlos.

En otras palabras, el modelo no solo representa un mapa de actividades y asignaciones de trabajo que debe guiar a la institución, sino que también permite integrar sistemáticamente cada etapa para maximizar la satisfacción de los estudiantes. Un modelo eficaz permite a los usuarios recuperar la satisfacción con sus servicios. Estos modelos pedagógicos merecen ser reutilizados varias veces en otras instituciones. (Guzmán & Ruíz, 2015, pág. 106)

De esta forma, el estudiante es un cliente, un cliente externo en el proceso del sistema, pero también un cliente interno porque forma parte de la planificación, diseño y ejecución del modelo de aprendizaje organizacional. En otras palabras, serás un facilitador, conocen las diversas actividades y comportamientos de aprendizaje responsable se unen para determinar la felicidad de los “clientes externos”.

Según Gento et al. (2012), el modelo parte de un “liderazgo instruccional” institucional hasta un producto final denominado “producto educativo” sin que primero se construya con una serie de elementos previos, separados en dos secciones, el primer grupo nombrado predictores y este fue seguido por identificadores, participando el 54% de las instituciones en el primero y el 46% en el segundo. De esta forma, los predictores se componen de cuatro elementos: “Liderazgo instruccional”, que consiste en la medida en que los patrocinadores y directores toman decisiones sobre la construcción del patrones, como sustento del método, sobre el cual, como segundo nivel, “organización planificada” determina la toma de decisiones el alcance de la estructura, luego “disponibilidad de trabajadores y materiales” que integra acciones, uso de recursos y finalmente el nombre “gestión de recursos” para completar la estructuración del enfoque educativo como un proceso.

Los elementos identificados se basan en la “Metodología Educativa” establecida por el primer grupo, de la cual surgieron cuatro elementos que se

convirtieron en los resultados del método: por un lado, “la satisfacción del personal de la institución”, “el efecto de satisfacción en los estudiantes” y “efectos de influencia” que conducen a resultados, dando como resultado los llamados “productos educativos”.

Varios patrones incluyen el modelo SERVQUAL (ServiceQuality), que fue desarrollado en 1988 por Parasuraman, Valalie, Zeithalm y Berry. Funciona en cinco aspectos (seguridad, confiabilidad, especificidad, empatía y capacidad de respuesta) y potencia un prototipo de calidad de servicio. Los usuarios determinan la satisfacción en función de lo que obtienen y esperan del servicio. El ejemplo de SERVPERF (Service Performance), lo desarrollo Cronin y Taylor en 1992 y relacionado con el modelo SERVQUAL, obtiene resultados parciales al investigar las percepciones de los usuarios sobre el servicio en este sentido.

Según Brady y Croonin en 2001, el proceso de diseño multidimensional evalúa la eficiencia del sistema en términos de configuración del sistema, así como el nivel de desempeño como nivel uno, parte como nivel dos y componente como nivel tres lo cual se dividen en tres grupos:

- **Calidad de la interacción**, mide la “actitud, comportamiento y experiencia” que exhibe el usuario a través de la interacción del cliente con el proveedor del servicio.
- **Calidad del entorno físico del servicio**, en otras palabras, las estructuras físicas y los espacios en los que se desarrollan las interacciones son subdimensiones de las “condiciones ambientales, diseño y factores sociales” del centro educativo.
- **Calidad de los resultados**, que mide las consecuencias de la interacción y su entorno en términos de latencia, recursos físicos actuales en el producto y vigencia del producto proporcionado. (Torres & Vásquez, 2015, pág. 62)

#### **2.3.2.8. Dimensiones de calidad del servicio educativo**

De acuerdo con Zeithaml y Parasuraman (2004), la calidad de los servicios educativos presenta los siguientes aspectos:

1. **Tangibilidad:** Es la calidad de las propiedades físicas de la obra, ejemplificando, el cuidado y mantenimiento del aspecto física, los

instrumentos y grupos de la organización, el cuidado del aspecto del personal, atención particular a la manifestación física, diseño y calidad del servicio.

Según el autor, los factores considerados en términos de tipos son: las instituciones deben estar equipadas con equipos modernos, las infraestructuras deben ser fascinantes, los trabajadores y administración debe estar limpio y los anuncios deben verse atractivos.

Además, Ballón (2011), afirma que los componentes perceptibles son: “Los aspectos tangibles se refieren a la infraestructura de una casa, como mobiliario, limpieza, equipamiento, horario de funcionamiento, etc.” (p.10).

De modo que, lo abstracto de la calidad del trabajo de aprendizaje se relaciona directamente a los equipos y muebles disponibles en la industria, así como la limpieza y el tiempo.

- 2. Fiabilidad:** Una institución que logra una alta confiabilidad es aquella que ofrece un alto nivel de durabilidad y confiabilidad de su trabajo, brinda el servicio correcto desde el inicio, siempre cumple sus promesas en el día y hora prometida, brindando el servicio; si se equivoca, debe admitir su error y hacer todo lo posible e incluso más para satisfacer al cliente.

Este indicador intenta medir su capacidad para brindar los servicios prometidos. Cuando una institución brinda servicios eficientes y efectivos, es posible atender a los clientes y aprovechar mejor el tiempo y el material para brindar servicios de calidad. Es por esto que se considera que la confiabilidad se evalúa cuando un servicio se obtiene correctamente y, lo más importante, cumple con las expectativas del cliente y se observa visualmente que cumple con la función diseñada.

Asimismo, Ballón (2011) afirma que la confiabilidad es: “La confiabilidad se refiere a la confianza de los usuarios externos en el servicio que brinda el estudio” (p.9).

- 3. Capacidad de respuesta:** es decir, responder rápidamente a las llamadas telefónicas de los clientes, responder de manera flexible a las exigencias de los compradores, transferir oportunamente la información requerida a los clientes, confirmar las entrevistas lo antes posible y proporcionar suficiente personal para la atención de los clientes.

Para que la definición de capacidad de respuesta se relacione con la atención oportuna y eficaz de las necesidades que puedan tener los clientes, y en este

sentido, las instituciones educativas deben asignar el personal pertinente para cumplir con esta dimensión.

- 4. Seguridad:** con respecto a la estabilidad personal y seguridad económica de los compradores, se preocupan por el bienestar de las ventas y el trato con los mismos, manteniendo lo reservado de los negocios, garantizando los ámbitos de la compañía donde pueden ingresar los clientes (equipos, escaleras mecánicas, seguridad de humedales y representación física de servicios tarjetas de crédito, contratos, dinero, cheques, etc.) prestados por tableros, instalaciones eléctricas, etc.

Por lo que la seguridad la puede brindar el conocer algunos de los servicios que se brindan, pero también la amabilidad con que nos trata el empleado y la convicción que nos transfiere.

Igualmente, Ballón (2011) afirma que la finalidad de la seguridad es “sentir por parte de los clientes la comodidad de su estadía en las instalaciones del instituto, por lo que son requisitos importantes el trato amable, el respeto a la privacidad, el cumplimiento de los procedimientos y las explicaciones brindadas” (p.12).

- 5. Empatía:** La función de comprender los emociones y sentimientos de los demás, colocarse en el sitio de los otros. Es innecesario vivir la misma experiencia para entender mejor a las personas que te rodean, sino poder captar la información verbal y no verbal que la otra persona desea transmitir y expresarla.

La simpatía asimismo se relaciona con la consideración individualizada que se brinda a los clientes y las interrelaciones que existen con ellos, especialmente la comprensión del mensaje que se pretende transmitir, infiriendo así el deseo de satisfacer al cliente. (p.11)

#### **2.3.2.9. Factores que influyen en la calidad del servicio educativo**

Para que la educación sea altamente especializada, debe existir un buen clima empresarial en el que se implementen los estándares discutidos en el trabajo académico.

El Marco del Buen Desempeño Docente, sobre “La escuela que queremos” (2014), estipula como “para lograr el aprendizaje básico, las escuelas deben asumir

el aprendizaje básico, ejercer una gestión democrática y liderar la calidad de la enseñanza” (p.15).

Este logro implica la tutela de actividades encaminadas a fomentar la reflexivo, creatividad y pensamiento crítico, el aprecio por la diversidad de las diferentes expresiones, la acción activa y eficaz en el respeto a la cultura, la biodiversidad y a los demás miembros de la comunidad.

La escuela que queremos contiene cuatro características:

- **La gestión escolar**, con la finalidad de aumentar la cualidad del desarrollo del aprendizaje y retroalimentar el desempeño académico de todos los estudiantes, el cual debe ser determinado por la dirección educativa del director, la participación democrática de los consejos escolares y demás actores educativos: educadores, educando, progenitores, líder de la institución.
- **La convivencia**, tiene relación con promover las colaboraciones interpersonales en un entorno integrador, favorable y cooperativo en el colegio y en todos los ámbitos estudiantiles. Aquí confluyen el respeto a las diferencias culturales, lingüísticas y físicas, los derechos de toda la gente, el asentimiento recíproco y la identidad cultural de los estudiantes, la confianza en su capacidad y probabilidad de aprender, independientemente de los momentos adversos que se producen.
- **La relación escuela-familia-comunidad**, a partir de un nuevo contrato ético basado en el desarrollo de la educación, suman experiencia y entendimientos sociales, culturales y productivos a la comunidad, beneficiando el desarrollo de la educación en las aulas de clase. Fortalecido bajo la guía de las autoridades comunitarias locales.
- **Los procesos pedagógicos**, que desarrollan los docentes a medida que promueven la educación a los individuos y fortalecen sus habilidades de hablar con seguridad, reflexión, crítica, colaboración en equipos y pensamiento creativo y transformador.

Vergara y Quesada (2011), afirman que “la interacción entre docentes y estudiantes es un elemento central de los servicios educativos y una medida importante de la calidad” (p. 110).

Así, el empleado que presta el servicio se convierte en un factor importante para los directores o ejecutivos interesados en la reputación de la organización. Se utilizan tres dimensiones: Esencial, Aceptable y Funcional.

Díaz (2010) afirma un proceso educativo de alta calidad, “la existencia de un programa escolar, una organización basada en la autonomía escolar, un fuerte liderazgo instructivo y un consenso entre el personal relacionado con las metas y objetivos institucionales y toma de decisiones compartida” (p.57).

En términos de efectividad, esto se logra a través de buenos resultados de aprendizaje, si las necesidades de los estudiantes son sensibles y reconocidas, asegurando que todos completen la educación secundaria, aprendan a reconocer sus derechos y valores, sean justos y reciban igualdad de oportunidades; mientras se logrará la eficiencia a través del uso adecuado de los recursos financieros (como los recursos de enseñanza y aprendizaje) para lograr y ser recompensado por lograr todos los resultados alcanzados en una educación de calidad.

Para cumplir con la función pública de brindar servicios educativos de calidad Pezzini (2016) enfatiza la necesidad de más recursos públicos, afirmando que “es necesario aumentar la confianza de los ciudadanos a través de mejores servicios públicos, especialmente la educación, porque una parte importante de los ciudadanos está dispuesta a pagar más impuestos para financiar servicios públicos de calidad en salud, educación y seguridad...” (p.32)

#### 2.4 Definición de términos básicos

- **Autoevaluación:** factor fundamental en el desarrollo de análisis de la capacidad de los individuos para evaluar su desempeño en relación con una tarea determinada: significa describir cómo lo hicieron, cuándo, cómo se compara su trabajo con el de otros y dónde podrían mejorar.
- **Calidad de servicio educativo:** puede ser gestionada bajo el concepto de calidad colectiva, los principios básicos son: organización orientada al cliente, liderazgo, estructura organizacional, personas involucradas, mejora continua, objetivos y decisiones organizacionales y beneficio de proveedores, socios, sistemas de gestión por procesos.

- **Estrategia didáctica:** define cómo se lleva a cabo el proceso educativo y articula cómo orientar el desarrollo de conductas para el logro de metas. En educación, se cree que las estrategias educativas guían el proceso de aprendizaje.
- **Gestión pedagógica democrática:** es la primera aplicación práctica del principio universal dado por el desarrollo de la solidaridad en el mundo, que establece que todo participante tiene derecho a un voto, lo que hace que la participación sea igualitaria, de esta manera irrelevante el valor de las contribuciones sociales que radica en su participación en la toma de decisiones.
- **Gestión pedagógica:** es un programa relativo al mejoramiento del desarrollo de la educación y la enseñanza para educadores y educando. Se trata de ir más allá de gestionar las cosas existentes y meditarlas a partir de motivos pasados.
- **Interculturalidad:** es un sistema de dialogo y relación entre individuos o grupos de personas con diferentes características pedagógicas en el que los pensamientos y conducta de un individuo o grupo cultural no pueden prevalecer sobre los demás y siempre conducen al diálogo, el acuerdo, la integración y la armonía, convivencia cultural.
- **La gestión escolar:** es un trabajo diseñado para crear y mantener un ambiente de enseñanza y aprendizaje democrático, bien organizado eficazmente en clases los niños, jóvenes, adolescentes y adultos al crezcan como ciudadanos equitativos, trabajadores y eficientes, puedan construir democráticamente en el desarrollo comunitario, combinando en el trabajo individual con el trabajo colectivo.
- **Liderazgo:** se trata de un grupo de capacidades usadas para liderar y convivir con un conjunto de individuos. No obstante, el jefe no solo puede influir en su conjunto, sino además crear novedosas ideas y alentar a cada participante a hacer lo mejor que pueda.
- **Motivación:** se refiere al entusiasmo y las ganas para complacer un sueño o propósito, donde el deseo es más importante que la capacidad. El cumplimiento se refiere a la felicidad experimentada cuando se cumple un deseo.
- **Planificación:** es un proceso sistemático de primero identificar los requisitos y luego desarrollar la mejor manera de abordar esos requisitos en un marco estratégico que posibilite priorizar los principios funcionales.

- **Probabilidad:** es una forma de obtener una cierta frecuencia de eventos dado por ensayos aleatorios en condiciones totalmente estables, donde se conocen todos los resultados posibles.
- **Retroalimentación:** refleja ideas, juicio basado en la curva de aprendizaje y los éxitos, fracasos, fortalezas y debilidades de los estudiantes. Durante el proceso de retroalimentación, se necesita la ayuda del maestro.
- **Toma de decisiones:** es el desarrollo de decisión entre elecciones o caminos que pueden abordar diferentes situaciones de la vida: profesional, laboral, económica, familiar, personal, de relaciones, etc.
- **Valores morales:** es un valor que los individuos poseen a través de la experiencia. Estas normas de conducta son asumidas por la sociedad y transmitidas por los ciudadanos. Además, determinan qué tan bien o mal se comportan.

## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

La gestión pedagógica influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

- La planificación curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.
- La organización curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.
- La ejecución curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.
- La evaluación curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.



## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>GESTIÓN PEDAGÓGICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación curricular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menciona actividades que están en la mejora de la institución.</li> <li>Conoce los documentos de gestión.</li> <li>Construye e interioriza experiencias de aprendizaje deseable.</li> </ul>	Ítems
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización curricular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprende aquellas medidas para que el currículo se lleve a la práctica.</li> <li>Determina el número de alumnos en cada sección.</li> <li>Establece objetivos, metas y estrategias.</li> </ul>	Ítems
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución curricular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordina las actividades educativas.</li> <li>Realización de proyectos y programas.</li> <li>Establece la relevancia, alcance, duración y eficiencia.</li> </ul>	Ítems
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación curricular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exige en el momento actual.</li> </ul>	ítems
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tangibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Desarrolla y logra un ambiente agradable.</li> </ul>	Ítems
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brinda un servicio de educación adecuado.</li> <li>Brinda respuesta a las solicitudes de la institución educativa.</li> </ul>	Ítems
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece un servicio rápido</li> <li>Destina un personal pertinente para cumplir en la calidad de servicio educativo.</li> </ul>	Ítems

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li>   <li>• Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza sus gestiones con los procedimientos indicados.</li> <li>• Requiere actores educativos para con los estudiantes, padres y demás actores.</li> <li>• Brinda atención individual.</li> <li>• Conocen las necesidades de los estudiantes.</li> </ul>	<p>Ítems</p> <p>Ítems</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

En este estudio se empleó un diseño no experimental transversal o transaccional. Debido a que el programa o estrategia está diseñado para brindar respuestas a las preguntas de investigación sin manipular variables, trabajamos con un grupo pequeño, recopilamos los datos para la investigación en una situación dada.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población en estudio, está constituida por docentes de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra señora de Fátima” en el distrito de Huacho, que en si conjunto son 30 docentes.

##### **3.2.2 Muestra**

Debido a la pequeña población, se decidió aplicar la herramienta de recolección de datos a toda la población.

#### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Para el estudio de campo se utilizaron procedimientos observacionales y la recolección de datos se hizo mediante una lista de cotejo para la coordinación y cooperación docente, lo que me permitió estudiar con dos variables cuantitativa y cualitativamente, es decir un método mixto.

Utilizamos herramientas como una “lista de cotejo” para la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo, la cual consta de 15 ítems con 5 alternativas para la primera variable y 15 ítems con 5 alternativas para la segunda variable, en la que se evalúa a los docentes uno a uno basado en su participación y desempeño durante las actividades.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Este estudio utiliza el sistema estadístico SPSS versión 23. Y para llevar a cabo el análisis estadístico de las estadísticas: medida de tendencia central, medida de dispersión y curtosis.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

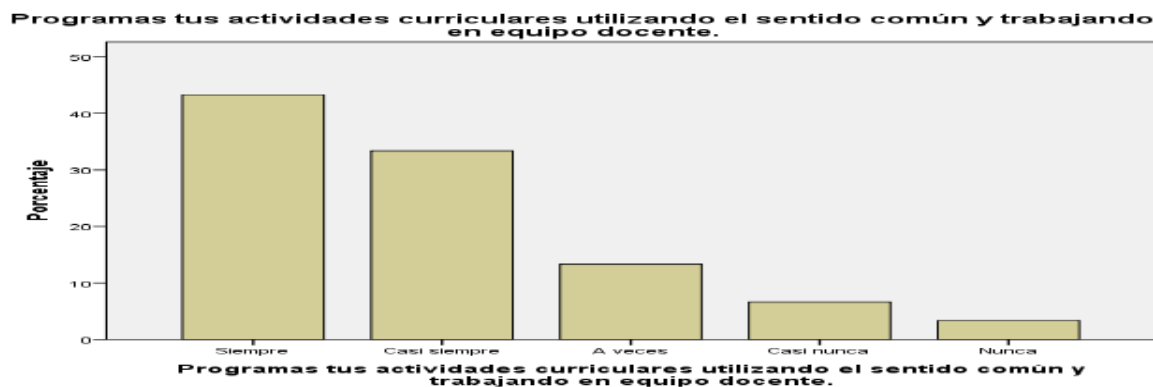
#### 4.1 Análisis de resultados

Los siguientes resultados se obtuvieron después de emplear la herramienta de recolección de datos a los docentes:

**Tabla 1**

Programas tus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	



*Figura 1: Programas tus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente.*

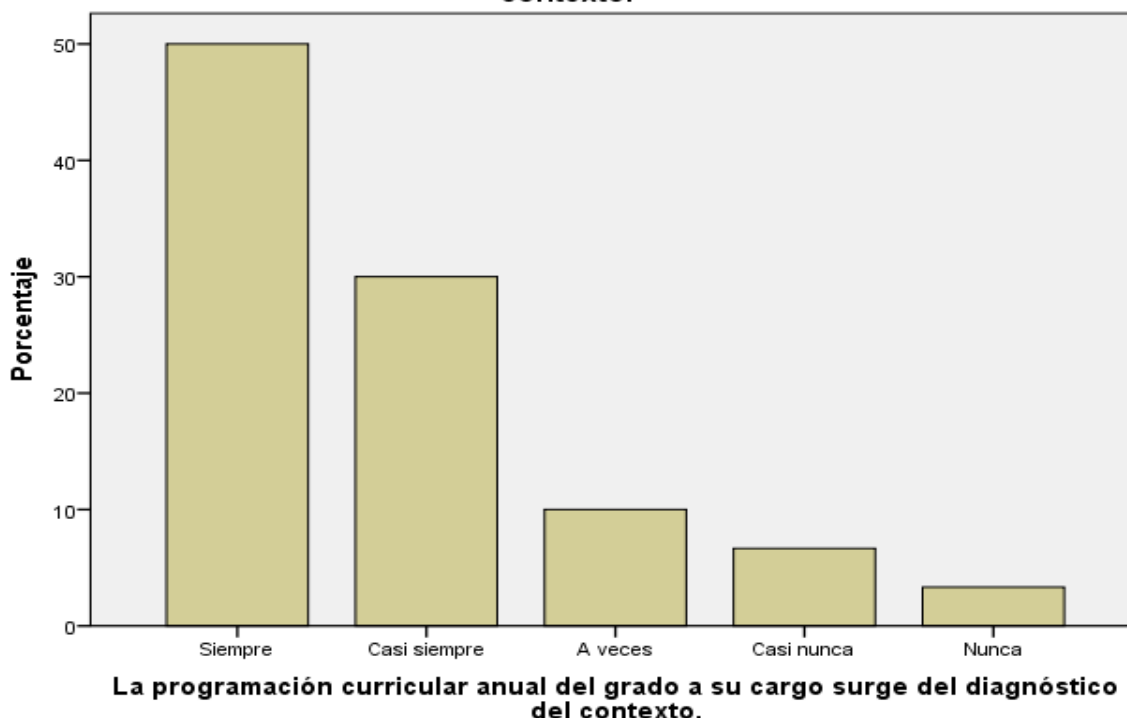
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 43,3% indican que siempre programan sus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente; el 33,3% indican que casi siempre programan sus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente, el 13,3% indican que a veces programan sus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente, el 6,7% indican que casi nunca programan sus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente y el 3,3% indican que nunca programan sus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente.

**Tabla 2**

La programación curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	80,0
	A veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La programación curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto.**



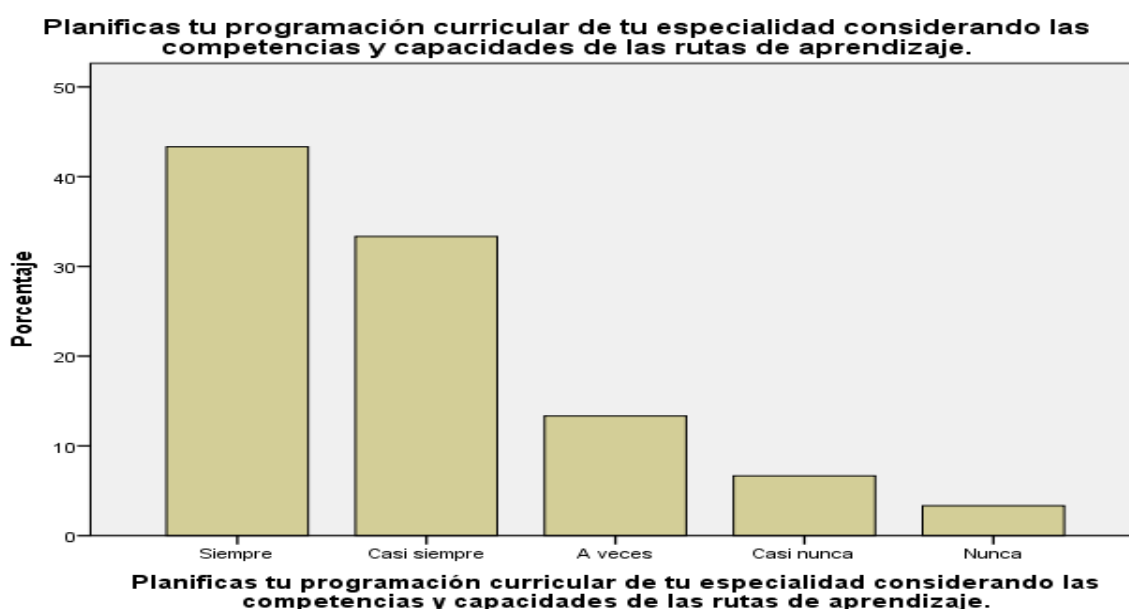
*Figura 2: La programación curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre el programa curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto; el 30,0% indican que casi siempre el programa curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto, el 10,0% indican que a veces el programa curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto, el 6,7% indican que casi nunca el programa curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto y el 3,3% indican que nunca el programa curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto.

**Tabla 3**

Planificas tu programación curricular de tu especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



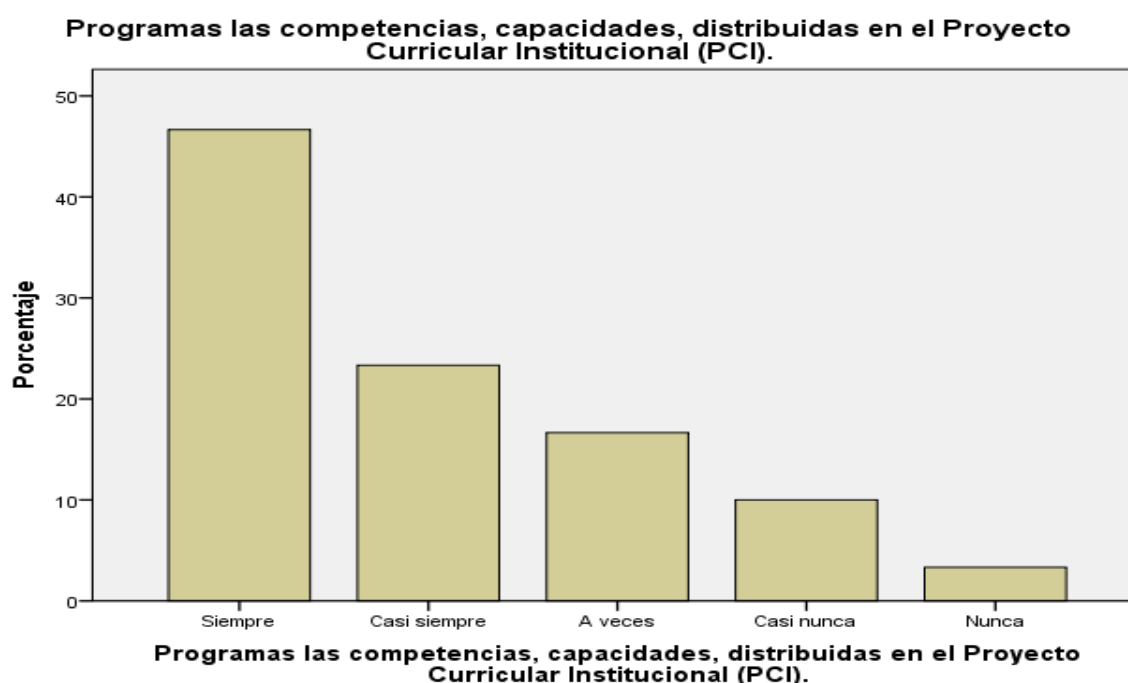
*Figura 3: Planificas tu programación curricular de tu especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 43,3% indican que siempre planifican su programación curricular de su especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje; el 33,3% indican que casi siempre planifican su programación curricular de su especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje, el 13,3% indican que a veces planifican su programación curricular de su especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje, el 6,7% indican que casi nunca planifican su programación curricular de su especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje y el 3,3% indican que siempre planifican su programación curricular de su especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje.

**Tabla 4**

Programas las competencias, capacidades, distribuidas en el Proyecto Curricular Institucional (PCI).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 4: Programas las competencias, capacidades, distribuidas en el Proyecto Curricular Institucional (PCI).*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 46,7% indican que siempre programan las competencias, capacidades, distribuidas en el Proyecto Curricular Institucional (PCI); el 23,3% indican que casi siempre programan las competencias, capacidades, distribuidas en el Proyecto Curricular Institucional (PCI), el 16,7% indican que a veces programan las competencias, capacidades, distribuidas en el Proyecto Curricular Institucional (PCI), el 10,0% indican que casi nunca programan las competencias, capacidades, distribuidas en el Proyecto Curricular Institucional (PCI) y el 3,3% indican que nunca programan las competencias, capacidades, distribuidas en el Proyecto Curricular Institucional (PCI).

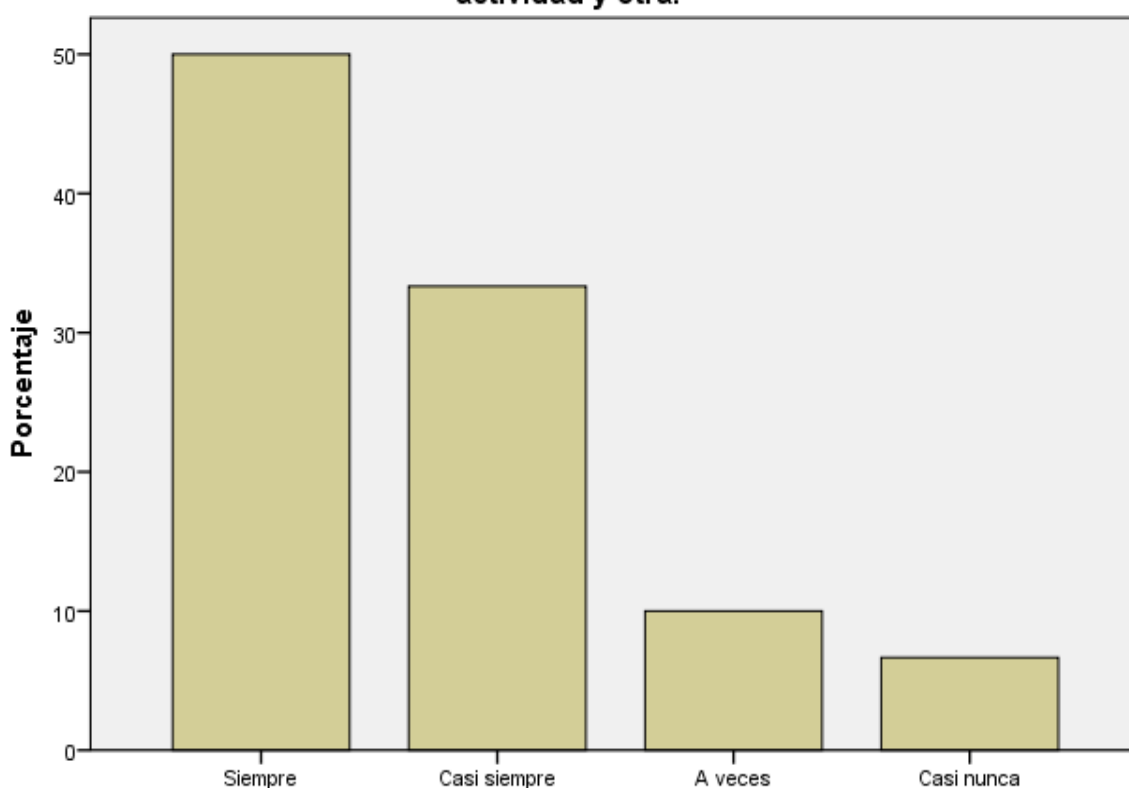


**Tabla 5**

En tu organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En tu organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra.**



**En tu organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra.**

*Figura 5: En tu organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra.*

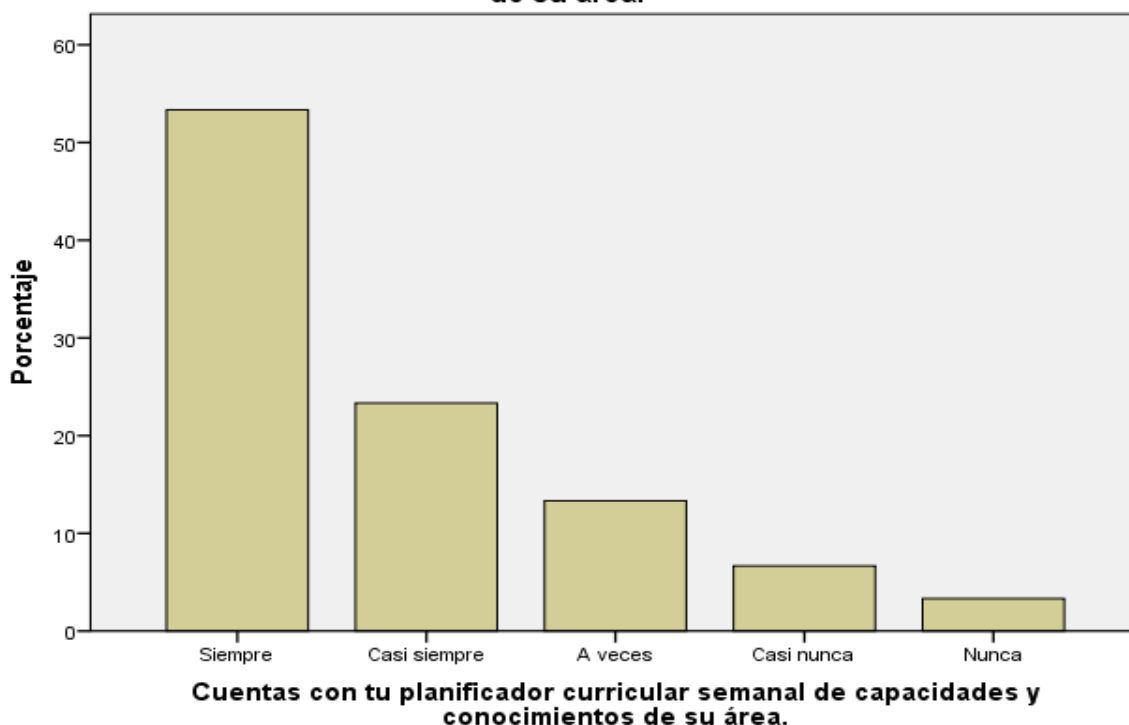
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre en su organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra; el 33,3% indican que casi siempre en su organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra, el 10,0% indican que a veces en su organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra y el 6,7% indican que casi nunca en su organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra.

**Tabla 6**

Cuentas con tu planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Cuentas con tu planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área.**



*Figura 6: Cuentas con tu planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área.*

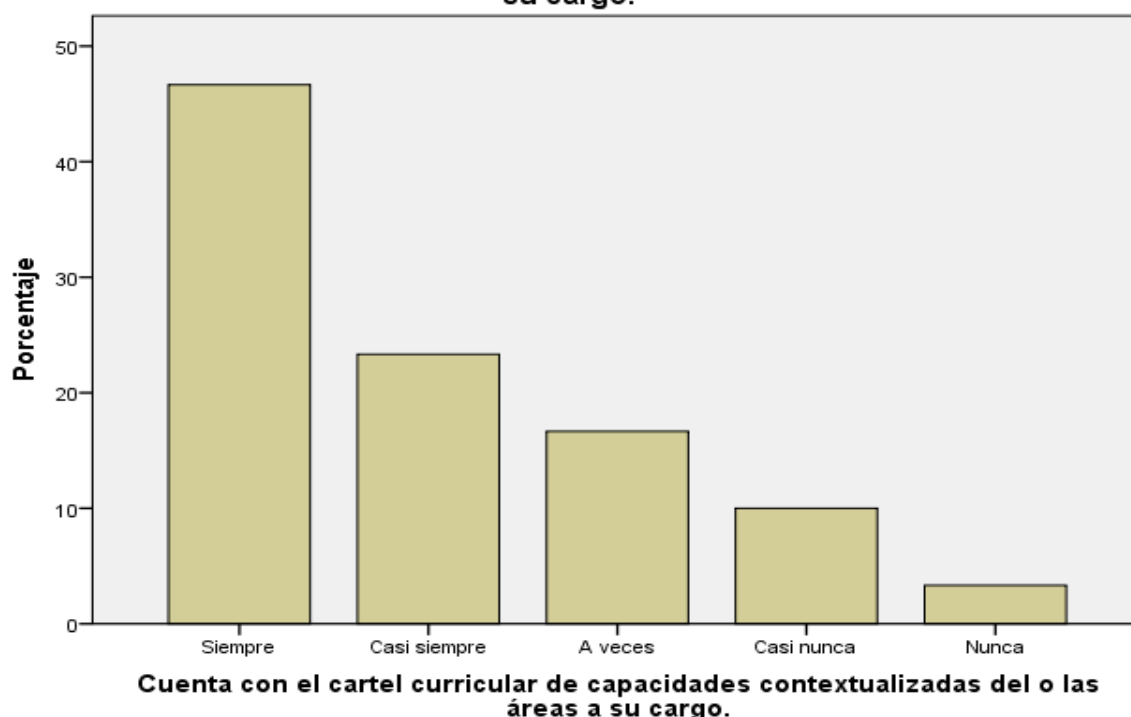
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 53,3% indican que siempre cuentan con su planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área; el 23,3% indican que casi siempre cuentan con su planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área, el 13,3% indican que a veces cuentan con su planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área, el 6,7% indican que casi nunca cuentan con su planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área y el 3,3% indican que nunca cuentan con su planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área.

**Tabla 7**

Cuenta con el cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Cuenta con el cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo.**



*Figura 7: Cuenta con el cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo.*

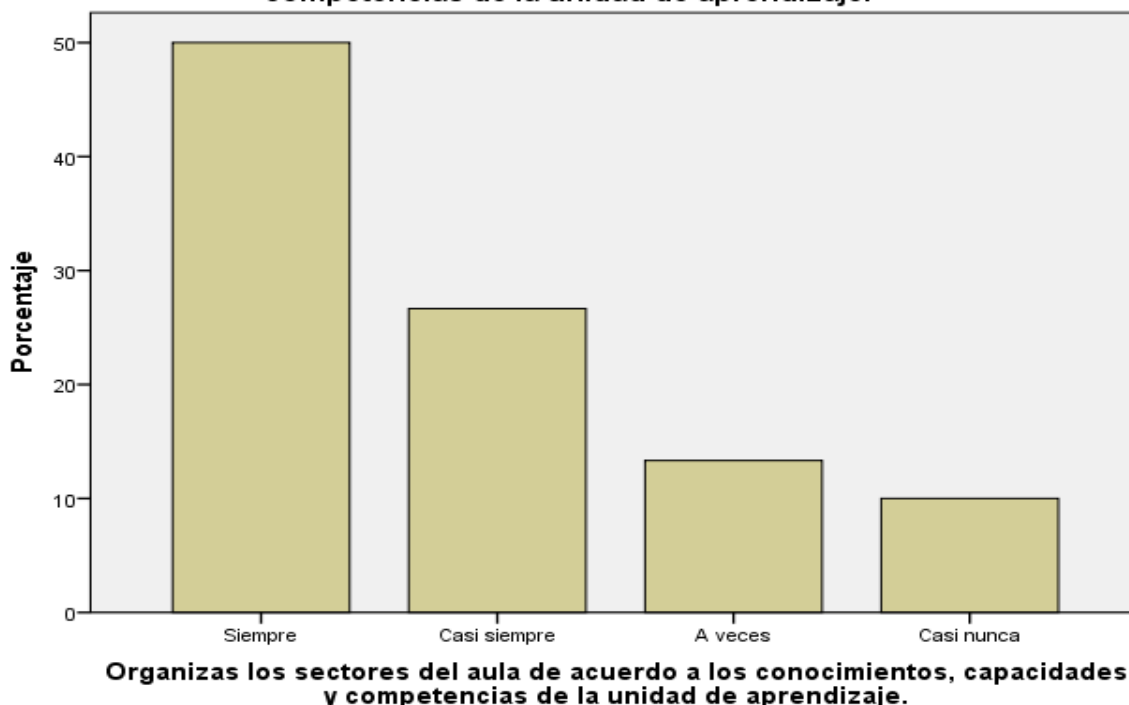
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 46,7% indican que siempre cuentan con un cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo; el 23,3% indican que casi siempre cuentan con un cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo, el 16,7% indican que a veces cuentan con un cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo, el 10,0% indican que casi nunca cuentan con un cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo y el 3,3% indican que nunca cuentan con un cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo.

**Tabla 8**

Organizas los sectores del aula de acuerdo a los conocimientos, capacidades y competencias de la unidad de aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Organizas los sectores del aula de acuerdo a los conocimientos, capacidades y competencias de la unidad de aprendizaje.**



*Figura 8: Organizas los sectores del aula de acuerdo a los conocimientos, capacidades y competencias de la unidad de aprendizaje.*

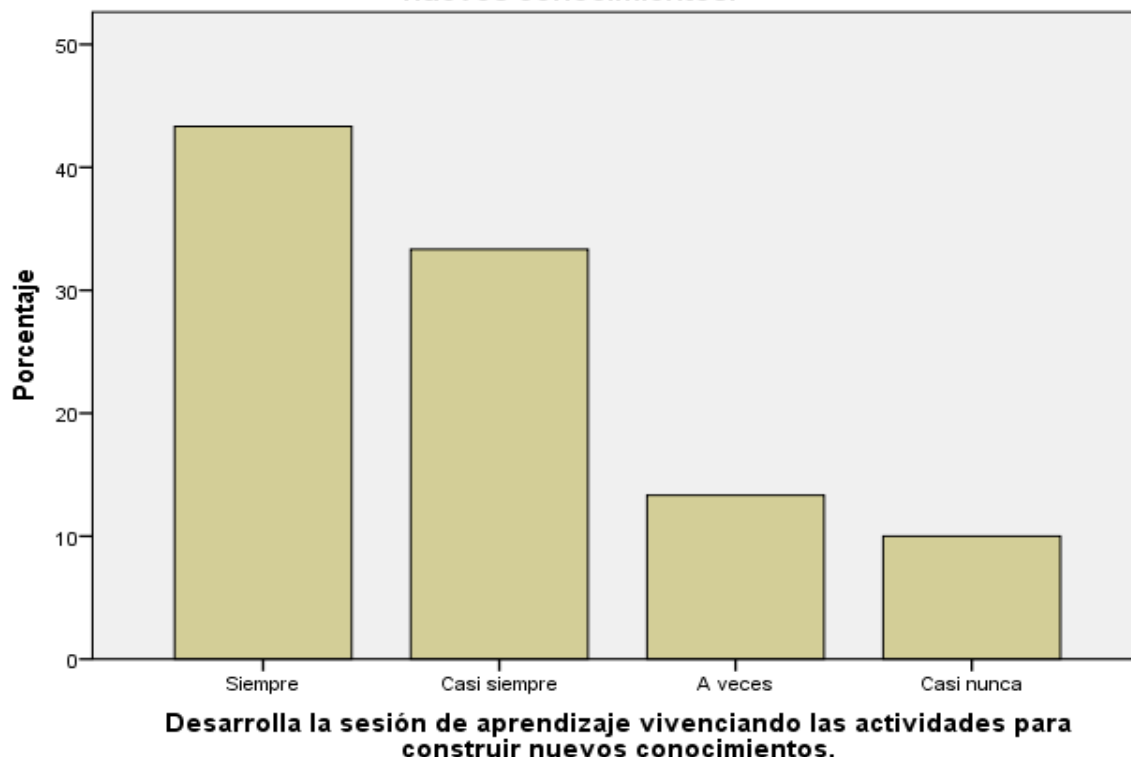
**Interpretación:** se encuesta a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre organizan los sectores del aula de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y competencia de la unidad de aprendizaje; el 26,7% indican que casi siempre organizan los sectores del aula de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y competencia de la unidad de aprendizaje, el 13,3% indican que a veces organizan los sectores del aula de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y competencia de la unidad de aprendizaje y el 10,0% indican que casi nunca organizan los sectores del aula de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y competencia de la unidad de aprendizaje.

**Tabla 9**

Desarrolla la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Desarrolla la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos.**



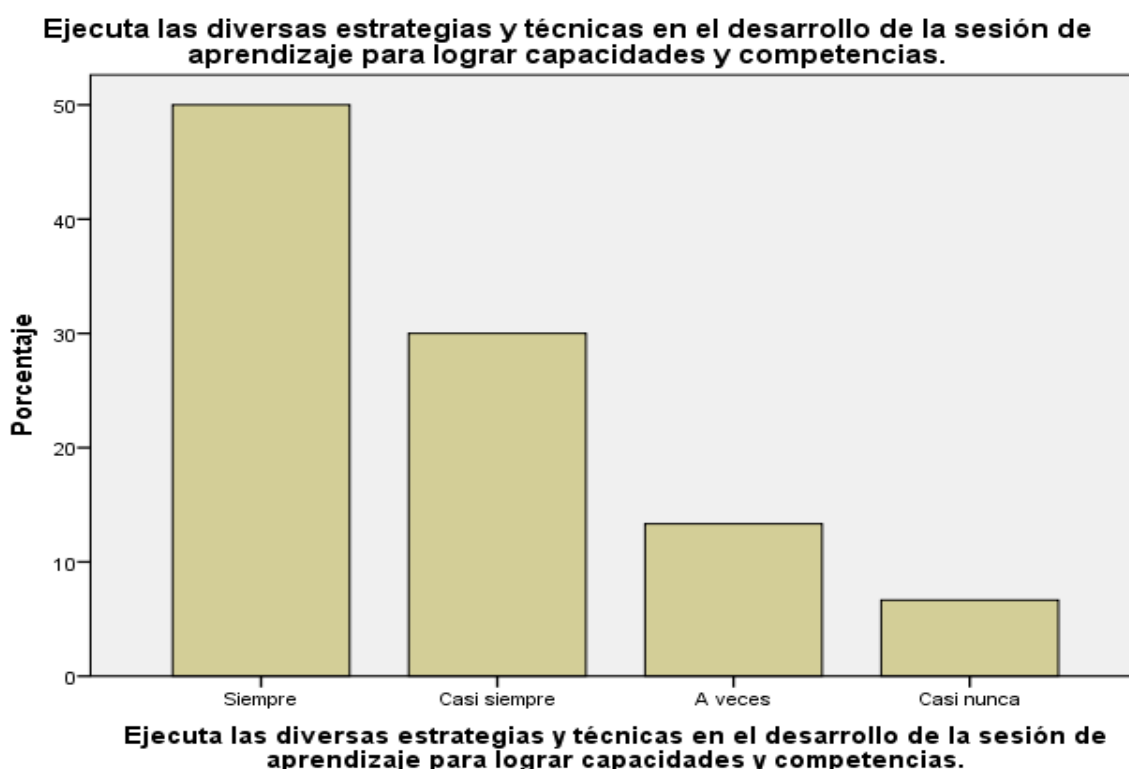
*Figura 9: Desarrolla la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 43,3% indican que siempre desarrollan la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos; el 33,3% indican que casi siempre desarrollan la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos, el 13,3% indican que a veces desarrollan la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos y el 10,0% indican que casi nunca desarrollan la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos.

**Tabla 10**

Ejecuta las diversas estrategias y técnicas en el desarrollo de la sesión de aprendizaje para lograr capacidades y competencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	80,0
	A veces	4	13,3	13,3	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 10: Ejecuta las diversas estrategias y técnicas en el desarrollo de la sesión de aprendizaje para lograr capacidades y competencias.*

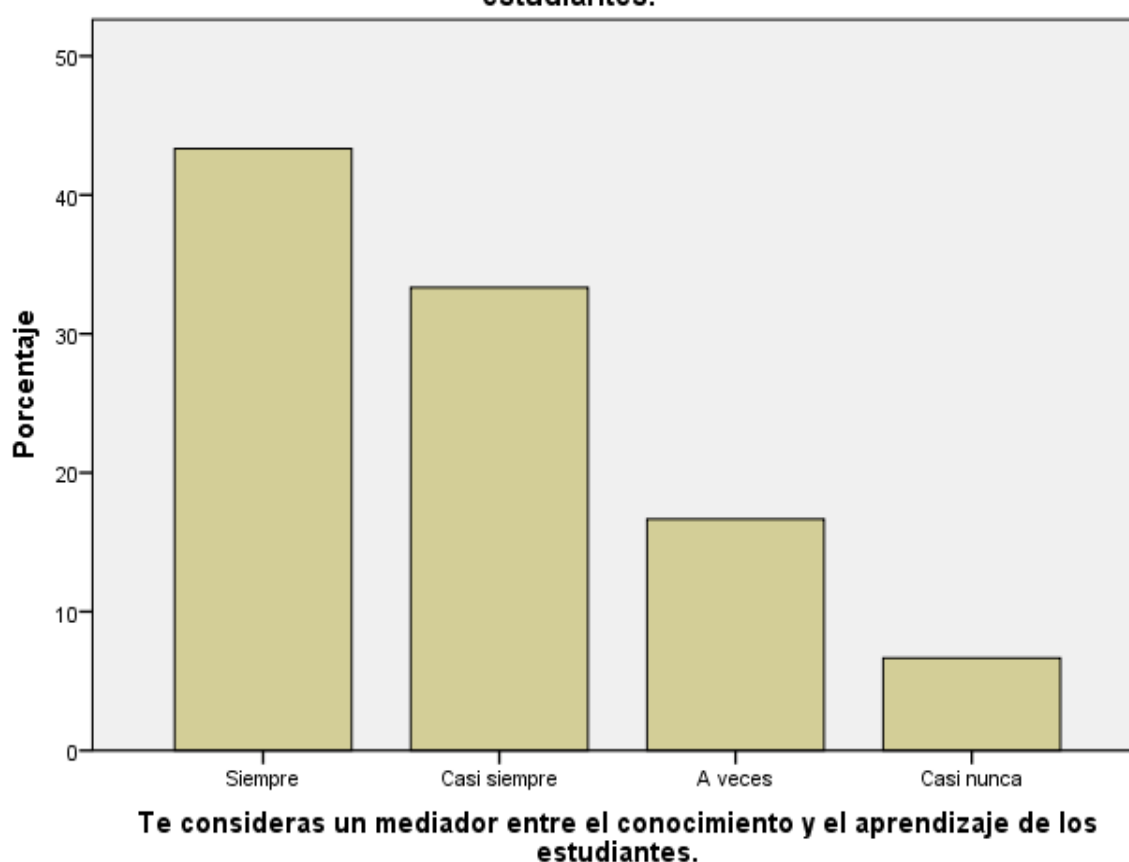
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre ejecutan las diversas estrategias y técnicas en el desarrollo de la sesión de aprendizaje para lograr capacidades y competencias; el 30,0% indican que casi siempre ejecutan las diversas estrategias y técnicas en el desarrollo de la sesión de aprendizaje para lograr capacidades y competencias, el 13,3% indican que a veces ejecutan las diversas estrategias y técnicas en el desarrollo de la sesión de aprendizaje para lograr capacidades y competencias y el 6,7% indican que casi nunca ejecutan las diversas estrategias y técnicas en el desarrollo de la sesión de aprendizaje para lograr capacidades y competencias.

**Tabla 11**

Te consideras un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	5	16,7	16,7	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Te consideras un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes.**



*Figura 11: Te consideras un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes.*

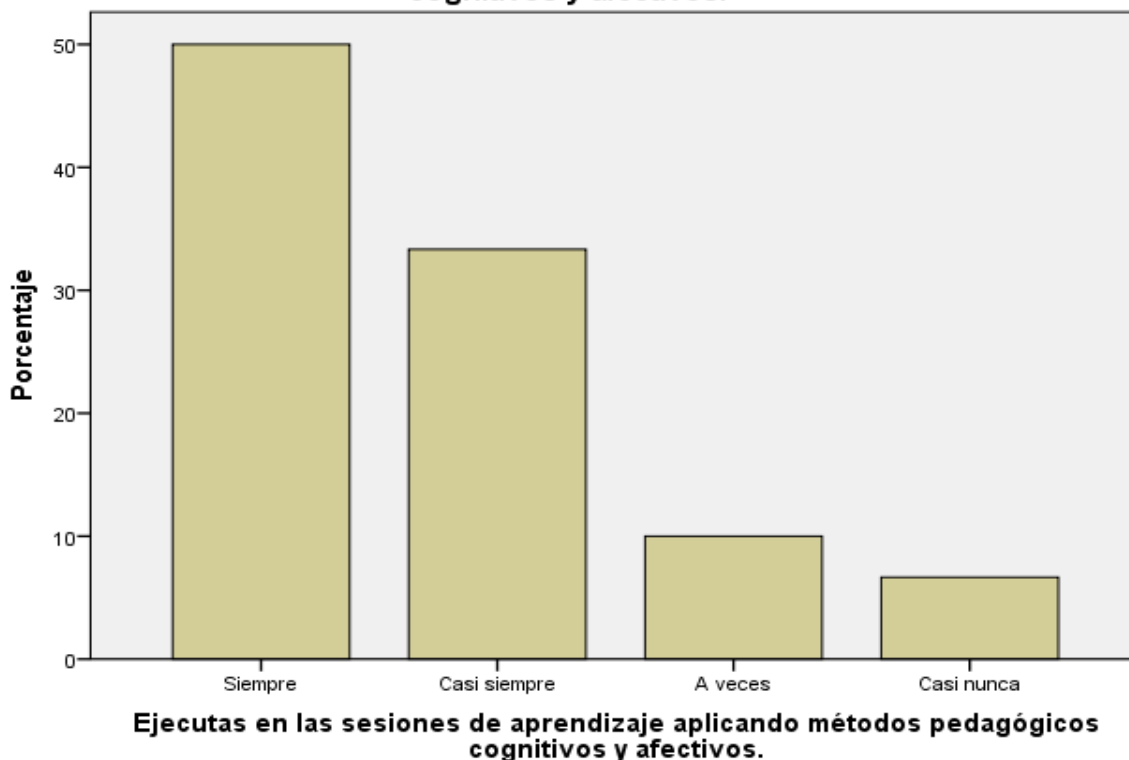
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 43,3% indican que siempre se consideran un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes; el 33,3% indican que casi siempre se consideran un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes, el 16,7% indican que a veces se consideran un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes y el 6,7% indican que casi nunca se consideran un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes.

**Tabla 12**

Ejecutas en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Ejecutas en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos.**



*Figura 12: Ejecutas en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre ejecutan en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos; el 33,3% indican que casi siempre ejecutan en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos, el 10,0% indican que a veces ejecutan en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos y el 6,7% indican que casi nunca ejecutan en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos.



**Tabla 13**

Reformula las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



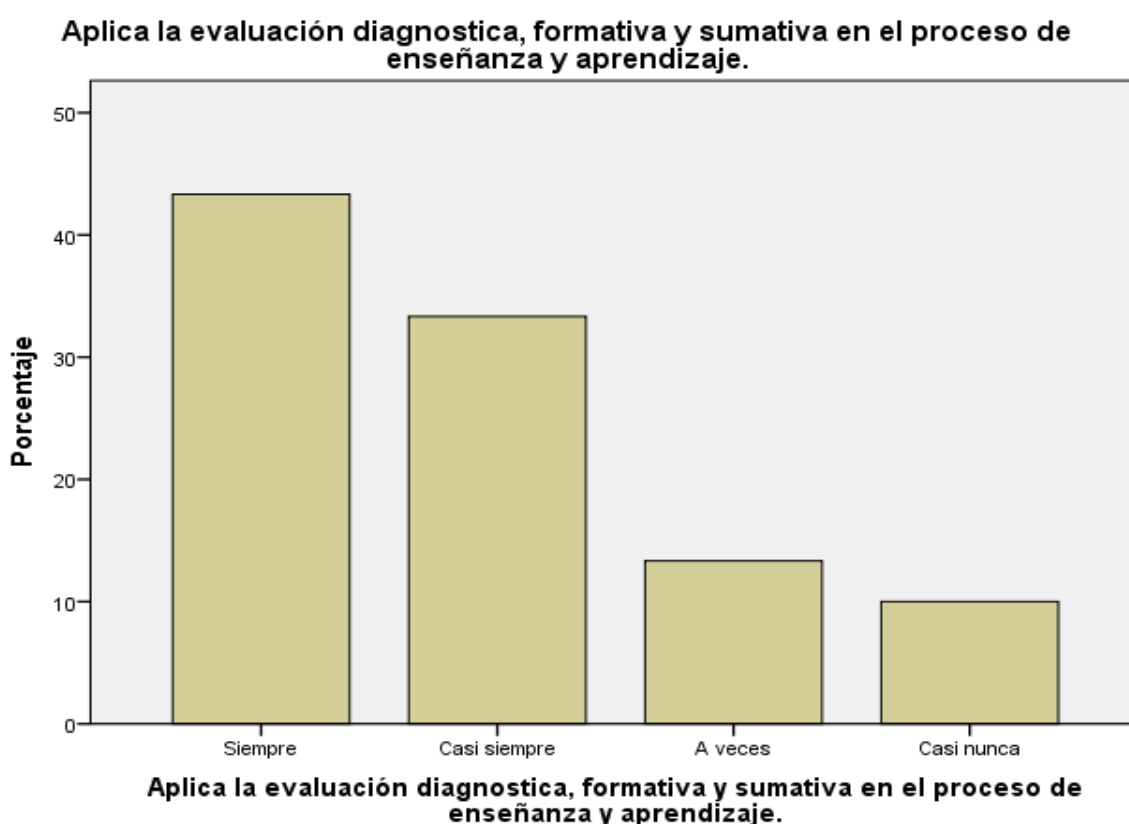
*Figura 13: Reformula las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 53,3% indican que siempre reformulan las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades; el 23,3% indican que casi siempre reformulan las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades, el 13,3% indican que a veces reformulan las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades, el 6,7% indican que casi nunca reformulan las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades y el 3,3% indican que nunca reformulan las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades.

**Tabla 14**

Aplica la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 14: Aplica la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje.*

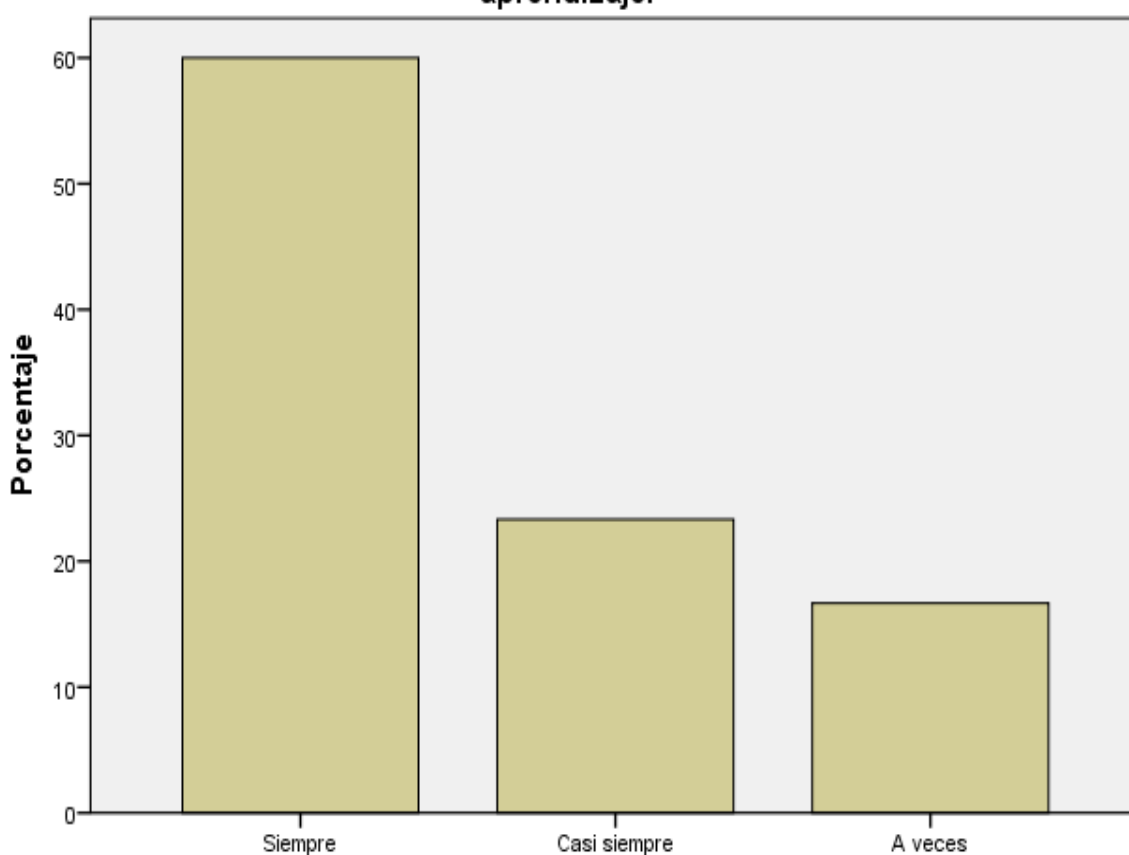
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 43,3% indican que siempre aplican la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje; el 33,3% indican que casi siempre aplican la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje, el 13,3% indican que a veces aplican la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje y el 10,0% indican que casi nunca aplican la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

**Tabla 15**

La autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje.**



**La autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje.**

*Figura 15: La autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 60,0% indican que siempre la autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje; el 23,3% indican que casi siempre la autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje y el 16,7% indican que a veces la autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje.

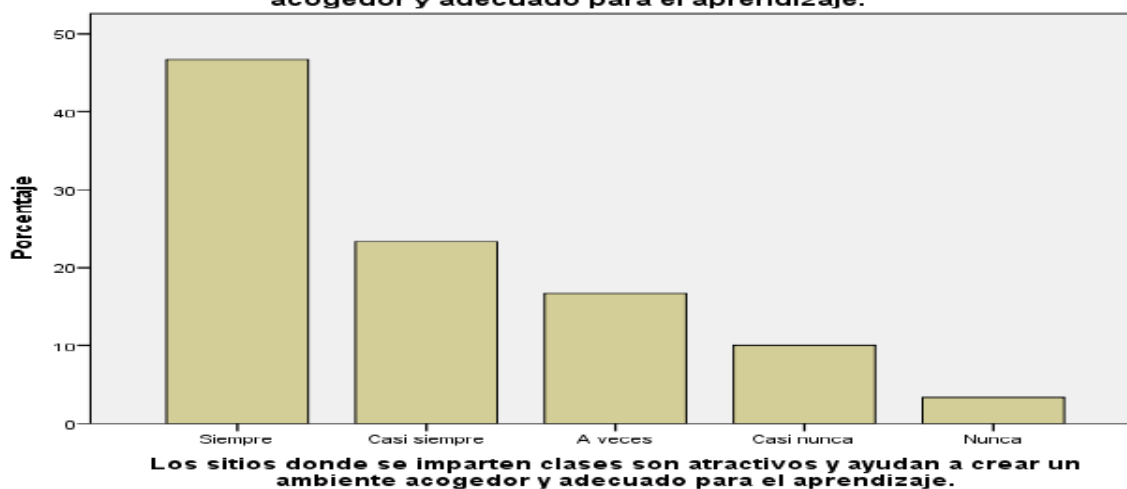
Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos a los docentes, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 1**

Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.**



*Figura 1: Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.*

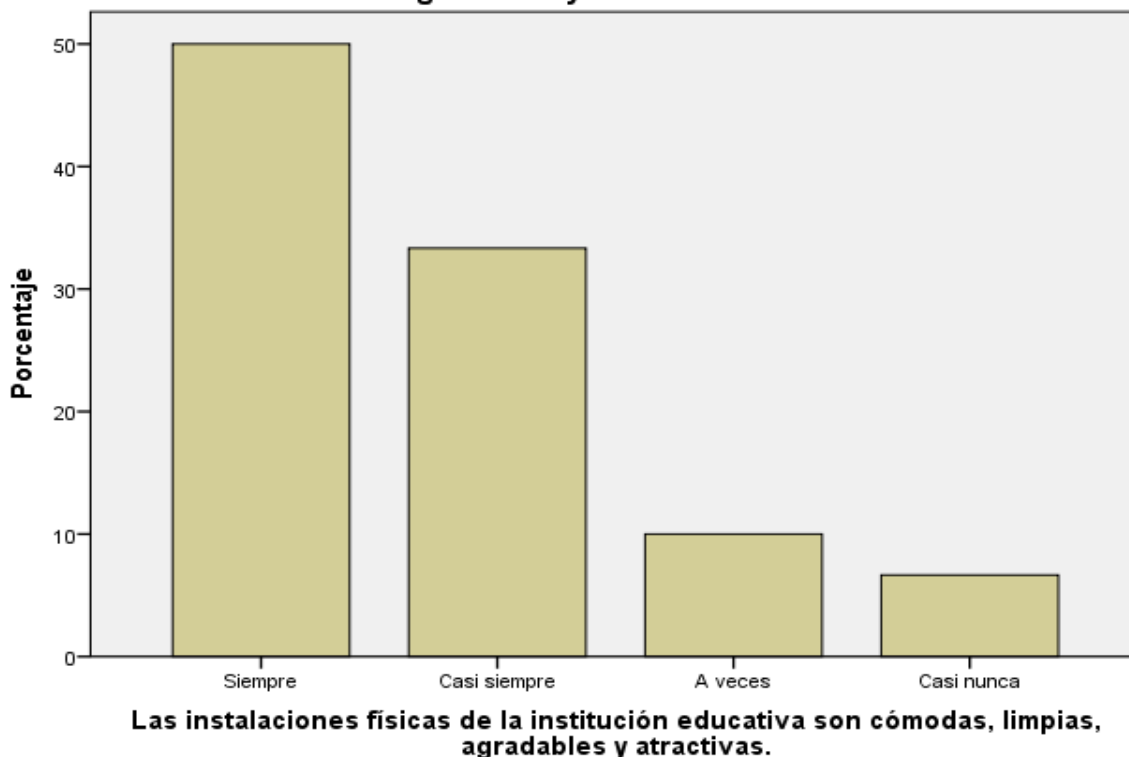
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 46,7% indican que siempre los sitios donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje; el 23,3% indican que casi siempre los sitios donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje, el 16,7% indican que a veces los sitios donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje, el 10,0% indican que casi nunca los sitios donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje y el 3,3% indican que nunca los sitios donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.

**Tabla 2**

Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.**



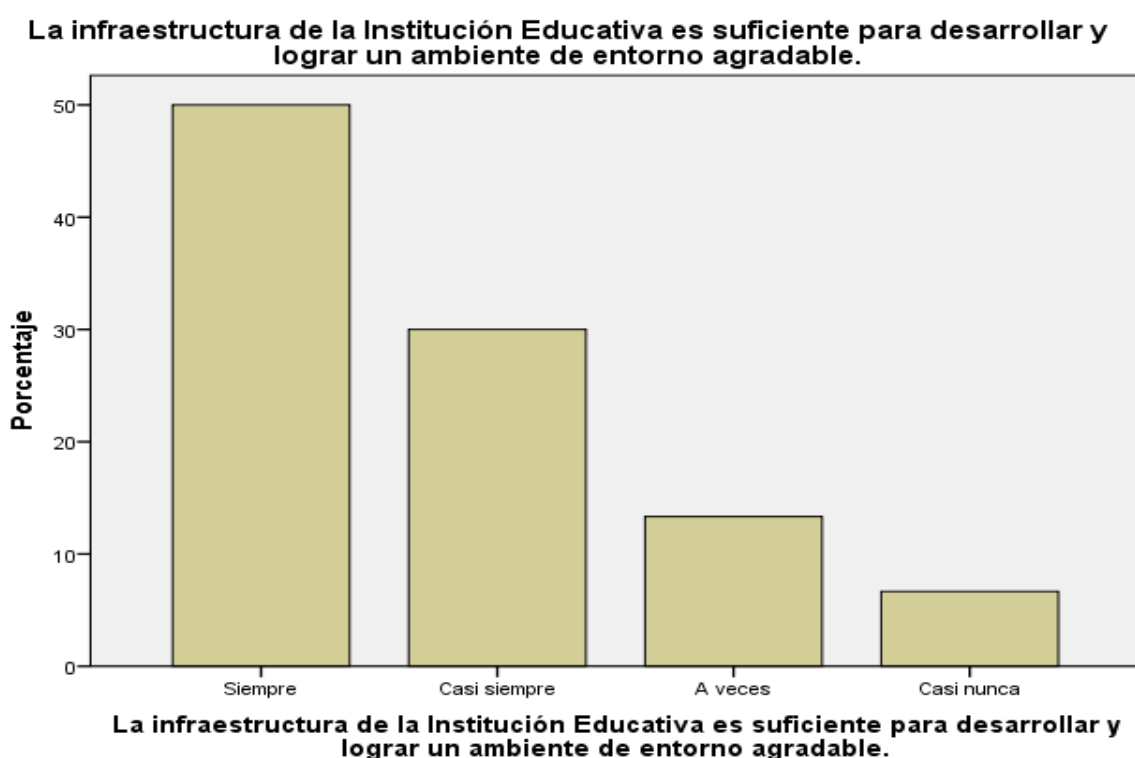
*Figura 2: Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas; el 33,3% indican que casi siempre las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas, el 10,0% indican que a veces las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas y el 6,7% indican que casi nunca las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.

**Tabla 3**

La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	80,0
	A veces	4	13,3	13,3	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



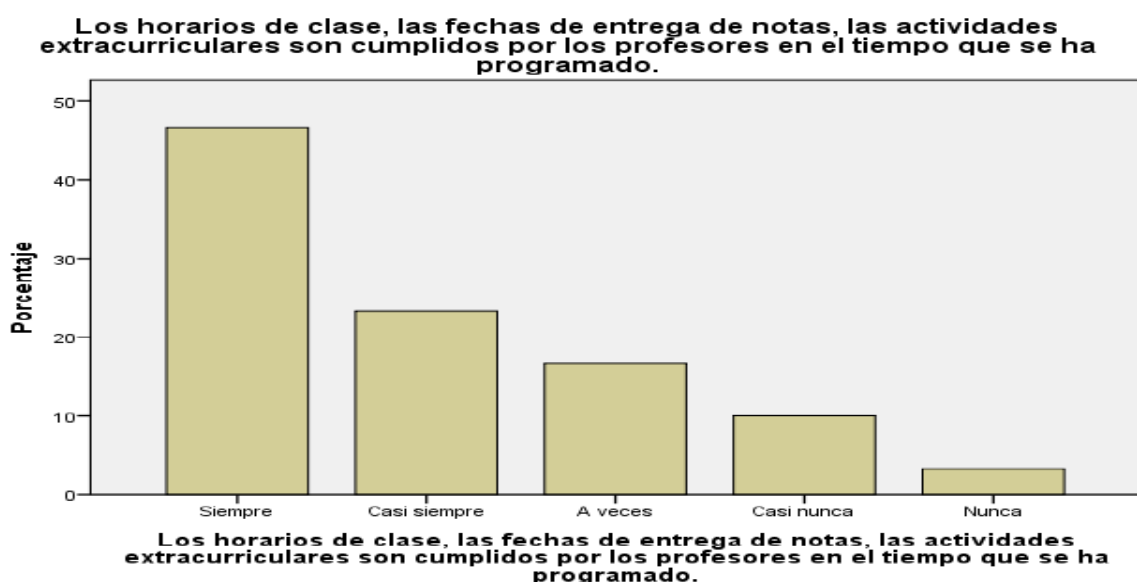
*Figura 3: La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre la infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable; el 30,0% indican que casi siempre la infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable, el 13,3% indican que a veces la infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable y el 6,7% indican que casi nunca la infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.

**Tabla 4**

Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 4: Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.*

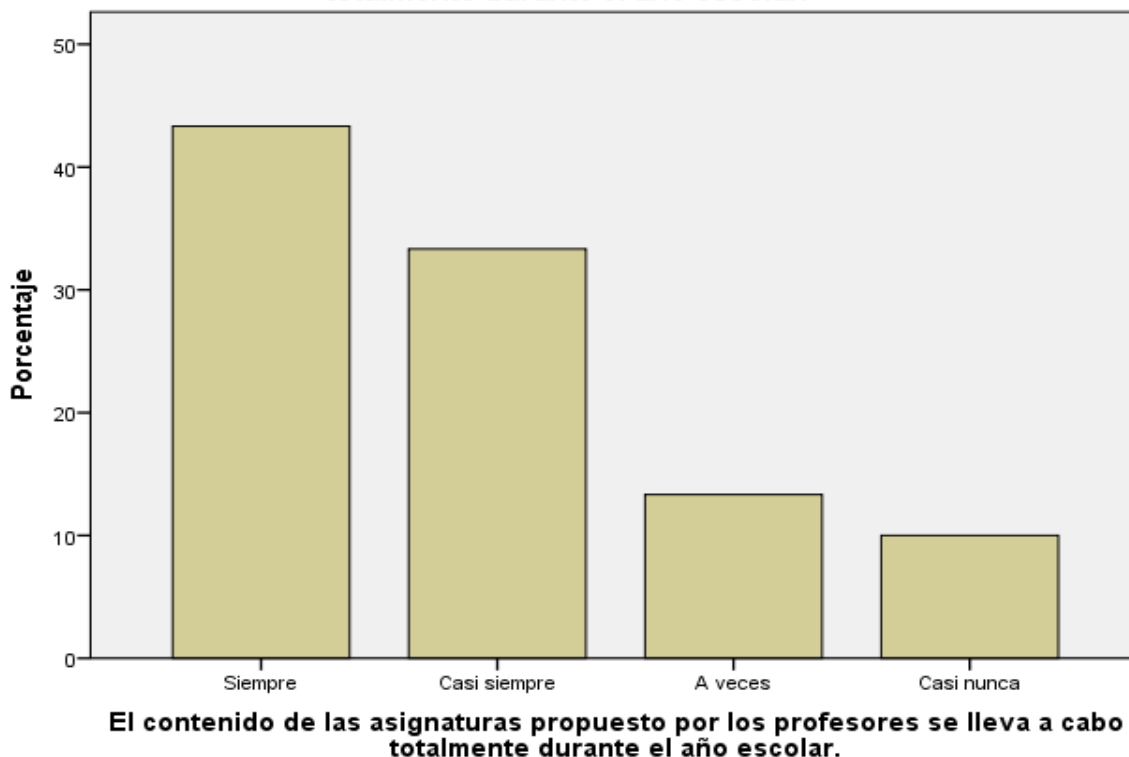
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 46,7% indican que siempre los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado; el 23,3% indican que casi siempre los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado, el 16,7% indican que a veces los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado, el 10,0% indican que casi nunca los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado y el 3,3% indican que nunca los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.

**Tabla 5**

El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.**



*Figura 5: El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 43,3% indican que siempre el contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar; el 33,3% indican que casi siempre el contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar, el 13,3% indican que a veces el contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar y el 10,0% indican que casi nunca el contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.

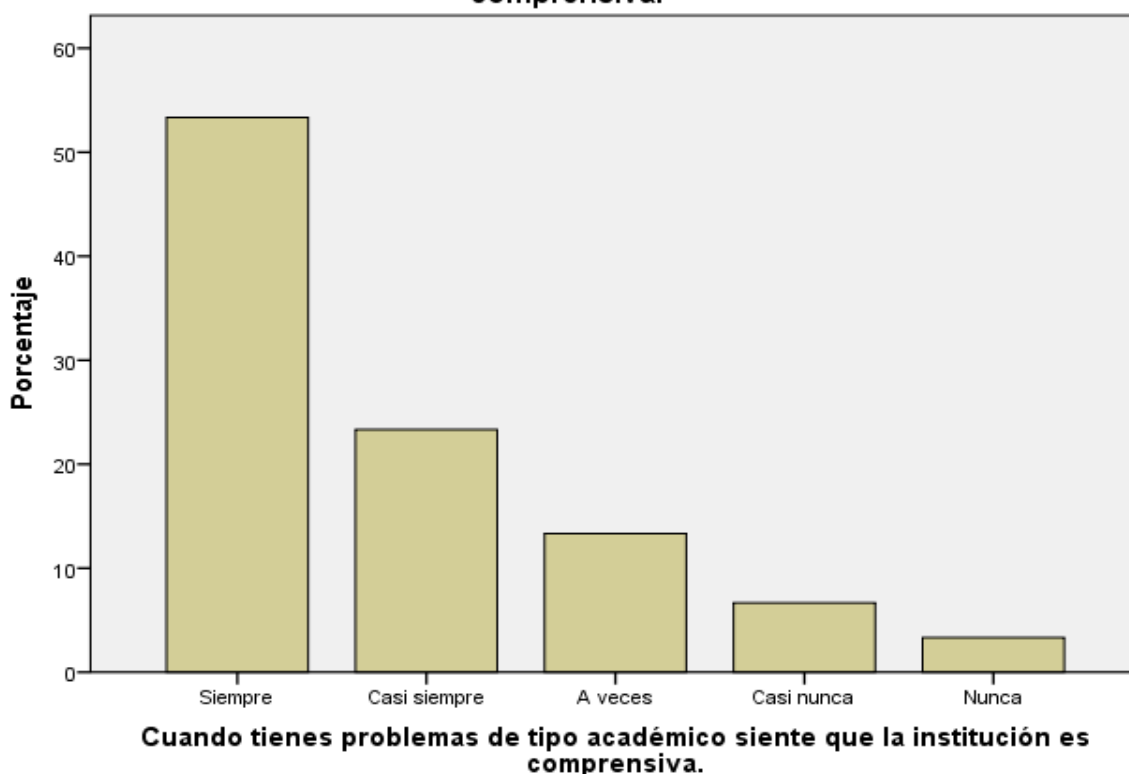


**Tabla 6**

Cuando tienes problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Cuando tienes problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva.**



*Figura 6: Cuando tienes problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva.*

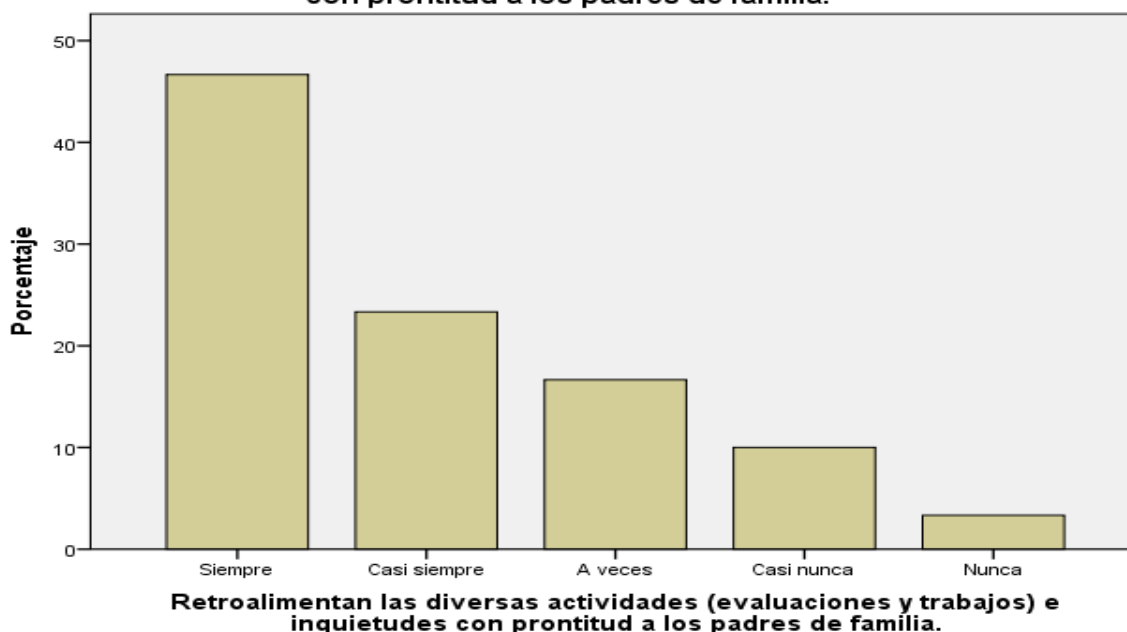
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 53,3% indican que siempre cuando tienen problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva; el 23,3% indican que casi siempre cuando tienen problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva, el 13,3% indican que a veces cuando tienen problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva, el 6,7% indican que casi nunca cuando tienen problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva y el 3,3% indican que nunca cuando tienen problemas de tipo académico sienten que la institución es comprensiva.

**Tabla 7**

Retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.**



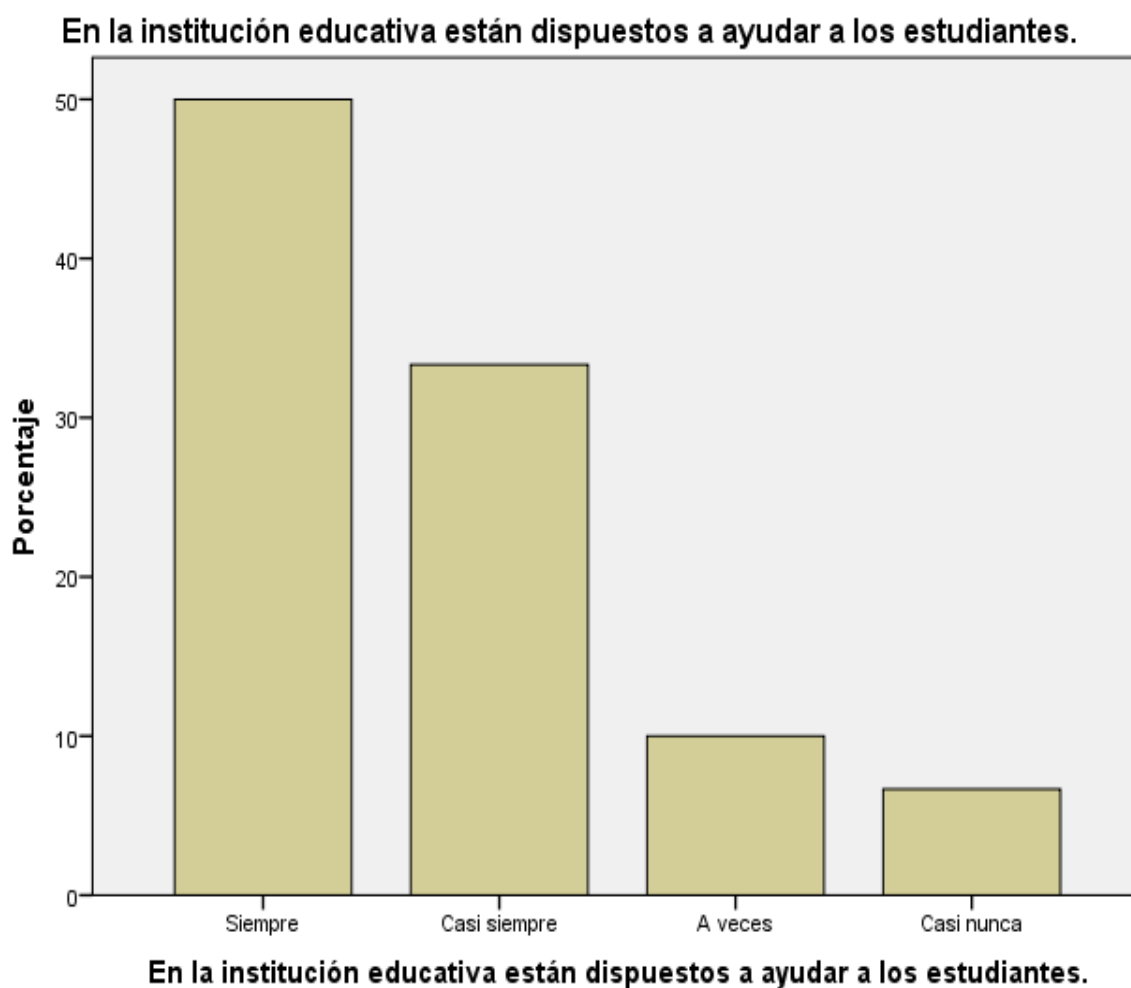
*Figura 7: Retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 46,7% indican que siempre retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia; el 23,3% indican que casi siempre retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia, el 16,7% indican que a veces retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia, el 10,0% indican que casi nunca retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia y el 3,3% indican que nunca retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.

**Tabla 8**

En la institución educativa están dispuestos a ayudar a los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 8: En la institución educativa están dispuestos a ayudar a los estudiantes.*

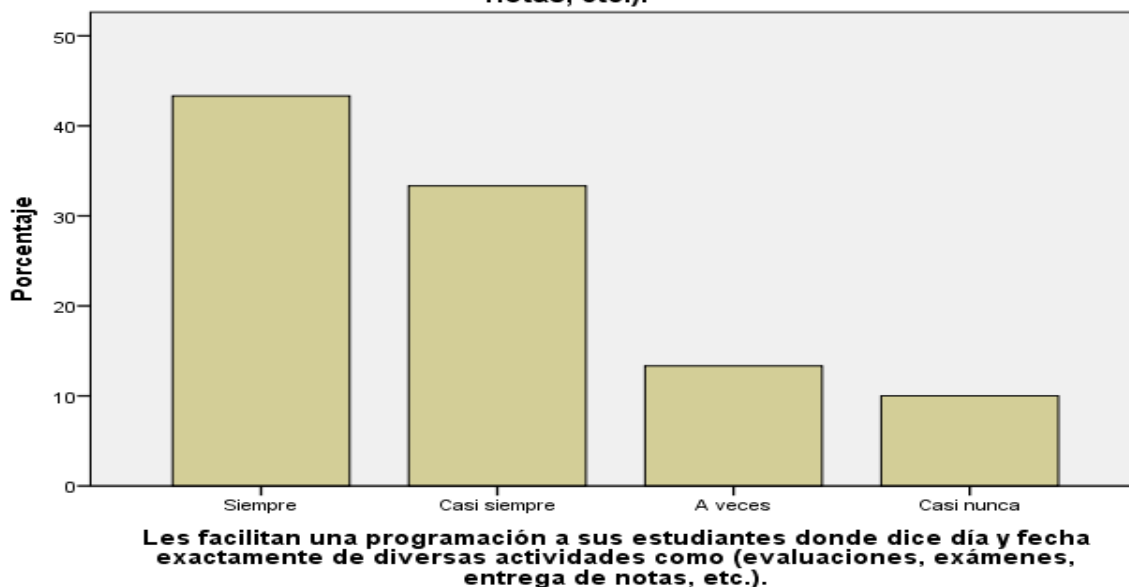
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre en la institución educativa están dispuestos a ayudar a los estudiantes; el 33,3% indican que casi siempre en la institución educativa están dispuestos a ayudar a los estudiantes, el 10,0% indican que a veces en la institución educativa están dispuestos a ayudar a los estudiantes y 6,7% indican que casi nunca en la institución educativa están dispuestos a ayudar a los estudiantes.

**Tabla 9**

Les facilitan una programación a sus estudiantes donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Les facilitan una programación a sus estudiantes donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.).**



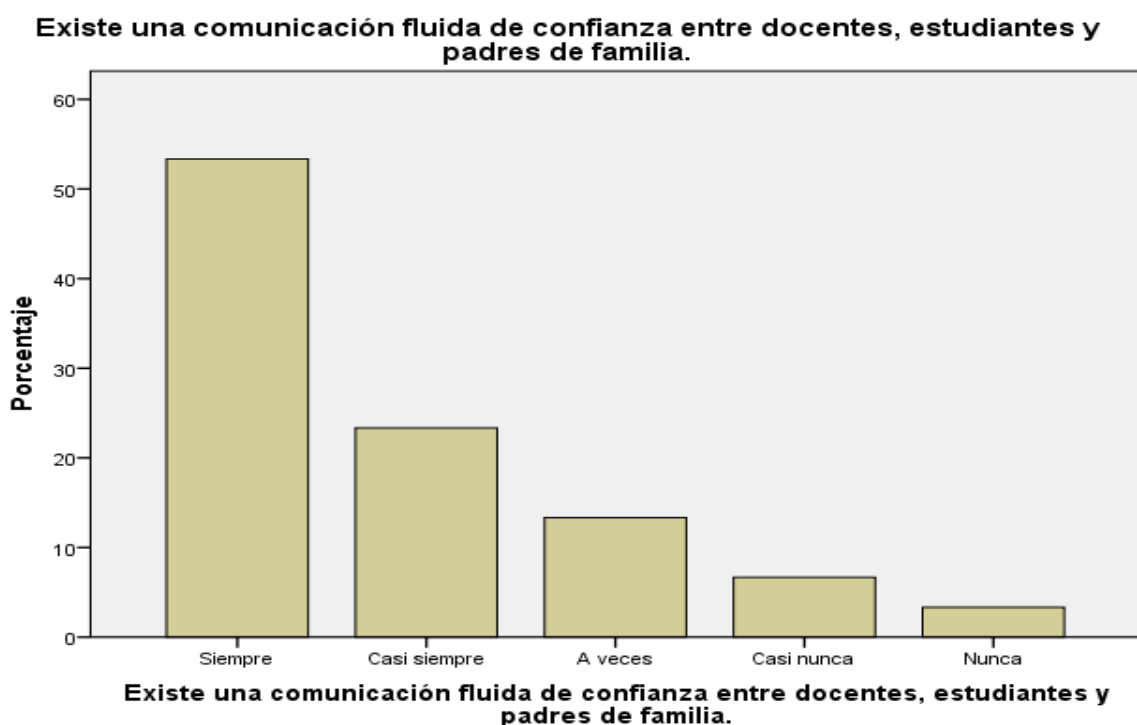
*Figura 9: Les facilitan una programación a sus estudiantes donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.).*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 43,3% indican que siempre les facilitan a sus estudiantes una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.); el 33,3% indican que casi siempre les facilitan a sus estudiantes una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.), el 13,3% indican que a veces les facilitan a sus estudiantes una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.) y el 10,0% indican que casi nunca les facilitan a sus estudiantes una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.).

**Tabla 10**

Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



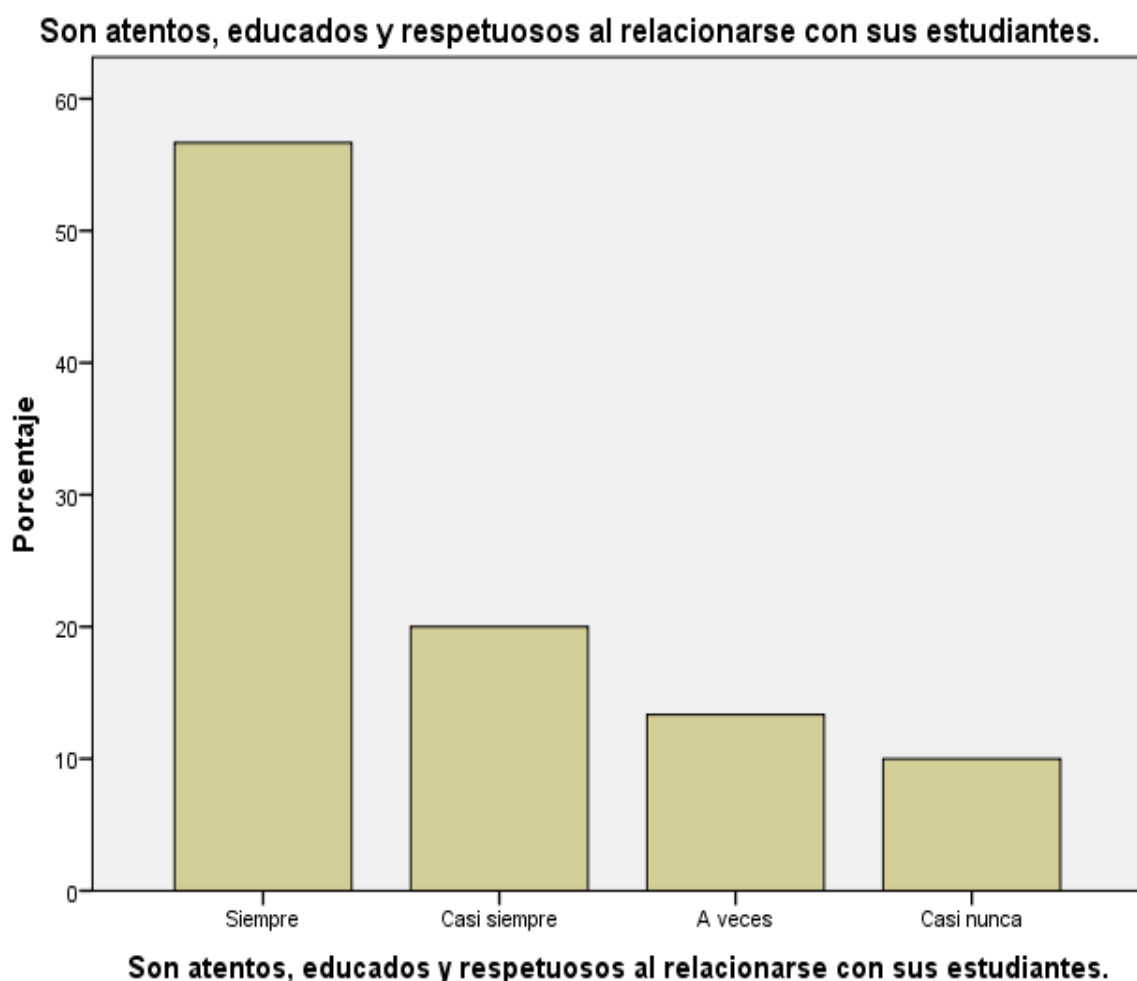
*Figura 10: Existe una comunicación fluida de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia.*

**Interpretación:** se encuetó a 30 docentes los cuales el 53,3% indican que siempre existe una comunicación fluida de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia; el 23,3% indican que casi siempre existe una comunicación fluida de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia, el 13,3% indican que a veces existe una comunicación fluida de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia, el 6,7% indican que casi nunca existe una comunicación fluida de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia y el 3,3% indican que nunca existe una comunicación fluida de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia.

**Tabla 11**

Son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con sus estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	56,7	56,7	56,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



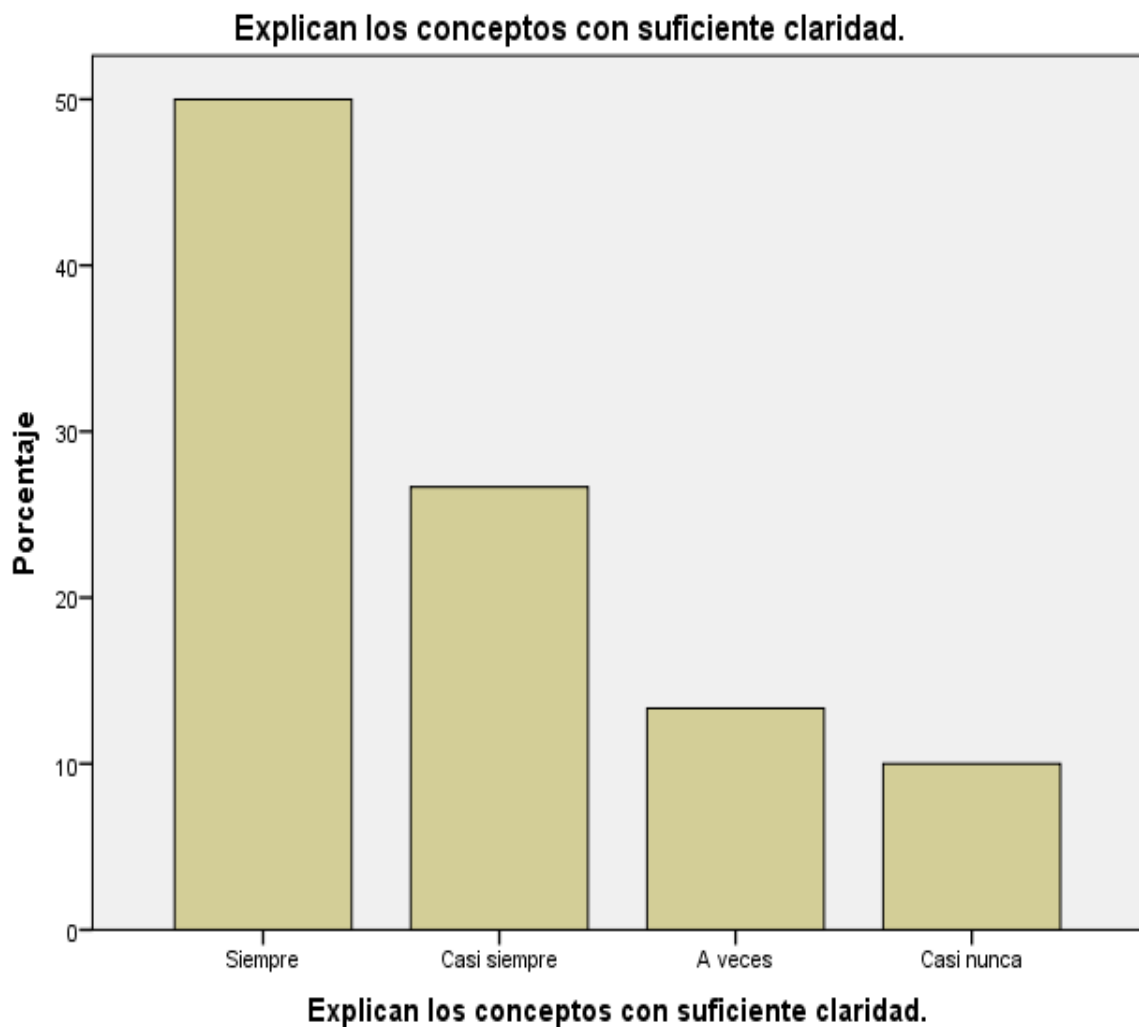
*Figura 11: Son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con sus estudiantes.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 56,7% indican que siempre son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con sus estudiantes; el 20,0% indican que casi siempre son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con sus estudiantes, el 13,3% indican que a veces son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con sus estudiantes y el 10,0% indican que casi nunca son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con sus estudiantes.

**Tabla 12**

Explican los conceptos con suficiente claridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



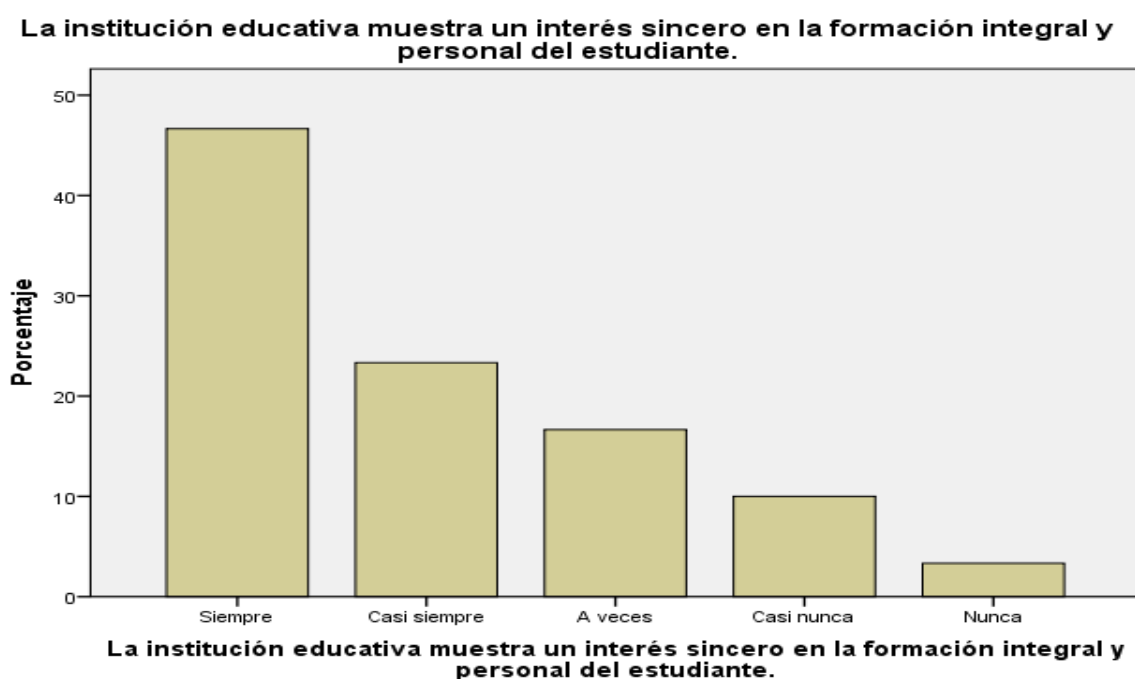
*Figura 12: Explican los conceptos con suficiente claridad.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 50,0% indican que siempre explican los conceptos con suficiente claridad; el 26,7% indican que casi siempre explican los conceptos con suficiente claridad, el 13,3% indican que a veces explican los conceptos con suficiente claridad y el 10,0% indican que casi nunca explican los conceptos con suficiente claridad.

**Tabla 13**

La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 13: La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 46,7% indican que siempre la institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante; el 23,3% indican que casi siempre la institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante, el 16,7% indican que a veces la institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante, el 10,0% indican que casi nunca la institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante y el 3,3% indican que nunca la institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.

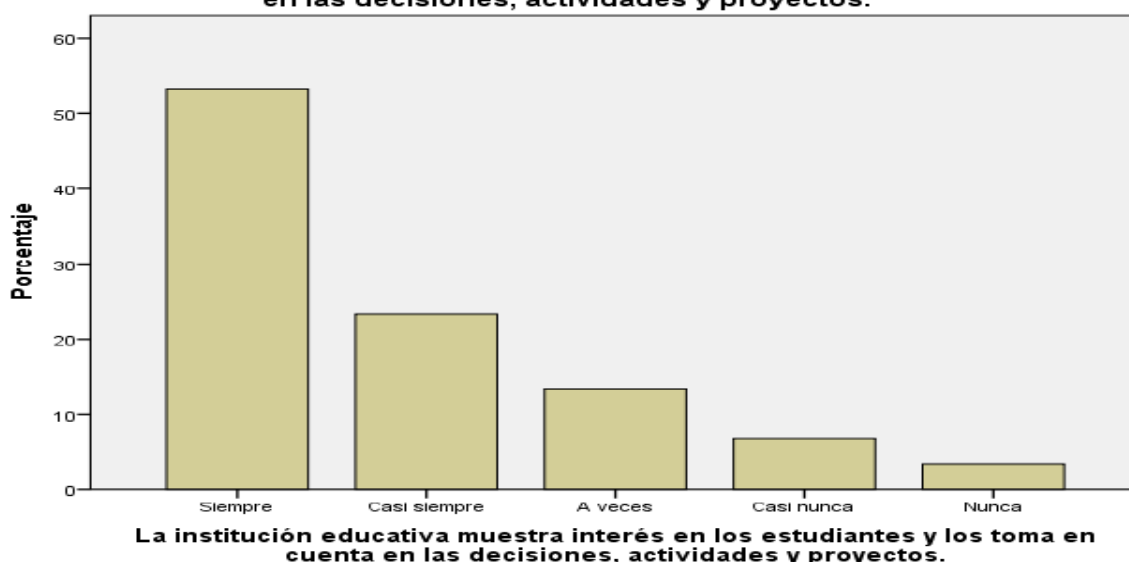


**Tabla 14**

La institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	53,3	53,3	53,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi nunca	2	6,7	6,7	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.**



*Figura 14: La institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.*

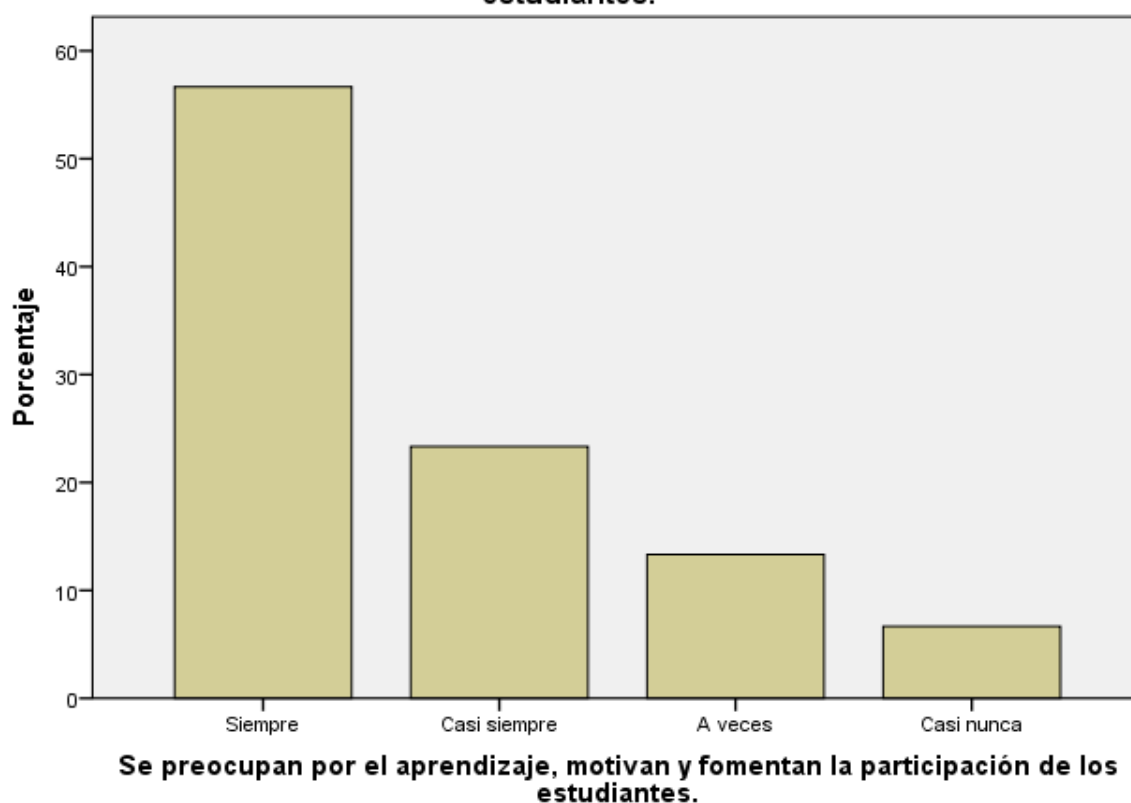
**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 53,3% indican que siempre la institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos; el 23,3% indican que casi siempre la institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos, el 13,3% indican que a veces la institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos, el 6,7% indican que casi nunca la institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos y el 3,3% indican que nunca la institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.

**Tabla 15**

Se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	56,7	56,7	56,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	80,0
	A veces	4	13,3	13,3	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.**



*Figura 15: Se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.*

**Interpretación:** se encuestó a 30 docentes los cuales el 56,7% indican que siempre se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes; el 23,3% indican que casi siempre se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes, el 13,3% indican que a veces se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes y el 6,7% indican que casi nunca se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

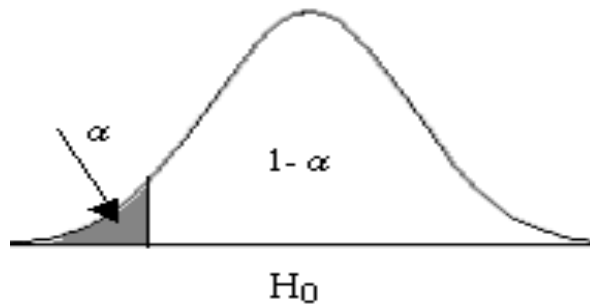
### Paso 1:

**H<sub>0</sub>:** La gestión pedagógica no influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

**H<sub>1</sub>:** La gestión pedagógica influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

**Paso 2:**  $\alpha=5\%$

### Paso 3:



$$Z_c = -1,64$$

$$Z_p = -2,0$$

### Paso 4:

Decisión: Se rechaza  $H_0$

Conclusión: Se pudo comprobar que la gestión pedagógica influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En base a los descubrimientos hallados, aprobamos la hipótesis general que dispone; la gestión pedagógica influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.

Estos resultados se correlacionan con la visión de Flores (2017), quien concluyó: que la implementación y actualización de instrumentos de gestión para los equipos directivos es fundamental para lo que hace una organización, según la orientación emitida por el Ministerio de Educación para cambiar y fortalecer la ayuda a la mejora de la calidad de la educación institucional. También se relacionan con el estudio de Ríos (2016), quien concluye: que en consecuencia la enseñanza se actualiza, pero la mayoría de los educadores solo van a seminarios planificados y realizados por el Ministerio de Educación, en lugar de ser incentivados por sus instituciones, y pocos docentes son interesados en buscar el bienestar de su desempeño, esto dificulta la aplicación de nuevos métodos y planeamientos para aumentar la calidad de la educación en ciencias naturales.

Finalmente, Valdiviezo & Vidal (2021) así como de Vásquez (2018), concluyeron que: La relación entre la Gestión Educativa y la Calidad Educativa en la I.E. N°80795 Capachique, ubicada en el distrito de Usquel, provincia de Otusco, fue muy alta, directa y significativa en el año 2020, siendo su  $r=0.816$  y  $p=2.2597E-9$ , para esta alternativa. se aceptó la hipótesis. Establecer la relación entre la gestión docente y la calidad educativa de la I.E. N°61004 “Juan Pablo II”, utilizando estadística de inferencia no paramétrica para probar el chi-cuadrado ( $\chi^2$ ).

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

La gestión pedagógica influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, en la medida que el nivel de su estructura la convierte en una nueva disciplina con muchas oportunidades de desarrollo, que pretende apoyar la influencia positiva del sector educativo, incluyendo la planificación, organización, dirección, gestión creando las condiciones adecuadas para que los estudiantes se conviertan en arquitectos de su propio aprendizaje.

La planificación curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, porque brinda las acciones que deben realizar las instituciones educativas para sobrevivir, fabricar e incorporar una experiencia de educación ideal para los educando de manera que los planes y programas se diseñen con conocimientos actualizados a través de competencias, teniendo en cuenta a la “comunidad”, basado en diagnósticos situacionales de los estudiantes para facilitar su aprendizaje.

La organización curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, ya que trata sobre qué lograr, cómo organizarlo y cómo se estructura para enseñarlo. El contenido se refiere a la especificación de lo que se enseña y la organización de cómo se ordena ese contenido y, finalmente, la estructuración se refiere a la selección de ciertos cursos para determinar el orden en que se impartirán.

La ejecución curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, ya que incluye la realización de determinadas actividades, de acuerdo con la situación real de la

institución educativa, las materias que en ella intervienen y la realidad en que se desenvuelve.

La evaluación curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, ya que es un proceso dinámico, sistemático y consciente de un plan curricular para proporcionar validez, confiabilidad, objetividad y al mismo tiempo determinar la importancia, la relevancia, la extensión y la eficacia del programa de estudios.

## **6.2 Recomendaciones**

Se les recomienda realizar una gestión instruccional para lograr y ejercer un uso pleno y comprometido de los aspectos físicos como mobiliario, infraestructura, aseo, equipamiento, etc.

Se recomienda a las autoridades de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima” realizar capacitaciones de largo plazo con el objetivo de buscar contentar las exigencias de la comunidad estudiantil a través de la ayuda efectiva y oportuna, asignando las instituciones educativas personal calificado para brindar servicios educativos de calidad.

Se recomienda que las autoridades escolares gestionen y brinden una mejor preparación sobre planificación curricular, metodologías, selección y manejo adecuado de los instrumentos y materiales didácticos; así como permitirles beneficiarse de una adecuada supervisión e innovación en el marco de la gestión de la formación, evaluación y optimización de la calidad de los servicios educativos.

Se recomienda a las autoridades de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”, optimizar la gestión de la enseñanza en su día a día, permitiéndoles vincularse con otras instituciones educativas de forma apropiada y concreta, para construir lazos de respeto y buena voluntad, en términos de pronta resolución de quejas, en el aspecto de evaluación adecuada de los servicios.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Adelli, M. (2004). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Piramide.
- Aguirre, M. (2006). El currículum escolar, invención de la modernidad. *Revista perspectivas docentes* 25.
- Alvarado, O. (2007). *Descentralización y gestión educativa*. Lima: Fondo Editorial.
- Alvarez, K., & Corac, K. (2015). *Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la institución educativa privada "Jesús es mi Rey" - Villa El Salvador - 2014*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 8,, 26-36.
- Ascano, E. (2021). *La evaluación y su influencia en la gestión pedagógica de la Institución Educativa N° 5118 "Juan Valer Sandoval" del distrito de Ventanilla – Callao*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Ballón, J. (2011). *Elaboración y aplicación de una metodología para el desarrollo de la encuesta de satisfacción de usuarios externos del INS*. Lima: Instituto Nacional de Salud.
- Bastías, M. (2013). Estilos de gestión pedagógica presentes en profesores de escuelas de la Región Metropolitana. *Estudios Pedagógicos XXXIX*, N° 2, 7-24.
- Batista, T. (2007). La gestión pedagógica en el año académico, desde un modelo integrador del currículo y labor educativa. *Revista institucional tecnológica choco*, 99-104.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la calidad total. Administración de la calidad total*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Cotler, J. (2000). *La formación del profesorado para el nuevo milenio*. Lima - Perú: San Marcos.
- Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Lima – Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Díaz, H. (2010). *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*.
- Drucker, P. (1999). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá: Norma.

- EDUCA. (2007). *Proyectos educativos locales en distritos de Lima y la región*. Cusco: COPARE.
- Gento, S., Palomares, A., García, M., & González, R. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas*. España.
- Guzmán, J., & Ruíz, M. (2015). *¿EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE?* CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Ley General de Educación. (2003). *Ley General de Educación*. Lima.
- Meléndez, S., & Gómez, L. (2008). La planificación curricular en el aula. Un modelo de enseñanza por competencias. *Laurus*, vol. 14, núm. 26, 367-392.
- Mena, I., Bugueño, X., & Valdés, A. (2008). *Gestión Institucional. Una gestión democrática para el desarrollo de Comunidades de Aprendizaje y formación socio afectiva*. Santiago de Chile: Valoras.
- Ministerio de Educación. (2004). *Evaluaciones nacionales*. Lima.
- Mora, J. (1999). *Transformación y gestión curricular*. Universidad de Antioquia.
- Moya, R. (2014). *Gestión Pedagógica*. Santiago; Chile.
- Pezzini, M. (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú*. OCDE.
- Rodríguez, C. (2009). *Gestión Pedagógica de Instituciones Educativas*. Guadalajara, Mexico: Astra Ediciones.
- Roque, W. (2010). *Pedagogía y currículo*. Lima: Impresiones Miranda.
- Sagredo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-23.
- Sander, B. (2002). Gestión educativa y calidad de vida implicaciones para América latina. *Brasileira de Administração da Educação*, 12-34.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Díaz de Santos.
- Sierra, J. (2005). Debates sobre el tema: gestión pedagógica como fundamento para un proceso pedagógico de calidad. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Tafur, M. (2014). *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia*. Lima.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, vol. 18, núm. 35, 57-76.
- UNESCO. (2011). *Manual de Gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: Ministerio de Educación.
- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante



un modelo de ecuaciones estructurales. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 13, núm. 1, 108-122.

Zambrano, G. (2007). *La evaluación formativa en la enseñanza-aprendizaje del inglés*. Tarragona: Universitat Rovira I Virgili.

Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Series de conocimiento relevantes: calidad del servicio*. Marketing Science Institute.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Adelli, M. (2004). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Piramide.

Aguirre, M. (2006). El currículum escolar, invención de la modernidad. *Revista perspectivas docentes* 25.

Alvarado, O. (2007). *Descentralización y gestión educativa*. Lima: Fondo Editorial.

Alvarez, K., & Corac, K. (2015). *Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la institución educativa privada "Jesús es mi Rey" - Villa El Salvador - 2014*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 8,, 26-36.

Ascano, E. (2021). *La evaluación y su influencia en la gestión pedagógica de la Institución Educativa N° 5118 "Juan Valer Sandoval" del distrito de Ventanilla – Callao*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Ballón, J. (2011). *Elaboración y aplicación de una metodología para el desarrollo de la encuesta de satisfacción de usuarios externos del INS*. Lima: Instituto Nacional de Salud.

Bastías, M. (2013). Estilos de gestión pedagógica presentes en profesores de escuelas de la Región Metropolitana. *Estudios Pedagógicos XXXIX, N° 2*, 7-24.

Batista, T. (2007). La gestión pedagógica en el año académico, desde un modelo integrador del currículo y labor educativa. *Revista institucional tecnológica choco*, 99-104.

Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la calidad total. Administración de la calidad total*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Cotler, J. (2000). *La formación del profesorado para el nuevo milenio*. Lima - Perú: San Marcos.

Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Lima – Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Díaz, H. (2010). *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*.
- Drucker, P. (1999). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá: Norma.
- EDUCA. (2007). *Proyectos educativos locales en distritos de Lima y la región*. Cusco: COPARE.
- Gento, S., Palomares, A., García, M., & González, R. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas*. España.
- Guzmán, J., & Ruíz, M. (2015). *¿EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE?* CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Ley General de Educación. (2003). *Ley General de Educación*. Lima.
- Meléndez, S., & Gómez, L. (2008). La planificación curricular en el aula. Un modelo de enseñanza por competencias. *Laurus*, vol. 14, núm. 26, 367-392.
- Mena, I., Buguëño, X., & Valdés, A. (2008). *Gestión Institucional. Una gestión democrática para el desarrollo de Comunidades de Aprendizaje y formación socio afectiva*. Santiago de Chile: Valoras.
- Ministerio de Educación. (2004). *Evaluaciones nacionales*. Lima.
- Mora, J. (1999). *Transformación y gestión curricular*. Universidad de Antioquia.
- Moya, R. (2014). *Gestión Pedagógica*. Santiago; Chile.
- Pezzini, M. (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú*. OCDE.
- Rodríguez, C. (2009). *Gestión Pedagógica de Instituciones Educativas*. Guadalajara, Mexico: Astra Ediciones.
- Roque, W. (2010). *Pedagogía y currículo*. Lima: Impresiones Miranda.
- Sagredo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-23.
- Sander, B. (2002). Gestión educativa y calidad de vida implicaciones para América latina. *Brasileira de Administração da Educação*, 12-34.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Díaz de Santos.
- Sierra, J. (2005). Debates sobre el tema: gestión pedagógica como fundamento para un proceso pedagógico de calidad. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Tafur, M. (2014). *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia*. Lima.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, vol. 18, núm. 35, 57-76.
- UNESCO. (2011). *Manual de Gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: Ministerio de Educación.

- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 13, núm. 1, 108-122.
- Zambrano, G. (2007). *La evaluación formativa en la enseñanza-aprendizaje del inglés*. Tarragona: Universitat Rovira I Virgili.
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Series de conocimiento relevantes: calidad del servicio*. Marketing Science Institute.

## **ANEXOS**

**Anexo 1:** Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**CUESTIONARIO DE GESTIÓN**  
**PEDAGOGICA**

**Instrucciones:** señale con una X el grado en que estas características se adjuntan a tu modo de ser habitual. Se recomienda que marque la respuesta que seleccionó usando el número a continuación para responder a cualquier afirmación.

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	<b>PLANIFICACIÓN CURRICULAR</b>					
1	Programas tus actividades curriculares utilizando el sentido común y trabajando en equipo docente					
2	La programación curricular anual del grado a su cargo surge del diagnóstico del contexto					
3	Planificas tu programación curricular de tu especialidad considerando las competencias y capacidades de las rutas de aprendizaje					
4	Programas las competencias, capacidades, distribuidas en el proyecto Curricular Institucional (PCI)					
	<b>ORGANIZACIÓN CURRICULAR</b>					
5	En tu organización curricular se evidencia una secuencia lógica entre una actividad y otra					
6	Cuentas con tu planificador curricular semanal de capacidades y conocimientos de su área					
7	Cuenta con el cartel curricular de capacidades contextualizadas del o las áreas a su cargo					
8	Organizas los sectores del aula de acuerdo a los conocimientos, capacidades y competencias de la unidad de aprendizaje					
	<b>EJECUCIÓN CURRICULAR</b>					
9	Desarrolla la sesión de aprendizaje vivenciando las actividades para construir nuevos conocimientos					
10	Ejecuta las diversas estrategias y técnicas en el desarrollo de la sesión de aprendizaje para lograr capacidades y competencias					

<b>11</b>	Te consideras un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje de los estudiantes					
<b>12</b>	Ejecutas en las sesiones de aprendizaje aplicando métodos pedagógicos cognitivos y afectivos					
<b>EVALUACIÓN CURRICULAR</b>						
<b>13</b>	Reformula las estrategias docentes innovadoras a partir de los resultados de evaluación para los estudiantes con dificultades					
<b>14</b>	Aplica la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje					
<b>15</b>	La autoevaluación permite que los estudiantes reflexionen sobre su propio aprendizaje					

**Anexo 2:** Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE**  
**SERVICIO EDUCATIVO**

**Instrucciones:** señale con una X el grado en que estas características se adjuntan a tu modo de ser habitual. Se recomienda que marque la respuesta que seleccionó usando el número a continuación para responder a cualquier afirmación.

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	<b>TANGIBILIDAD</b>					
1	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje					
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas					
3	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable					
	<b>FIABILIDAD</b>					
4	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado					
5	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar					
6	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que la institución es comprensiva.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
7	Retroalimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia					
8	En la institución educativa están dispuestos a ayudar a los estudiantes					
9	Les facilitan una programación a sus estudiantes donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
	<b>SEGURIDAD</b>					

<b>10</b>	Existe una comunicación fluida de confianza entre docentes, estudiantes y padres de familia					
<b>11</b>	Son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con sus estudiantes					
<b>12</b>	Explican los conceptos con suficiente claridad					
<b>EMPATÍA</b>						
<b>13</b>	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante					
<b>14</b>	La institución educativa muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos					
<b>15</b>	Se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes					



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera influye la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye la planificación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?</li> <li>• ¿Cómo influye la organización curricular en la calidad del servicio</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia que ejerce la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la influencia que ejerce la planificación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</li> <li>• Establecer la influencia que ejerce la organización curricular</li> </ul>	<p><b>Gestión pedagógica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de la gestión pedagógica</li> <li>- Características de la gestión pedagógica</li> <li>- Estilos de gestión pedagógica</li> <li>- Gestión escolar como parte de la gestión educativa</li> <li>- Importancia de la gestión pedagógica</li> <li>- Procesos de la gestión pedagógica</li> <li>- Dimensiones de la gestión pedagógica</li> <li>- Tipos de gestión pedagógica</li> <li>- Alcance de la gestión pedagógica</li> </ul> <p><b>Calidad del servicio educativo</b></p>	<p><b>Hipótesis general</b> La gestión pedagógica influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planificación curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</li> <li>• La organización curricular influye significativamente en la</li> </ul>	<p><b>Diseño metodológico</b> Para el presente estudio utilizamos el diseño no experimental de tipo transeccional o transversal. Ya que el plan o estrategia concebida para dar respuestas a las preguntas de investigación, no se manipulo ninguna variable, se trabajó con un solo grupo, y se recolectaron los datos a analizar en un solo momento.</p> <p><b>Población</b> La población en estudio, está constituida por todos los docentes de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra señora de Fátima” en el distrito de Huacho, que en si conjunto son 30 docentes.</p> <p><b>Muestra</b> A razón de contar con una población bastante pequeña, se decidió aplicar el instrumento de recolección de datos a la población en su conjunto.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b> Para la investigación de campo se utilizó la técnica de la observación y para la</p>

<p>educativo en la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye la ejecución curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?</li> <li>• ¿Cómo influye la evaluación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021?</li> </ul>	<p>en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la influencia que ejerce la ejecución curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</li> <li>• Establecer la influencia que ejerce la evaluación curricular en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es la calidad de servicio educativo?</li> <li>- Niveles de calidad del servicio educativo</li> <li>- Elementos de la calidad educativa</li> <li>- Características del servicio educativo</li> <li>- Evaluación del servicio educativo</li> <li>- Componentes de calidad del servicio educativo</li> <li>- Modelo de la calidad del servicio educativo</li> <li>- Dimensiones de la calidad del servicio educativo</li> <li>- Factores que influyen en la calidad del servicio educativo</li> </ul>	<p>calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La ejecución curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</li> <li>• La evaluación curricular influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E.E. N° 20820 “Nuestra Señora de Fátima”-Huacho, durante el año escolar 2021.</li> </ul>	<p>recolección de los datos, se aplicó la lista de cotejo previa coordinación y trabajo con los docentes, lo que me permitió estudiar a las dos variables cualitativas de manera cuantitativa, es decir desde el enfoque mixto.</p> <p>Utilizamos el instrumento “lista de cotejo” sobre la gestión pedagógica en la calidad del servicio educativo, que consta de 15 ítems con 5 ítems para la primera variable y 15 ítems con 5 alternativas para la segunda variable, en el que se observa a los docentes, de acuerdo a su participación y actuación durante las actividades se le evalúa uno a uno a los estudiantes elegidos como sujetos muestrales.</p> <p><b>Técnicas para el procesamiento de la información</b></p> <p>Este estudio utiliza el sistema estadístico SPSS versión 23. Y realizar investigaciones estadísticas descriptivas: medidas de tendencia central, medidas de dispersión y curtosis.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

**M(o). ROBERTO CARLOS LOZA LANDA**  
**ASESOR**

---

**Dra. VILMA ROSARIO CABILLAS OROPEZA**  
**PRESIDENTE**

---

**M(a). VIRGINIA ISABEL AYALA OCROSPOMA**  
**SECRETARIO**

---

**M(o). REGULO CONDE CURIÑAUPA**  
**VOCAL**