



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
EDUCACIÓN**

**Gestión Pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los  
docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08. UGEL 02.  
Lima 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Educación**

**AUTORA:**

Mg. Alegria Donayre, Rosa Fernanda (ORCID: 0000-0002-6102-5354)

**ASESOR:**

Dr. Salvatierra Melgar, Angel (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

A mis padres Juan Alberto y Rosa Beatriz que desde el cielo me guían y me acompañan siempre.

A mi familia, Milovan Pablo y Pablo Freddy por el apoyo recibido y la motivación para el logro de mis metas personales.

**Agradecimiento:**

A la Universidad Cesar Vallejo, mi alma mater.

A los docentes asesores Ángel Salvatierra Melgar  
y

Luis Alberto Núñez Lira, por su apoyo para el  
desarrollo de la tesis.

A las I.E. de la REI 08, de la UGEL 02, del distrito  
de San Martín de Porras y los docentes, cuyos  
datos sirvieron para realizar la presente  
investigación.

## Índice

|   |     |
|---|-----|
| Dedicatoria   | i   |
| Agradecimiento  | ii  |
| Índice  | v   |
| Índice de tablas  | vi  |
| Índice de figuras   | vii |
| Resumen   | 1   |
| Abstract  | 2   |
| <br>  |     |
| I INTRODUCCIÓN  | 4   |
| II MARCO TEÓRICO  | 7   |
| III METODOLOGÍA   | 18  |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación  | 18  |
| 3.2 Operacionalización de variables   | 19  |
| 3.3 Población, muestra, muestreo, criterios de selección                    | 20  |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad | 20  |
| 3.5 Procedimiento   | 22  |
| 3.6 Métodos de análisis de datos  | 23  |
| 3.7 Aspectos éticos   | 23  |
| IV RESULTADOS   | 24  |
| V DISCUSIÓN   | 32  |
| VI CONCLUSIONES   | 40  |
| VII RECOMENDACIONES   | 41  |
| VIII PROPUESTA  | 42  |
| REFERENCIAS   | 44  |
| ANEXOS  | 49  |

## Índice de tablas

|         |   | Pág. |
|---------|---|------|
| Tabla 1 | Frecuencias de la variable gestión pedagógica y sus dimensiones           | 21   |
| Tabla 2 | Frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones          | 22   |
| Tabla 3 | Frecuencias de la variable satisfacción de los docentes y sus dimensiones | 23   |
| Tabla 4 | Resultados de la prueba de hipótesis general                              | 24   |
| Tabla 5 | Resultados de la prueba de Hipótesis específicas                          | 25   |

## Índice de figuras

|  | Pág |
|--|-----|
| Figura 1 Porcentajes de la variable gestión pedagógica y sus dimensiones           | 21  |
| Figura 2 Porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones          | 22  |
| Figura 3 Porcentajes de la variable satisfacción de los docentes y sus dimensiones | 23  |

## Resumen

El propósito del estudio fue, determinar la incidencia de la Gestión Pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020; estudio realizado en base a la problemática de las condiciones en la cual los directivos de las instituciones concretan los principios del liderazgo pedagógico que involucra un conjunto de procedimientos desde la planificación hasta la evaluación de las acciones de enseñanza aprendizaje que concretan los docentes en el aula, por ello, la calidad es importante dado que son aspectos determinantes en la condición socioemocional y tecnológica que perciben los docentes.

El estudio se desarrolló en los postulados del enfoque cuantitativo y de los procedimientos de un estudio básico de diseño no experimental de relación causal, se tomó una muestra intencional los docentes del nivel secundaria de la Red educativa 08 de la UGEL 02, a los cuales se les administró instrumentos estandarizados, validados y establecidos su alta confiabilidad, el análisis estadístico se realizó siguiendo las pautas de análisis de variables ordinales, por ello, se estableció en procedimiento de regresión ordinal.

Del estudio se desprende la existencia de una alta incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las instituciones educativas estudiadas; respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no estaría presentando dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02.

Palabras claves: Gestión Pedagógica, Calidad de servicio, satisfacción docente.

## **Abstract**

The purpose of the study was to determine the incidence of Pedagogical Management and quality of service in the satisfaction of teachers of the Educational Institutions of REI 08. UGEL 02. Lima 2020; study carried out based on the problem of the conditions in which the directors of the institutions specify the principles of pedagogical leadership that involves a set of procedures from planning to the evaluation of the teaching-learning actions that teachers carry out in the classroom, For this reason, quality is important since they are determining aspects in the socio-emotional and technological condition perceived by teachers.

The study was developed in the postulates of the quantitative approach and of the procedures of a basic study of non-experimental design of causal relationship, an intentional sample was taken from the secondary level teachers of the Educational Network 08 of the UGEL 02, to which He administered standardized, validated instruments and established their high reliability, the statistical analysis was performed following the ordinal variables analysis guidelines, therefore, it was established in the ordinal regression procedure.

The study reveals the existence of a high incidence of pedagogical management and quality of service in the satisfaction of teachers in the educational institutions studied; Regarding the pseudo-square test, it would not be showing percentage dependence of pedagogical management and quality of service in teacher satisfaction in educational institutions of REI 08 of UGEL 02.

Keywords: Pedagogical Management, Quality of service, teacher satisfaction.

## **I. Introducción**

En el año 2020, nuestro país estuvo viviendo una pandemia debido a la presencia del COVID 19, dándose una emergencia sanitaria y por consiguiente la educación paso a ser virtual, este proyecto de investigación se ha iniciado en el 2019, donde el sistema educativo era presencial, se siguieron observando en las Instituciones educativas donde se aplicó este estudio, dificultades en la gestión, las cuales hacen que no mejoren la calidad y consecuentemente no exista la satisfacción del docente, evidenciándose debilidades en el manejo de recursos tecnológicos.

En este contexto, se prioriza el análisis de la Gestión Pedagógica, calidad del servicio y la satisfacción del docente, que significo la educación remota, se considera que son tres elementos fundamentales en el accionar de los directivos y docentes para alcanzar altos niveles de logro Institucional. El estudio priorizó el hallazgo de incidencia en la gestión Educativa, en el trabajo de los docentes aspectos que determinarían la competitividad de calidad educativa, en bienestar del estudiante, para mejoras de su aprendizaje.

Descrito la realidad se precisa el enunciado del problema, estructurando las preguntas científicas, siendo el problema general: ¿De qué manera la Gestión Pedagógica y la Calidad de servicio inciden en la satisfacción de los docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08? UGEL 02? Así mismo se representan los problemas específicos tenemos; a) ¿Como la Gestión pedagógica y calidad de servicio inciden en la formación inicial de los docentes? b) ¿Cuál es el nivel de incidencia de la Gestión pedagógica y calidad de servicio en el nivel de estrés de los docentes? c) ¿Cuál es la incidencia de la Gestión pedagógica y calidad de servicio en el reconocimiento social de los docentes? d) ¿Cuál es la incidencia de la Gestión pedagógica y calidad de servicio en la remuneración económica de los docentes? e) ¿Cuál es la incidencia de la Gestión pedagógica y calidad de servicio en el sistema educativo de los docentes?

La justificación de este estudio fue en el aspecto práctico, la investigación es importante de acuerdo a los resultados que se obtengan de la incidencia de tres variables y permitan establecer el diagnostico situacional con mayor consistencia y fiabilidad, esta implicancia beneficiara las acciones de los directivos, para la mejora de los docentes en el conocimiento de sus percepciones respecto a la calidad y el nivel de satisfacción, en la enseñanza aprendizaje de los estudiantes. En el aspecto

metodológico, este estudio aporta la confirmación de los instrumentos validados, y con alta confiabilidad, especialmente para la aplicación en la percepción de los docentes en el campo educativo de educación básica regular, concordante con el análisis realizado por Quispe Pareja (2020), con sus dimensiones: Planificación, organización, ejecución y control. Así como de los procedimientos de investigación en el trabajo de la Calidad de servicio desarrollado por Quintana (2018) considerando las dimensiones de: Expectativas, necesidades, deseos, objeto de representación y acervo cultural y experimental de quien hace el juicio. En la satisfacción del docente, se basa en los procedimientos realizados por Herbert y Sánchez (2016) ya que se considera las dimensiones: Formación inicial, nivel de estrés, reconocimiento social, remuneración económica y organización del sistema educativo, dirigida a 225 docentes de las Instituciones educativas de las REI 08 de la UGEL 02. En la justificación epistemológica, se consideran como variables a la Gestión pedagógica, calidad de servicio y satisfacción del docente, porque la gestión escolar planifica, lidera, organiza y ejecuta diversas estrategias para el mejoramiento de la REI 08, la calidad de servicio es la que va a relacionar con la comunidad educativa y teniendo como eje principal la formación del estudiante, esta va ser construida cuando un docente se sienta satisfecho de su trabajo y tenga las herramientas necesarias para poder empoderar el aprendizaje, considerando las estrategias cognitivas de acuerdo a la demanda escolar.

Sobre la justificación ontológica está basada en los postulados del Ministerio de educación (Minedu 2003) precisados en la Ley General de Educación N° 28044, en la cual se precisa que la relación más importante es docente y estudiante, siendo este último la razón de ser de la Institución educativa, para obtener una educación integral, con una comunidad armoniosa, llena de valores, con una convivencia saludable, donde el docente contribuye eficientemente en su labor profesional teniendo en cuenta la integridad del estudiante. Para el presente estudio la justificación axiológica, para la formación integral del estudiante y comunidad educativa, se desarrollara a lo largo de su enseñanza aprendizaje en el nivel secundario, se consideran los enfoques transversales que van de la mano con las competencias de las áreas curriculares, siendo una respuesta formativa que promueve la justicia, equidad, inclusión y el medio ambiente entre otros.

Lo anterior me permite formular el objetivo general; Determinar la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08 UGEL 02, Lima2020., siendo los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la formación inicial de los docentes; b) Identificar la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en los niveles de estrés de los docentes; c) Identificar la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en el reconocimiento social de los docentes; d) Identificar la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la remuneración económica de los docentes; e) Identificar la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en el sistema educativo de los docentes.

Por consiguiente, la Hipótesis General de la Investigación es: La Gestión Pedagógica y calidad de servicio incide en la satisfacción de los docentes de la REI 08 UGEL 02, Lima 2020. Las hipótesis específicas planteadas fueron: (a) La Gestión Pedagógica y calidad de servicio inciden en la formación inicial de los docentes; (b) La Gestión pedagógica y calidad de servicio incide en los niveles de estrés de los docentes; (c) La Gestión pedagógica y calidad de servicio incide en el reconocimiento social de los docentes; (d) La Gestión pedagógica y calidad de servicio incide en la remuneración económica de los docentes; (e) La Gestión pedagógica y calidad de servicio inciden en el sistema educativo de los docentes.

## **II. MARCO TEÓRICO:**

Para la fundamentación del estudio, se ha profundizado el análisis a través de la articulación de trabajos de investigación en el contexto nacional e internacional como antecedentes del estudio de las variables, por ello, el estudio de Quispe-Pareja (2020) en la indagación sobre la pedagogía en cuestión en el denominado mejoramiento del desempeño docente, buscó demostrar cómo la gestión pedagógica del directivo se relaciona con el desempeño, para ello, en una investigación cuantitativa, con diseño correlacional de corte transversal, determinó que la dirección de la escuela debe contribuir con los procesos de gestión para el perfeccionamiento de la recuperación del maestro, optimizando el uso de recursos materiales, financieros, tecnológicos; dicha transformación de gestión darán una racionalidad y funcionamiento global para la mejora de los requerimientos de su comunidad y aliados estratégicos, para conseguir las metas institucionales en bien del servicio prestado, optimizando la misión pedagógica del directivo, mejorara el estatus del desempeño del maestro, de no encontrarlo, la gestión pedagógica del directivo no es priorizada, el desempeño de los docentes será limitado y con deficiencias.

Asimismo, la investigación de Schools (2017) respecto a la gestión del director para el fortalecimiento del proceso educativo, analizó la gestión del director como herramienta para el fortalecimiento de las escuelas, el enfoque utilizado es el cuantitativo y se ubica dentro del paradigma positivista, es tipo transversal. En el aspecto pedagógico concluyó que no se hace el reconocimiento de necesidades del estudiante, porque el docente no hace pertinente el contenido curricular, la contextualización de los conocimientos, sus necesidades personales y no hay reconocimiento de su propia práctica pedagógica, por otra parte los Directivos no promueven el cumplimiento del docente, en reconocer las necesidades del estudiante, así como las reflexiones en cuanto al proceso enseñanza aprendizaje y sus necesidades de igualdad de oportunidades. Obteniendo poca innovación, integración, con una pedagógica antigua que transmite solo conocimientos, debido a su improcedente evaluación y monitoreo del desempeño docente.

También en el estudio de Chucuito (2018) sobre el Liderazgo y su influencia en la mejora del desempeño docente, planteó el problema: ¿Cómo influye el estilo de liderazgo en la Gestión Pedagógica y administrativa de los Directores? Optando

como procedimiento el diseño no experimental; enfoque cuantitativo y de tipo explicativo causal simple, utilizando dos instrumentos; un cuestionario que permitió valorar la calidad de sus variables, un test que determinó el estilo de liderazgo teniendo las siguientes clasificaciones: autocrático, imitativo, capacitador, democrático y gerencial concluyó a que los directores son líderes que impulsan a sus empleados a mejorar sus expectativas de trabajo y personales, donde identifican sus fortalezas y debilidades, desarrollando en ellos sus metas claras a corto y largo plazo, pudiendo realizar un Plan de acción y mejora.

En la investigación de Mujica (2017) cuyo propósito fue valorar el prestigio de distintas variables sociodemográficas en la satisfacción laboral del maestro, realizando una investigación cuantitativa, considerando el positivismo, con lo medible y objetivo, con lo fiable, con los datos repetibles y generalizables señalado por Gonzales y Ruiz (2011), sostenido en el enfoque socio formativo, con una visión deontológica, de cambios constante y la contribución de las tecnologías de la información para mejorar las bases de un mundo inteligente, sustentado por Prado (2018) considerando un cuestionario donde la satisfacción del docente tiene 4 dimensiones: Condiciones de vida asociadas al trabajo, realización personal, promoción y superiores y salario, similar al estudio de Herbert y Sánchez (2016) concluyeron que las variables sociodemográficas, así como la valoración profesional se relacionan de manera positiva con la satisfacción del docente.

Asimismo, el estudio de Pulido (2016) sobre la evaluación de la Satisfacción del Docente en el nivel Primario, sostiene en su objetivo la forma de examinar los niveles para determinar la satisfacción de un profesional docente en la enseñanza, se le denominó ESD, considera en sus elementos (el desarrollo profesional, la planificación y la autonomía.) es una elección rápida y ágil para saber el grado de satisfacción del profesorado. El enfoque a utilizar en esta investigación es el Enfoque Curricular Integral o enfoque formativo que sus mentores son White (1953:13) concluyó que el instrumento es de manejo fácil, y tiene propiedades psicométricas adecuadas que contribuirán a un buen diagnóstico sobre la institución educativa a evaluar, para la satisfacción del maestro.

Ampliando la fundamentación se encontró en el estudio de Herbert y Sánchez (2016) el análisis sobre Satisfacción Laboral en los docentes de educación secundaria, primaria e infantil, cuyo objetivo fue determinar el dominio en las

variables en la satisfacción laboral de los profesores, utilizando la escala ESL-VP, que mide la satisfacción laboral de los maestros, se realizó una investigación cuantitativa, el diseño es de una investigación de corte transversal de tipo descriptivo. Los resultados indicaron en los docentes estables tuvieron una evaluación importante, en cuanto al docente contratado su perfil es menor especialmente considerando sus constructos de carácter psicosocial y las metodologías utilizadas, alta satisfacción han demostrado en el funcionamiento de la Institución Educativa, sin considerar el tipo de contrato y la estabilidad laboral.

También la investigación realizada por Parra (2017) respecto a la Satisfacción del usuario, la gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos, bajo el enfoque cuantitativo, tipo básico, un método hipotético deductivo y un diseño no experimental encontró una alta influencia basado en el nivel de significancia de 0,05 lo cual permitió establecer que dichas variables encuentran asociación lo que indica que existe influencia entre las acciones de la gestión educativa y la gestión de recursos humanos, cabe señalar que estas acciones de influencia se establecen en la memoria, la percepción, la inteligencia, la transferencia, el pensamiento y el proceso de información que son parte de las soluciones evolución de los aprendizajes del estudiante, que deberán realizarse en la motivación interna y la organización de los materiales utilizados.

Asimismo, López (2017) concluyó que dentro del sistema educativo existe una evolución que guía, coordina en las acciones que despliega la comunidad educativa, considerando al director como gestor de su aplicación, cuyas metas están basadas en el desarrollo del estudiante, en un aspecto integral, social, conllevado a los propósitos educativos que demanda la sociedad, la profundización del estudio identificó cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, para la variable desempeño docente. En este mismo respecto el hallazgo de Quintana (2018) sostiene que la calidad está basada a la satisfacción de un deseo, expectativa o necesidad, todos basados en que la escuela debe velar por el estudiante, estos juicios están sujetos a la vida, al mundo que se vive, se debe satisfacer a la comunidad y las personas que se encuentran en una institución educativa, es valorado, del mismo modo en la conclusión de Cotrina (2007) se precisa que lo primordial es la misión a la gestión, considerar sus valores, principios morales, a los cuales no se puede renunciar sin caer bajo mínimos de moralidad,

estas condiciones son precisado en el quehacer pedagógico, organizando las formas de interpretar, las formas de hacer, concretar, interpretar y poner dinamismo en cada una de ellas.

Asimismo, es importante los fundamentos de Gadea (2018) quien en su investigación, midió la calidad de servicio en una de las áreas deportivas de la educación básica a través de la aplicación del cuestionario SERVQUAL, el cual fue adaptado para educación manteniendo las evoluciones que debe realizar la gestión educativa, deben desarrollar comunidades inteligentes, innovando en sus culturas para gestar los cambios y alcanzar su misión y visión, esto va a mejorar los estándares en el servicio, mejorando las metas a la cual se dirige. De los actuados se concluyó que el cuestionario SERVQUAL, es una herramienta útil para medir la calidad de los servicios educativos, los índices de ajustes y error en las escalas de expectativas y percepciones, se ha demostrado que atiende a las necesidades de la comunidad.

En la investigación de Muñoz (2017) se manifestó al docente en su satisfacción, con un crecimiento psicológico, un gozo en su experiencia profesional, basado en su reconocimiento por el quehacer educativo, la libertad científica, su responsabilidad, el saber, su responsabilidad y manifestación de gozo en su trabajo mismo. Considera en su investigación 5 dimensiones como: Diseño del trabajo, donde el docente determina los objetivos, tareas, recursos en su puesto de trabajo con las condiciones existentes. Las condiciones de vida asociada a sus funciones, apunta a las facilidades que le permite el trabajo donde considera la seguridad laboral. La realización personal, se considera con el visón de la persona sobre su desarrollo personal, servicio, las condiciones de trabajo, el salario que está ubicada a las recompensas salariales de trabajo.

Gil y Flores (2017) demostraron que, en España, en la última década hay un descontento en la satisfacción laboral del docente, el autor ha identificado la problemática en la educación secundaria, es muy interesante su investigación pues ha trabajado con más de tres mil maestros, en casi 200 escuelas. Los resultados obtenidos se pueden demostrar los factores como: edad, sexo, auto eficiencia, el estatus en la institución educativa y su continuidad, donde predominan las relaciones entre el estudiante y el docente.

La presente investigación tuvo un paradigma Cognitivista, teniendo como mentor a Edward Tolman, que se centran en la memoria, la percepción, la inteligencia, la transferencia, el pensamiento y el proceso de información que son parte de las soluciones de los aprendizajes del estudiante, que deberán realizarse en la motivación interna y la organización de los materiales utilizados. Se realizó una investigación cuantitativa, correlacional con tres variables y mi unidad de análisis fue el docente

De acuerdo a (López, 2017) dentro del sistema educativo la gestión pedagógica es una evolución que guía, coordina en las acciones que despliega la comunidad educativa, considerando al director como gestor de su aplicación, cuyas metas están basadas en el desarrollo del estudiante, en un aspecto integral, social, conllevado a los propósitos educativos que demanda la sociedad.(Sovero, 2005) “la gestión pedagógica es el eje central del proceso educativo, es de carácter social colectivo, donde se debe lograr un perfeccionamiento a nivel integral con el profesional. Considerando cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.

Para la variable Gestión Pedagógica (Quispe, 2020) donde la planeación, es un proceso de la practica educativa,(García-Hernández & Garrido, 2006) es importante fijar tiempos en esta etapa de la planificación donde se elaboran los documentos de gestión que se ejecutaran a corto, mediano y largo plazo en la Institución educativa,

Mientras la segunda dimensión considero la organización, como el ordenamiento y la distribución del trabajo, mediante un liderazgo pedagógico entre los miembros de la I.E. coordina sus recursos bajo el conjunto de reglas que ha de respetar la comunidad educativa (Padilha & Gomes, 2016). Se tuvo presente que uno de los factores es el tamaño de la organización, como suceden en las Instituciones Educativas, esto se vio en la estructura y el proceso de innovación, con mayor disponibilidad de recursos.(Fuentes, 2015)considero que la organización debe ser excelente, para desarrollar sus objetivos, las peculiaridades, considerando sus recursos en forma óptima para que tenga la I.E. un gran desarrollo institucional, funcionalidad y calidad organizativa.

A continuación otra de las dimensiones es la ejecución, es la forma práctica de llevar a cabo lo planificado, cumpliendo los objetivos de la organización aplicada en la ejecución de un aprendizaje, considerando los valores, promoción de la cultura y la ética en la organización y gestión. (Oliveira et al., 2016) Inclusive esta debe nacer de un buen liderazgo directivo, donde exista un trabajo en equipo, teniendo en cuenta los conocimientos, la competitividad y estrategias de los colaboradores. Asimismo el control es la verificación de lo planificado, donde evidencia los errores o debilidades con el fin de mejorarlos o rectificarlos para una mejor gestión de la I.E.

En principio, (Quintana Torres, 2018) la calidad está basada a la satisfacción de un deseo, expectativa o necesidad, todos basados en que la escuela debe velar por el estudiante, estos juicios están sujetos a la vida, al mundo que se vive, se debe satisfacer a la comunidad y las personas que se encuentran en una institución educativa, es valorado. Entonces lo primordial es la misión a la gestión, considerar sus valores, principios morales, a los cuales no se puede renunciar sin caer bajo mínimos de moralidad” (Cortina 2007, p. 10). Considerando en el quehacer pedagógico, organizando las formas de interpretar, las formas de hacer, concretar, interpretar y poner dinamismo en cada una de ellas.

En la calidad de servicio (Cassasus 1999, p.55) “Los juicios acerca de la calidad en educación son socialmente contruidos y varían según los estratos sociales” por consiguiente es el juicio que se le da a la satisfacción de lo que la persona quiere, respecto al mundo de vida, que se observan en su comunidad. Las dimensiones consideradas en calidad de servicio (Quintana 2018) son la necesidad, las expectativas, los deseos, los objetos de representación y el acervo cultural.

Las necesidades es una ausencia insondable de carácter general, que puede ser estimada como fundamentales en el ser humano. Las expectativas, son perspectivas de un estado latente de una realidad a la que el ser humano la visualiza y la transforma, siendo de su conocimiento las capacidades que él tiene y dando lugar a un proceso de crecimiento a través de su integridad , comprensión del quehacer, su autoconocimiento, visión y reflexión. Los deseos, son implantaciones que surgen de las semejanzas más en el querer que en el poder,

llevan a permanentes juicios que terminan por no distinguir entre la buena y mala calidad.

Otra dimensión es el objeto de representación, es la capacidad inherente de ser, basada en el conocimiento, la relación con límites, la función y uso de lo que se les da y la posibilidad de tener el objeto o la representación. Otra dimensión es el acervo cultural, que es la forma de recordar las capacidades de los objetos en diversos escenarios, sus insumos no producen calidad.

(Muñoz *et al.*, 2017) manifiesta al docente en su satisfacción, con un crecimiento psicológico, un gozo en su experiencia profesional, basado en su reconocimiento por el quehacer educativo, la libertad científica, su responsabilidad, el saber, su responsabilidad y manifestación de gozo en su trabajo mismo. Considera en su investigación 5 dimensiones como: Diseño del trabajo, donde el docente determina los objetivos, tareas, recursos en su puesto de trabajo con las condiciones existentes.

Así mismo, (Blogger 2012, p.48) manifestó: “es una necesidad del sistema educativo, el grado de satisfacción e insatisfacción, es el fundamento para el buen desempeño del docente y formador”. Las condiciones de vida asociada a sus funciones, apunta a las facilidades que le permite el trabajo donde considera la seguridad laboral. La realización personal, se considera con visión de la persona sobre su desarrollo personal, servicio, las condiciones de trabajo, el salario que está ubicada a las recompensas salariales de trabajo.

Respecto a la concepción de la calidad, la gestión y la satisfacción se encuentra que diversas entidades informan que a nivel mundial en América Latina que el desempeño de los docentes es un tema latente en la búsqueda de mejora, desempeño y fortalecimiento de la carrera magisterial son buscando mejorar y fortalecer la carrera de educación, en este sentido las entidades internacionales como el Banco Mundial, Organización de estados iberoamericanos (OEI), Organización de estados americanos (OEA), están ayudando con sus publicaciones sobre el tema en discusión, la gestión educativa, en consecuencia se establece que la carrera en el sistema educativo ubica al docente en una competitividad, donde debe mostrar eficiencia, calidad, eficacia en su desarrollo profesional, para promover una gestión de calidad, en la mejora de los cambios que exigirán los estudiantes de este siglo XXI.

Concordante con lo precisado, se observa que las Instituciones Educativas del análisis, corresponde a Educación Básica Regular ( EBR), en el Nivel de educación secundaria, estando conformado por un total de 120 docentes, una de las grandes dificultades que se ha percibido en la investigación, en cuanto a los estudiantes, poca población en el turno de la tarde por problemas de ubicación, pandillaje, delincuencia, alto tránsito, estando las I.E. ubicadas entre la Av. Zarumilla, Panamericana norte, Túpac Amaru, lo que ocasiona que emigran a instituciones educativas privadas y fuera de la REI ;disminuyendo la población escolar y excedencia de docentes en las I.E., otro problema es el factor económico, sin embargo se desarrolla la enseñanza virtual y los estudiantes no cuentan con recursos para su conectividad y equipamiento necesario para el desarrollo de las clases de Aprendo en casa. Resolución viceministerial N° 093- 2020- “Orientaciones pedagógicas para el servicio educativo de Educación Básica durante el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19.

Otra de las deficiencias que se observa es la articulación de gestión del equipo directivo, se puede observar la falta del liderazgo para el desarrollo del trabajo en equipo, lo que hace muchas veces que los instrumentos de gestión, como el Proyecto educativo Institucional (PEI), Plan de trabajo (PAT), reglamento interno, este elaborado por cada uno de sus miembros, muchas veces no elaborado de acuerdo a las nuevas estructuras, no asumiendo muchas veces con responsabilidad, asumiendo la dirección para su ejecución, esto lo sostiene (Meza y Tobón, 2017, pág. 191) donde “ La gestión directiva desde la socio formación, persigue la formación integral y el desarrollo institucional desde, con y para la sociedad” .debido a ello se puede decir que entre las dificultades presentadas en las Instituciones de la REI 08, algunos directivos no cuentan con un desarrollo integral, falta el engranaje para que desarrollen las Instituciones educativas, sus documentos de gestión.

En el estudio del Martínez, (2016) los profesores trabajaran de acuerdo a sus competencias pedagógicas para poder guiar, orientar y evaluar los aprendizajes de los estudiantes, se aprecia que algunos docentes trabajan en forma aislada, y solo algunas áreas trabajan en equipo utilizando una programación vigente, sin embargo existen docentes que no se involucran, no han actualizado

sus estrategias de aprendizaje, utilizando métodos tradicionales, así como el desconocimiento de las evaluaciones, siendo actualmente por competencias, con una evaluación formativa de acuerdo a la Resolución Vice Ministerial N° 084- 2020, donde las Disposiciones del trabajo remoto de los profesores que aseguren el desarrollo del servicio educativo no presencial de las Instituciones y programas educativos públicos , frente al COVID 19. (RVM 088-2020 MINEDU).

Por otro lado se observar dificultades en el acceso a las nuevas tecnologías, lo que incrementa las dificultades en el cumplimiento de las labores pedagógicas, además que son de uso de gestión y de la disposición de las herramientas para la construcción de los instrumentos y especialmente en los registros de los progresos de los estudiantes, organización y acreditación de la profesión como es el Sistema de información de apoyo a la gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), Sistema del cuadro de horas oportuno (CHOP), que son importantes para dar información sobre el cumplimiento de instrumentos de gestión, la organización para el trabajo del docente y sobre todo para la enseñanza remota.

Considerando la situación actual tenemos que analizar el Currículo Nacional de Educación Básica (CNEB), en una de las competencias transversales, específicamente la numero 28, donde se tuvieron que personalizar los entornos virtuales, se deben desarrollar las habilidades de organización sobre el espacio virtual que debe ser utilizado por el docente y el estudiante. Consiste en que el estudiante interprete, modifique y optimice entornos virtuales durante el desarrollo de actividades de aprendizaje y en prácticas sociales, los docentes no están capacitados, a pesar que la REI 08, realiza capacitaciones, muy pocos son los docentes que participan, justificando con falta de tiempo, los horarios no son pertinentes, tienen otras responsabilidades que asumir y por eso no participan.(Oliveira et al., 2016) se consideró que la gestión de sistemas accede a los estudiantes y docentes y nos permite distribuir materiales, destinar y restituir trabajos, con una comunicación en línea, en específicos aprendizajes, de acuerdo a la área curricular dictada .

Del mismo modo revisando la problemática del docente, existe percusión en las metas de atención, dado que, al momento de captar estudiantes por necesidad de servicio, mucho de ellos se encuentran con problemas socio emocionales, vienen de hogares disgregados y ya tienen un patrón de vida y conductas

inadecuadas, lo que hace que el docente muchas veces no pueda trabajar en forma organizada (Lomba Portela & Pino-Juste, 2017) El docente frente a esto debe ser capacitado, para poder trabajar con diferentes comportamientos de las estudiantes, pero la I.E. no cuenta con presupuesto para hacerlo y algún docente no quiere invertir en su formación académica y actualizarse, muchas veces ocasionando el estrés y enfermedades producidas por su agotamiento físico, su salud, la mala remuneración económica y la obligatoriedad a cumplir funciones que muchas veces no son aceptadas.

Sin embargo,(Bruns, Bárbara; Luque, 2014) nos habla de calidad de la educación, que esta debe estar refrendada en el docente, concretando su atención con los docentes jóvenes de la docencia, teniendo en cuenta su talento, eficacia, ofreciendo incentivos, que puedan motivarlos para que den las clases efectivas a los estudiantes en un día a día, utilizando nuevas estrategias y tecnologías. Convirtiéndose en docentes excelentes para dar al estudiante una educación que merece y requieren las nuevas generaciones. Eso es lo que requiere pero como se podrán capacitar a los docentes talentosos si los sueldos no alcanzan para su fortalecimiento y conocimiento de los nuevos sistemas de educación que se dan en América latina y el Caribe.

De las investigaciones revisadas, se establece la articulación que existe entre las variables, calidad, satisfacción y gestión, en la cual el ser humano basada en las acciones que realiza determina las condiciones sociales, emocionales en las respuestas de interacción, jerarquía y claridad propuesto como medio de acción y desarrollo, por lo cual es importante la concordancia con lo encontrado para la profundización teórica del estudio.

En los fundamentos teóricos, es necesario precisar que tanto la gestión pedagógica, calidad educativa y satisfacción se encuentran precisados en el Currículo Nacional (2016), en la cual fundamenta las acciones que impulsan a ejecutar actividades democráticas en la gestión educativa, teniendo en cuenta la participación de toda la comunidad institucional, con énfasis en los estudiantes, que serán reflejados en sus instrumentos de gestión, del mismo modo considera que la gestión escolar debe impulsar una convivencia respetuosa, inclusiva y grata, con colaboración e integración de la comunidad educativa, debe definir los propósitos de aprendizaje basados en la transversalidad de los enfoques y las competencias

y sus situaciones significativas, promoviendo una afectividad entre la comunidad educativa, donde los alumnos y docentes sean considerados y ambos se comprometen de su educación.

Además, se considera importante que los sustentos teóricos, están basados en el aporte de Cortez (2018) dado que fundamenta la importancia de todo proceso de investigación, se incrementa los constructos teóricos a razón de la demostración de hipótesis, así como aclara la comprensión de los diversos conceptos que permiten un actuar más eficiente de los actores del contexto del problema de estudio, de ahí, que el asumir una postura teórica en las diversas investigaciones respecto a la gestión pedagógica, calidad de servicio y satisfacción docente especialmente en el ámbito educativo conlleva a tener beneficios para la institución educativa.

### **III. Método**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Fundamentalmente el estudio se encuentra dentro del paradigma positivista dado a la características de hechos concretos, objetivos y demostrables sostenidos por Kerlinger y Lee (2002) respecto a investigaciones sobre el comportamiento humano, en tal sentido por la forma de medición, está situado en el enfoque cuantitativo dado que el propósito es la medición en función al procesamiento de datos y los estándares establecidos como parámetros de medición de comportamientos observables precisados por Kolakowski (1988); Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En lo que se refiere a las intervenciones de investigación en el campo educativo se establece en el tipo de estudio Básico determinado por Bernal (2010) ya que precisa que el propósito es acrecentar la teoría existente en función a las pruebas en la realidad del problema de estudio, esto se complementa con las precisiones que indica Vara (2008) respecto a la prueba de hipótesis, que el procedimiento acorde y lógico es el uso del método hipotético deductivo, dado que se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis para contrastar su veracidad, en caso de que lo fuera no solo permitiría el incremento de la teoría de la que partió, sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (Popper, 2008)

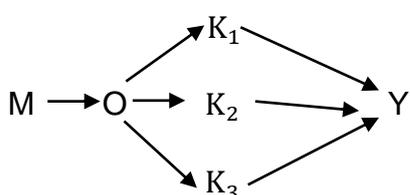
La regresión logística en su forma más simple, es decir, con una respuesta que propone que el logaritmo de la razón de probabilidad entendida como el cociente entre la probabilidad de éxito y la de fracaso en un ensayo de Bernoulli, es igual a una función lineal en los parámetros, denominada usualmente predictora lineal (Ponsot et al., 2009, p. 158). En el caso particular de la regresión logística ordinal, se utiliza una función de unión para relacionar de forma lineal a las variables explicativas con la razón de probabilidad entre la probabilidad acumulada hasta la categoría  $i$  de la variable ordinal, y la probabilidad que la variable tome un valor mayor que la categoría  $i$  (Agresti, 1990; Hosmer & Lemeshow, 2000).

En consecuencia, el diseño que corresponde a este tipo de estudio, es no experimental de relación causal entre dos variables independientes con una variable dependiente, la misma que es posible de análisis en su contexto natural y en un tiempo específico que establece los niveles de causalidad en la

transversalidad de análisis del problema. Para el Hernández y Mendoza (2018) el diseño no experimental es aquel que no realiza manipulación de datos deliberadamente, sino que se observan los fenómenos, en su ambiente natural para realizar el análisis respectivo.

Y el presente trabajo tiene diseño descriptivo que según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que son aquellas investigaciones que indagan la incidencia de las modalidades de una o más variables. Asimismo este trabajo es correlacional causal, porque ayudan a establecer relación entre dos variables o más, buscando la relación causa efecto.

Esquema del diseño descriptivo.



Donde:

M: Muestra

O: Observación

K<sub>1</sub>: Variable 1 (Gestión Pedagógica)

K<sub>2</sub>: Variable 2 (Calidad de servicio)

K<sub>3</sub>: Variable 3 (Satisfacción del docente)

Y : Es el efecto o relación.

### 3.2. Variables y Operacionalización

En el estudio se tiene dos variables independientes que son Gestión pedagógica y Calidad de Servicio, asimismo se cuenta con una variable dependiente que es Satisfacción docente, para la especificación de ambas se realiza el proceso de definición conceptual y operacional descrito en los siguientes puntos.

#### Gestión pedagógica

A decir de Quispe Pareja (2020) la gestión pedagógica es el conjunto de acciones que son la base esencial del proceso educativo, es de carácter social colectivo, surge como consecuencia de un trabajo ordenado, donde se debe lograr un perfeccionamiento del nivel integral con el profesional por consiguiente desarrollar

las teorías generales de la gestión y la educación, esta debe transitar por momentos de planeación, organización, ejecución y control.

#### Calidad de servicio

Según Cassasus (1999) es un tipo de juicio en el que se otorga un valor a la satisfacción de sus necesidades, una expectativa o un deseo. Estos juicios pueden ser respecto a objetos o representaciones del mundo de la vida. Los juicios a cerca de la calidad en educación son socialmente sometidos y varían según la cultura y estratos sociales. Es importante recalcar que la calidad no es un juicio sobre el objeto o representación de los mismos, sino respecto a las expectativas, necesidades y deseos que estos emitan en una comunidad.

#### Satisfacción del docente

Concordante con Herbert y Sánchez (2016) se define que es una necesidad del sistema educativo, el grado de satisfacción e insatisfacción es el fundamento para que el docente obtenga un buen desenvolvimiento en su tarea formadora, es una actitud el individuo que se asocia a su trabajo y depende del nivel de ética de lo que quiere el empleador para la mejora de su labor, se consideran cinco dimensiones, formación inicial, nivel de estrés, reconocimiento social, remuneración económica y sistema educativo.( Ver tabla de operacionalizaciones de las variables. Anexo 8)

### **3.3. Población, muestra, muestreo, criterios de selección**

En primer lugar (Salvador & Marcos, 2016) la población es la que determina la cantidad de docentes que deberán ser estudiados y cantidad es la población que se requiere para la investigación.

La REI 08, cuenta con una población de es de 120 maestros, en el nivel secundario, donde Bernal (2010) manifiesta que la población es el total de las medidas de las variables donde cada individuo presenta características similares, lo que hace posible su estudio. (Salvador & Marcos, 2016)La muestra no probabilística de tipo intencional. Determino un tamaño de 88 cupos, el muestreo fue estratificado de las instituciones: I.E.0051 “Clorinda Matto de Turner”, San Martin de porras y I.E 3022 José Sabogal, los criterios de selección se precisaron solo a tomar a docentes nombrados y con mayor de 5 años de permanencia en la institución educativa, (Ver cálculo de población, anexo 09)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Siguiendo las pautas de Sánchez y Reyes (2008); Mejía (2018) se tomó la técnica de la encuesta dado la facilidad de su aplicación por el tamaño de la muestra y de la modalidad en la administración a los participantes del estudio concordantes con el diseño no experimental del presente estudio.

Para el caso, según las especificaciones de Hernández et al (2017) y Bernal (2010) se utilizaron instrumentos adaptados y estandarizados en otros estudios previos, las cuales responden a los objetivos del estudio, así como de la estructura de la misma, es decir en escalas ordinales cuyas respuestas van desde Nunca hasta Siempre que corresponde:

**Instrumento: Cuestionario de Gestión pedagógica. Autor:** Alegria Donayre, Rosa Fernanda

**Instrumento: Cuestionario de Calidad de servicio. Autor:** Quintana Torres (2018)

**Instrumento: Cuestionario de Satisfacción del docente. Autores:** Herbert & Sanchez 2016. (Ver la ficha técnica de los instrumentos, anexo 11)

#### **Validez**

Los instrumentos adaptados para la realidad del estudio, se sometieron a la evaluación mediante la técnica de criterio de jueces, quienes luego del análisis emitieron su dictamen favorable, seguidamente se estructuró la validez a través del método de Aiken, cuyo resultado fue óptimo dado que todos los elementos responden al objetivo del estudio, dado su consistencia en los indicadores de Pertinencia, Relevancia y Claridad de las dimensiones, indicadores que son aspectos observables a través de los ítems de recolección de datos.

#### **Confiabilidad**

Para la determinación de la confiabilidad, se recurrió al método de prueba piloto, tomándose a 29 participantes con características similares a los integrantes de la muestra de estudio, con los datos recolectados y organizados en la base de datos, se procedió al análisis mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, dado que se trató de instrumentos con escala ordinal, los resultados del proceso a través del software estadístico SPSS 22.0 El Alpha de Cronbach mide la consistencia interna

de la prueba y en la presente tabla se muestra el grado de confiabilidad del instrumento para las variables gestión pedagógica 0,971 calidad de servicio 0,971 y satisfacción de los docentes son de 0,971 es ,0,777 demostrado que tiene un alto grado de confiabilidad y aceptación.

Para realizar los procesos de validación de instrumentos se utilizó el SPSS 26, luego, se realizó la validez del instrumento y se empezó aplicando prueba de análisis de KMO y Bartlett, este relaciona los coeficientes de correlación entre variables, cuanto más cerca es el coeficiente a 1, la relación entre ítems es alta en todos los instrumentos y el nivel de significación observado para la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 0,000, lo que indica que la relación entre las variables es fuerte.

La prueba de análisis de KMO y Bartlett, relaciona los coeficientes de correlación entre variables, cuanto más cerca es el coeficiente a 1, la relación entre ítems es alta, se tiene una como valor 0,713 para gestión pedagógica, 0,658 para calidad de servicio y 0,692 para satisfacción del docente significando que se tienen un coeficiente bueno o aceptable para las variables y el nivel de significación observado para la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 0,000, lo que indica que la relación entre las variables es fuerte. Por lo tanto, el análisis factorial fue apropiado. Los resultados confirman que el análisis factorial puede llevarse a cabo en este conjunto de datos.

Según esta la varianza total de la variable gestión pedagógica explica que los 4 primeros componentes explican a la variable en un 56,9%. Asimismo Según esta varianza total de la variable calidad de servicio explica que los 5 primeros componentes explican a la variable en un 74.16% y según la varianza total de la variable satisfacción del docente explica que los 5 primeros componentes explicar a la variable en un 57,67%. Por lo tanto se deduce que es suficiente y adecuada la explicación de los instrumentos para las 3 variables antes mencionadas.

### **3.5. Procedimiento**

Para la recolección de información y el trabajo de campo el trabajo de campo y recolección de información se aplicó el cuestionario a la muestra seleccionada, los datos obtenidos se organizaron para ser procesados con la ayuda del programa estadístico SPSS Versión 25.0. Se evaluó la confiabilidad del instrumento a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach y KMO. La información de los resultados fue

mostrada en tablas y figuras. Finalmente se realizó la descripción de los hallazgos y las comparaciones correspondientes para arribar a las conclusiones del trabajo de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Como indica Amón (2002) y Becerra (2010) el método de análisis de datos corresponde al método estadístico, la estadística descriptiva permitió conocer los niveles de cada variable, del mismo modo para la prueba inferencial se utilizó el método de regresión ordinal, las cuales permiten la presentación de la incidencia de variables independientes con una dependiente, la misma que corresponde al objetivo del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ejecución del trabajo de investigación garantiza la confiabilidad e integridad del contenido, bajo el seguimiento estricto de una conducta responsable en la investigación, se ha respetado los derechos de los autores de las fuentes de información consultadas en este estudio, realizando la debida citación y referencias de acuerdo al manual de normas APA 2016. Otro aspecto importante considerado, fue el respeto al anonimato de las personas que colaboraron en este estudio, cuya participación fue de forma libre y voluntaria. Del mismo modo se protege su identidad, y los datos proporcionados, los cuales solo serán utilizados para fines de la investigación.

### III. Resultados

En el siguiente apartado se exponen los resultados estadísticos del procesamiento de datos a nivel descriptivo en niveles y rangos solo en frecuencias descriptivas dado que el análisis de trata de variables ordinales correspondiente al sistema de medición expuestos en la operacionalización de variables

Resultados de la gestión pedagógica.

Tabla 1

*Frecuencias de la variable gestión pedagógica y sus dimensiones*

| Niveles       | Gestión Pedagógica<br>Porcentaje | Planificación<br>Porcentaje | Organización<br>Porcentaje | Ejecución<br>Porcentaje | Control<br>Porcentaje |
|---------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| En proceso    | 17.0                             | 28.4                        | 14.8                       | 29.5                    | 18.2                  |
| Desarrollados | 83.0                             | 71.6                        | 85.2                       | 70.5                    | 81.8                  |
| Total         | 100.0                            | 100.0                       | 100.0                      | 100.0                   | 100.0                 |

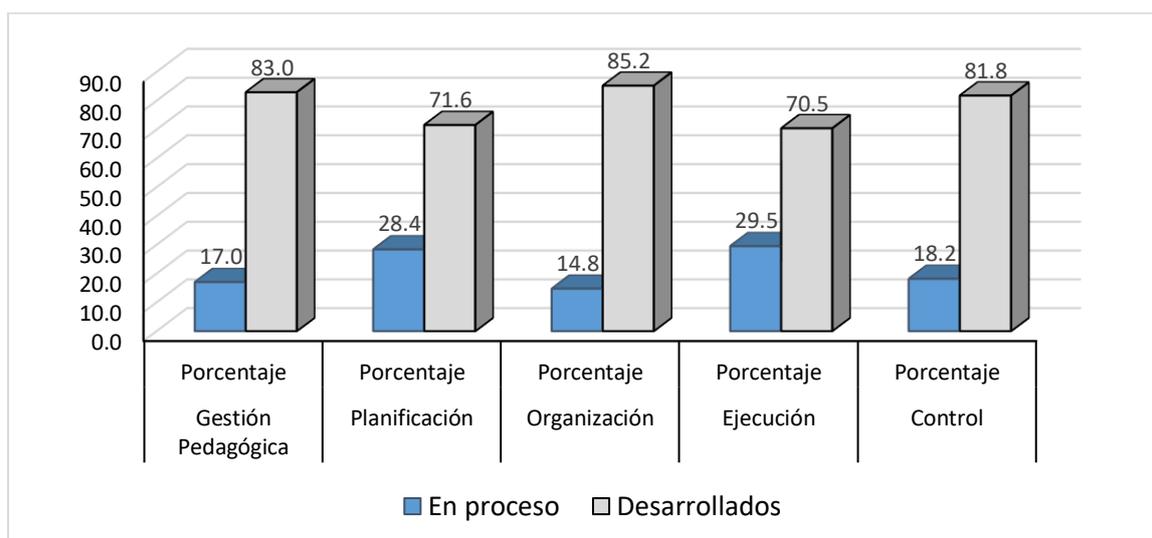


Figura 1. Porcentajes de la variable gestión pedagógica y sus dimensiones

En la tabla 1 y figura 1, se aprecia que la gestión pedagógica alcanza el nivel de Desarrollados en un 83% de percepción de los encuestados, en la misma percepción se encuentra un 17% que asigna en nivel En procesos, determinándose la predominancia del nivel Desarrollados; en lo que respecta a sus dimensiones se observa que se asignaron el Nivel Desarrollados 71.6% en Planificación; 85.2% en Organización; 70.5% en Ejecución y el 81.8% en Control, estableciéndose un predominio mayoritario en cada una de las dimensiones de la gestión pedagógica

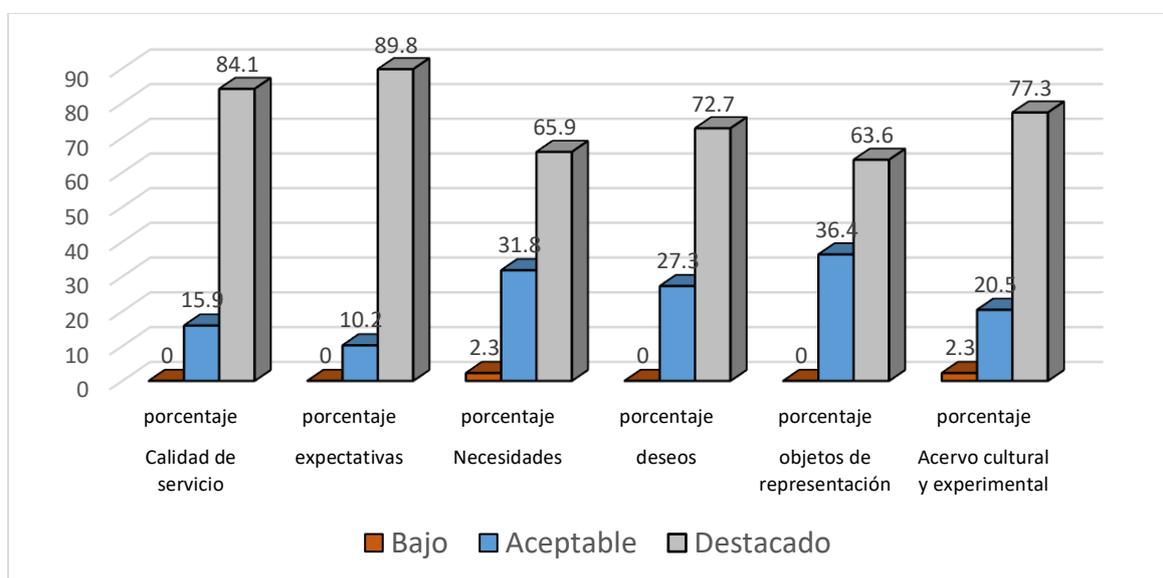
según la percepción de los encuestados de las instituciones de la REI 08 de la UGEL 02.

## Resultados de la Calidad de servicio

Tabla 2

### *Frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

| niveles   | Calidad de servicio<br>porcentaje | de expectativas<br>porcentaje | Necesidades<br>porcentaje | deseos<br>porcentaje | objetos de representación<br>porcentaje | de Acervo cultural y experimental<br>porcentaje |
|-----------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------------------|---|---|
| Bajo      | 0                                 | 0                             | 2.3                       | 0                    | 0                                       | 2.3   |
| Aceptable | 15.9                              | 10.2                          | 31.8                      | 27.3                 | 36.4                                    | 20.5  |
| Destacado | 84.1                              | 89.8                          | 65.9                      | 72.7                 | 63.6                                    | 77.3  |
| Total     | 100.0                             | 100.0                         | 100.0                     | 100.0                | 100.0                                   | 100.0   |



**Figura 2.** Porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

En la tabla 2 y figura 2, se observa los niveles asignados a la calidad de servicio según las percepciones de los encuestados de las instituciones educativas de la REI 8 de la UGEL 02, en ella se aprecia que para el 84.1% la calidad de servicio tiene un nivel Destacado; mientras que en la dimensión Expectativas el 89.8% asignó el nivel Destacado; en la dimensión Necesidades para el 65.9% el nivel es Destacado, del mismo modo el 72.7% asignó el nivel Destacado a la dimensión Deseos; también el 63.6% asignó el Nivel Destacado a la dimensión Objetos de representación, finalmente el 77.3% asignó el nivel Destacado a la dimensión

Acervo cultural y experimental, determinándose que la calidad de servicio y sus dimensiones se encuentran en el nivel Destacado.

## Resultados de la Satisfacción docente

Tabla 3

### *Frecuencias de la variable satisfacción de los docentes y sus dimensiones*

| niveles   | satisfacción de los docentes<br>porcentaje | formación inicial<br>porcentaje | Nivel de estrés<br>porcentaje | de Reconocimiento social<br>porcentaje | Remuneración económica<br>porcentaje | sistema educativo<br>porcentaje |
|-----------|--|---------------------------------|-------------------------------|--|--------------------------------------|---------------------------------|
| Bajo      | 62.5                                       | 20.5                            | 86.4                          | 98.9                                   | 60.2                                 | 27.3                            |
| Aceptable | 37.5                                       | 79.5                            | 13.6                          | 1.1                                    | 39.8                                 | 72.7                            |
| Total     | 100.0                                      | 100.0                           | 100.0                         | 100.0                                  | 100.0                                | 100.0                           |

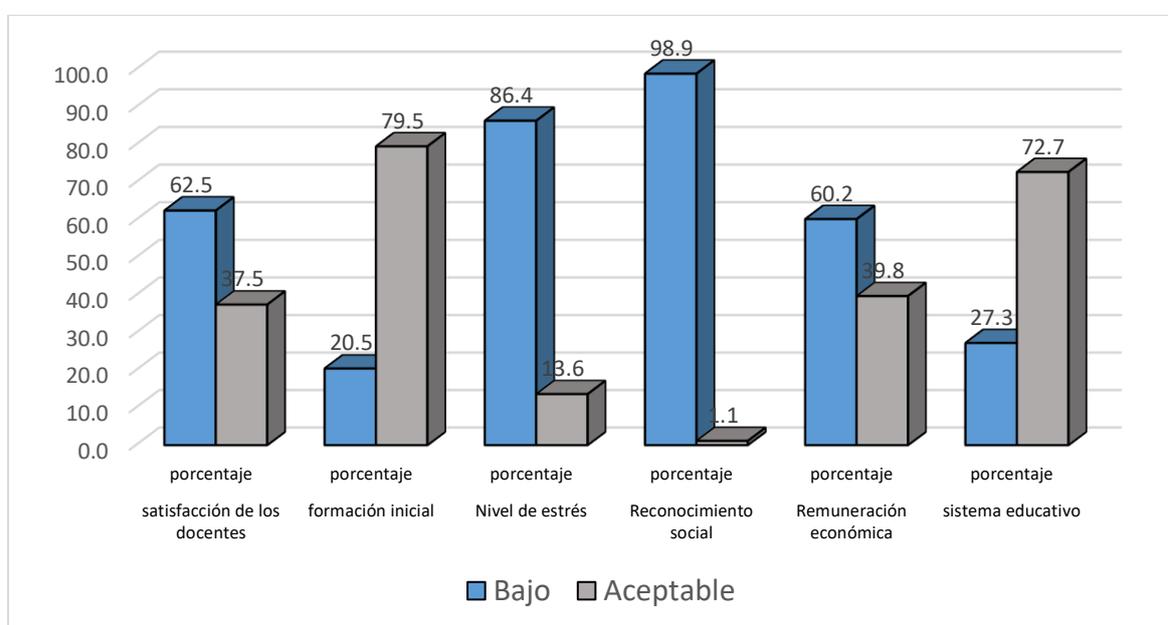


Figura 3. Porcentajes de la variable satisfacción de los docentes y sus dimensiones

En la tabla 3 y figura 3, los datos descriptivos sobre el análisis de la Satisfacción docente según los encuestados de la REI 8 de la UGEL 02 muestran que el nivel predominante según el 62.5% es Bajo, mientras que para el 37.5% el nivel es aceptable; respecto al análisis de las dimensiones se observa que el 79.5% indica que la formación inicial es de nivel Aceptable, contrariamente para el 86.4% el nivel de estrés es Bajo, del mismo modo para el 98.9% el reconocimiento social es Bajo, así como para el 60.2% la remuneración económica es bajo, finalmente se observa que el 72.7% considera que el sistema educativo es Aceptable, en consecuencia

se puede afirmar que la satisfacción docente presenta niveles diferentes observándose una leve predominancia en el nivel bajo.

Resultados de la prueba de hipótesis

Para este análisis se consideró las hipótesis estadísticas, así como para la toma de decisiones se estableció los parámetros de 95% de confianza y un nivel de significancia de 0.05, del mismo modo, se utilizó el método de análisis de regresión logística ordinal dado que se buscó la relación causal entre dos variables independientes y una variable dependiente, los resultados se exponen en las siguientes tablas.

### Hipótesis General

Ho. La gestión pedagógica y calidad de servicio no inciden en la satisfacción de los docentes de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020.

Hi. La gestión pedagógica y calidad de servicio inciden en la satisfacción de los docentes de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020

Estadístico de prueba: Regresión logística

Coefficiente de prueba: Nagelkerke

Nivel de significación estadística:  $\alpha = 0.05$

Decisión:  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 4

#### *Resultados de la prueba de hipótesis general*

| Estimaciones de parámetro  |   | Estimación | Desv. Error       | Wald  | gl              | Sig.  | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|--|---|------------|-------------------|-------|-----------------|-------|-------------------------------|-----------------|
|  |   |            |                   |       |                 |       | Límite inferior               | Límite superior |
| Umbral   | [satis_doc = bajo]                      | 0.291      | 0.243             | 1.433 | 1               | 0.231 | -0.185                        | 0.767           |
|  | [gest_pedag=en<br>proce]                | -0.473     | 0.784             | 0.363 | 1               | 0.547 | -2.01                         | 1.065           |
| Ubicación  | [gest_pedag=desar]                      | 0a         |                   |       | 0               |       |                               |                 |
|  | [calid_ser=accept]<br>[calid_ser=desta] | -1.216     | 0.89              | 1.867 | 1               | 0.172 | -2.959                        | 0.528           |
| Cox y Snell: 0.052   |   |            | Nagelkerke: 0.071 |       | McFadden; 0.040 |       |                               |                 |
| Función de enlace: Logit.  |   |            |                   |       |                 |       |                               |                 |
| a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante. |   |            |                   |       |                 |       |                               |                 |

El resumen de los resultados de conjunto mostrados en la tabla 4 resaltan los coeficientes de regresión logística, dio como resultado en el coeficiente de Wald

que ninguno se cumple porque no han llegado al 4,00, así mismo tampoco se cumplió el nivel de significancia, porque todos superan el  $p\_valor < \alpha$ , por consiguiente se aceptó la hipótesis nula.

### Hipótesis Específica 1.

Ho. La Gestión Pedagógica y calidad de servicio no inciden en la formación inicial de los docentes

Hi. La Gestión Pedagógica y calidad de servicio inciden en la formación inicial de los docentes

Estadístico de prueba: Regresión logística

Coefficiente de prueba: Nagelkerke

Nivel de significación estadística:  $\alpha = 0.05$

Decisión:  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula

Tabla 5

#### Resultados de la prueba de Hipótesis específicas

| Estimaciones de parámetro |                      | Estim. | Desv.<br>Error    | Wald     | gl | Sig.            | Intervalo de confianza<br>al 95% |                    |
|---------------------------|----------------------|--------|-------------------|----------|----|-----------------|----------------------------------|--------------------|
|                           |                      |        |                   |          |    |                 | Límite<br>inferior               | Límite<br>superior |
| Umbral                    | [form_inic =bajo]    | -1.731 | 0.332             | 27.181   | 1  | 0.000           | -2.382                           | -1.080             |
| Ubicación                 | [nv1=2]              | -1.579 | 0.750             | 4.435    | 1  | 0.035           | -3.049                           | -0.110             |
|                           | [nv2=2]              | -0.031 | 0.816             | 0.001    | 1  | 0.970           | -1.630                           | 1.568              |
| Cox y Snell: 0.072        |                      |        | Nagelkerke: 0.113 |          |    | McFadden: 0.073 |                                  |                    |
| Umbral                    | [niv_estr = bajo]    | 1.849  | 0.348             | 28.166   | 1  | 0.000           | 1.166                            | 2.532              |
| Ubicación                 | [gest_pedag=proceso] | -0.094 | 0.996             | 0.009    | 1  | 0.925           | -2.046                           | 1.858              |
|                           | [calid_ser=accept]   | 0.117  | 1.000             | 0.014    | 1  | 0.907           | -1.843                           | 2.078              |
| Cox y Snell: 0.00         |                      |        | Nagelkerke: 0.00  |          |    | McFadden: 0.000 |                                  |                    |
| Umbral                    | [recon_soci=bajo]    | 39.786 | 1.061             | 1407.031 | 1  | 0.000           | 37.707                           | 41.865             |
| Ubicación                 | [gest_pedag=proceso] | 18.747 | 0.000             |          | 1  |                 | 18.747                           | 18.747             |
|                           | [calid_ser=accept]   | 18.959 | 0.000             |          | 1  |                 | 18.959                           | 18.959             |
| Cox y Snell: 0.052        |                      |        | Nagelkerke: 0.441 |          |    | McFadden: 0.426 |                                  |                    |
| Umbral                    | [remune=bajo]        | 0.358  | 0.243             | 2.173    | 1  | 0.140           | -0.118                           | 0.834              |
| Ubicación                 | [gest_pedag=proceso] | -0.318 | 0.709             | 0.201    | 1  | 0.654           | -1.707                           | 1.071              |
|                           | [calid_ser=accept]   | -0.028 | 0.721             | 0.002    | 1  | 0.969           | -1.442                           | 1.385              |
| Cox y Snell: 0.004        |                      |        | Nagelkerke: 0.005 |          |    | McFadden: 0.003 |                                  |                    |
| Umbral                    | [sus_edu=bajo]       | -1.369 | 0.295             | 21.527   | 1  | 0.000           | -1.947                           | -0.790             |
| Ubicación                 | [gest_pedag=proceso] | -0.827 | 0.705             | 1.375    | 1  | 0.241           | -2.209                           | 0.555              |
|                           | [calid_ser=accept]   | -1.133 | 0.718             | 2.492    | 1  | 0.114           | -2.540                           | 0.274              |
| Cox y Snell: 0.088        |                      |        | Nagelkerke: 0.127 |          |    | McFadden: 0.078 |                                  |                    |

Función de enlace: Logit.  
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

El resumen de la prueba de hipótesis organizados en la tabla 5 respecto a la incidencia de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la dimensión

formación inicial de la satisfacción docente Bajo Frente a la gestión pedagógica desarrollado y la calidad de servicio aceptable reflejando el valor Wald de 4.435 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.035$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la formación inicial satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke implica que la satisfacción docente solo representa el 0.001%. en consecuencia, se acepta la hipótesis nula confirmando que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión formación inicial de la satisfacción docente.

### **Hipótesis Específica 2.**

Ho. La Gestión pedagógica y calidad de servicio no incide en los niveles de estrés de los docentes

Hi. La Gestión pedagógica y calidad de servicio incide en los niveles de estrés de los docentes

Estadístico de prueba: Regresión logística

Coficiente de prueba: Nagelkerke

Nivel de significación estadística:  $\alpha = 0.05$

Decisión:  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula

En el análisis de los resultados de la segunda prueba de hipótesis específica se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 0.009 y 0.014 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.907$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el nivel de estrés de la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.00 no implica en el nivel de estrés.

### **Hipótesis Específica 3.**

Ho. . La Gestión pedagógica y calidad de servicio no incide en el reconocimiento social de los docentes

Hi. La Gestión pedagógica y calidad de servicio incide en el reconocimiento social de los docentes

Estadístico de prueba: Regresión logística

Coefficiente de prueba: Nagelkerke

Nivel de significación estadística:  $\alpha = 0.05$

Decisión:  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula

En el análisis de los resultados de la tercera prueba de hipótesis específica se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión reconocimiento social de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 0.000 y 0.000 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.1$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el reconocimiento social de la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.04 no representa ningún valor porcentual.

#### **Hipótesis Específica 4.**

Ho. La Gestión pedagógica y calidad de servicio no incide en la remuneración económica de los docentes

Hi. La Gestión pedagógica y calidad de servicio incide en la remuneración económica de los docentes

Estadístico de prueba: Regresión logística

Coefficiente de prueba: Nagelkerke

Nivel de significación estadística:  $\alpha = 0.05$

Decisión:  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula

En el análisis de los resultados de la cuarta prueba de hipótesis específica se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión remuneración económica de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 0.201 y 0.002 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.969$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la remuneración

económica de la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.0005 no representa ningún valor porcentual.

### **Hipótesis Específica 5.**

Ho. La Gestión pedagógica y calidad de servicio no incide en la remuneración económica de los docentes

Hi. La Gestión pedagógica y calidad de servicio incide en la remuneración económica de los docentes

Estadístico de prueba: Regresión logística

Coeficiente de prueba: Nagelkerke

Nivel de significación estadística:  $\alpha = 0.05$

Decisión:  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula

En el análisis de los resultados de la quinta prueba de hipótesis específica se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en el sistema educativo de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 1.375 y 2.492 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.114$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la organización del sistema educativo de la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.001 no representa ningún valor porcentual.

#### **IV. Discusión**

Para la discusión se tomó en consideración los resultados estadísticos y los antecedentes nacionales e internacionales.

A partir de los hallazgos encontrados el objetivo general; determinar la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08 UGEL 02, Lima2020., tomando como referencia la estadística descriptiva, la variable satisfacción docente se ubicó en el nivel bajo con 62,5 %. Mientras que en la estadística inferencial brindó los coeficientes de regresión logística, dio como resultado en el coeficiente de Wald que ninguno se cumple porque no han llegado al 4,00, así mismo tampoco se cumplió el nivel de significancia, porque todos superan el  $p\_valor < \alpha$ , por consiguiente se aceptó la hipótesis nula.

La problemática planteada respecto a la satisfacción del docente, así como de las posibles implicancias que podrían haberse derivado de la forma como se concreta la gestión pedagógica realizada por los directivos, lo que consecuentemente genera una percepción sobre la calidad de servicio, en el estudio, las percepciones recabadas de los participantes fueron en diversos niveles que no presentan consistencia de dependencia ni asociación, lo que básicamente puede deberse a la presencia de otros factores que inciden dentro de las instituciones educativas, como bien fue señalado por Montero (2016) quien menciona que independientemente de las crisis sociales, políticas que atañen al magisterio, así como de las disposiciones normativas que se emite desde el Ministerio de Educación.

Asimismo, el desempeño de los docentes siempre ha estado dentro de la efectividad del compromiso como profesional, así como con los niveles de desarrollo profesional, ético que cada docente asume desde la tarea de educar a la población que en la mayoría de los casos sobrepone a las dificultades económicas, de relaciones, o de aspectos coyunturales dentro de la sociedad, dicha afirmación concuerda con lo estipulado por Trathemberg (2019) cuando analizó los resultados del nivel de logro alcanzado en las pruebas regionales en el área de matemática, en la misma que se aprecia un leve crecimiento, aseverando que el trabajo del docente es satisfactorio cuando los estudiantes alcanzan logros sustantivos siendo esto la forma de recompensa socioemocional de los docentes, y estas son ajenas

a las condiciones formativas, o económicas, ya que la base esencial del desarrollo humano es el compromiso por alcanzar una educación de calidad para las generaciones.

Asimismo, Cuenca (2017) sostuvo que la calidad es una condición inherente a la forma efectiva que se concreta de las acciones de planificación, organización de las acciones educativas y que estas son reguladas a través de las normas que implican el desarrollo del sistema educativo, así como de la consistencia de la gestión autónoma de cada institución considerando esencial la formación de los estudiantes. Del mismo modo, en los estudios de Harrison (2018) como experiencia propositiva determinó que las escuelas exitosas son aquellas que alcanzan concretar la planificación con participación de todos los actores educativos y comunales, de este modo se educa para la exigencia de la sociedad, así mismo, en la publicación de Merkel (2017) se coincide que los docentes que se encuentran dentro de las acciones participativas y desarrolladoras del sistema educativo, son conscientes de los altos niveles de gestión pedagógica que se deriva de ello, en consecuencia los beneficiarios son estudiantes y comunidad educativa en general.

Partiendo de las apreciaciones de estos connotados analistas del sistema educativo peruano, y centrando el análisis de los niveles establecidos en este estudio se precisa que el procesamiento estadístico reportó en la variable gestión pedagógica un nivel de percepción Desarrollados en un 83% reiterándose el mismo predominio en cada una de las dimensiones, esto indica que los docentes encuestados perciben que las acciones de guía, monitoreo acompañamiento, planificación, de todas las actividades educativas son concretadas por el equipo directivo de las distintas instituciones de la REI 08 dentro de la jurisdicción educativa de la UGEL 02, específicamente se entiende que la integración así como la aplicación de los lineamientos educativos propuesto por el Ministerio de Educación son efectivizados en las acciones que se plasman dentro de la condición de concreción curricular para el aprendizaje de los estudiantes. Otra de las variables ampliamente debatida y de alta preocupación es sin lugar a dudas la calidad de servicio que emanan las instituciones educativas, a través de acciones pedagógicas, administrativas, así como de relaciones humanas en el acompañamiento socioemocional de estudiantes y de los mismos docentes por la

sensibilidad humana, de este modo, las acciones que establecen en las normas de gestión, en ese sentido, en el presente estudio el análisis descriptivo alcanza la percepción de un nivel de aceptable para una alta mayoría, esto podría deberse que en la actualidad los directivos designados y encargados inciden con mayor énfasis la atención y cumplimiento de metas, así como de una exigencia hacia la capacitación a través de diversos programas que emite el Ministerio de Educación.

Inclusive, Faccinelli (2019) menciona que el servicio es comprendido como las acciones concretas que se prestan a favor del usuario en las diversas necesidades de carácter informacional, trámite administrativo, registro de procedimientos que emana la atención educativa, algo similar es sostenido por Barragán (2017) al asegurar que la tendencia de la calidad de servicio en el campo pedagógico es entendida como las acciones de concreción curricular en la cual el docente a través de la aplicación de diversas estrategias concreta los planes de aprendizaje y es recepcionado por los estudiantes y padres de familia como las acciones que colman las necesidades previstas.

En primer lugar, sobre los objetivos específicos que hablan nivel de incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la formación inicial de los docentes, de acuerdo a los datos descriptivos que existe un 79.5% en esta dimensión y se encuentra en un nivel aceptable. Siendo este un proceso de desarrollo profesional e individual, que debe tener una mejora continua para elaborar sus estilos de aprendizaje, afrontar retos innovar y dar una educación de calidad. El docente debe ser consiente del rol profesional por ser responsable de su proceso formativo.

Así mismo en su resultado inferencial en la dimensión de formación inicial, de la satisfacción docente, Frente a la gestión pedagógica desarrollado y la calidad de servicio aceptable reflejando el valor Wald de 4.435 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.035$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la formación inicial satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke implica que la satisfacción docente solo representa el 0.001%. en consecuencia, se acepta la hipótesis nula confirmando

que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión formación inicial de la satisfacción docente.

En cuanto a la dimensión en mención, Muñoz (2017) tiene un crecimiento psicológico, un gozo en su experiencia profesional basados en el quehacer educativo, su responsabilidad y el saber que le da el gozo en su trabajo, considerando sus estudios y complementaciones que son necesarias para su carrera profesional. Sin embargo (Toropova et al., 2020) en cuanto a las características del docente, indicaron que las mujeres tienen más desarrollo profesional, son más eficaces y tienen un alto nivel en cuanto a satisfacción laboral, y en los hombres eran más cooperativos y el comportamiento de los estudiantes era fundamental para ellos, con creencias menores de eficiencia.

Inclusive en cuanto a la formación Inicial en el Perú, todos los docentes son titulados, lo que hace definir que todos tienen formación inicial, esto se puede verificar en el Instituto Nacional de estadística ( INEI ) según la data al 2018, existen 510, 102 docentes titulados en los diferentes niveles, en la Educación básica regular y el nivel secundario hay 202,027, entonces si se ingresa con una formación inicial adecuada, el docente no está satisfecho con su trabajo y no es para el suficiente concluir sus estudios profesionales.

En segundo lugar, el objetivo específico, nos habla sobre la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en los niveles de estrés de los docentes, en cuanto al nivel descriptivo, tiene un 86.4% del nivel del estrés es bajo y solo el 13.6 es aceptable, debido que es una reacción fisiológica del organismo, entran en juego diversos organismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante .Herbert&Sanchez 2016.( p254).esto determinara el estado emocional del docente, teniendo dificultades en sus niveles conductuales y fisiológicos.

En el análisis de los resultados, se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 0.009 y 0.014 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.907$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el nivel de estrés de la satisfacción docente en las

instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.00 no implica en el nivel de estrés.

Por consiguiente (Parihuamán, 2017) informa que a pesar de nuestros resultados, existe en nuestro país, indica que existe un nivel de estrés moderado, debido a su poco reconocimiento como docente, bajas remuneraciones y una formación profesional baja, producen permutaciones en el desempeño docente, un 52,3% se sienten estresados debido a los cambios de currículo, exigencias de las TIC y su labor no tiene cambios en la sociedad, no hay motivación. A pesar de que los porcentajes no son tan altos, pero esto nos hace pensar en el estrés del docente, sobre todo ahora que estamos trabajando un proceso de educación a distancia, debido al aislamiento social, por el COVID 19.

En tercer lugar, el objetivo específico, nos refiere a la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en el reconocimiento social de los docentes, de acuerdo el análisis descriptivo tiene un 98.9% de bajo y solo 1% de aceptable, lo que indica que no hay un reconocimiento social para el docente, es muy preocupante la situación, pues es una necesidad del ser humano que enriquece su apoyo emocional, informativo, evaluador, e instrumental. De acuerdo a lo que reciba el docente determinara su motivación para educar, formar y apoyar al estudiante. Por consiguiente el docente debe ser estimulado en su reconocimiento, remuneración económica y atención a lo que el destaca o hace en beneficio de la Educación Peruana.

En el análisis de los resultados, se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión reconocimiento social de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 0.000 y 0.000 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.1$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en el reconocimiento social de la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.04 no representa ningún valor porcentual.

Asimismo (Olmos-Gómez et al., 2020), nos indica que el reconocimiento social del maestro debe ser sostenible, donde debe participar la comunidad educativa, motivándolo en los aspectos de habilidades, conocimientos, actitudes y

valores necesarios, pues ello ayudara a su formación, por ser de vital importancia para su crecimiento personal y en comunidad. Es mas (Senol & Dagli, 2017) manifestaron que el docente y los directores de una Institución Educativa para su reconocimiento, es indispensable servicios de consejería escolar, orientación profesional, enseñanza de métodos y una buena relación entre estudiantes y directivos.

En el cuarto lugar, sobre la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la remuneración económica de los docentes en cuanto a lo descriptivo tiene un 62.2% en el nivel bajo y un 39.8 de aceptable, considerando que es la compensación que recibe el maestro por su labor ejecutada a favor de la educación peruana, donde juega un papel importante en su satisfacción, aunque actualmente a mejorado, pero a comparación de otras profesiones no es recompensada, creando un malestar en el docentes, no siendo reconocida por su jornada laboral y retribución social, actualmente el docente trabaja mucho más, debido a las condiciones remotas que tenemos a consecuencia del aislamiento social.

En el análisis de los resultados de la cuarta prueba de hipótesis específica se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en la dimensión remuneración económica de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 0.201 y 0.002 no considerando que es la siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.969$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la remuneración económica de la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.0005 no representa ningún valor porcentual.

En el 5to lugar consideramos, la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en el sistema educativo de los docentes, al observar los resultados tenemos en un nivel aceptable del 72.7% y bajo en un 27.3% de acuerdo al análisis descriptivo, para (Herbert y Sanchez 2016) pag 261, el sistema educativo es el modo en que se estructura la educación en un país, esta forma de vida del ciudadano, estará basada en leyes, donde se organizaran condiciones de niveles y condiciones económicas, relacionados con los requerimientos de nuestra sociedad, basada lógicamente en la percepción y conceptualizaciones del docente.

En el análisis de los resultados de la quinta prueba de hipótesis específica se halló que la gestión pedagógica y la calidad de servicio no inciden en el sistema educativo de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020, dado que el valor Wald de 1.375 y 2.492 no siendo estos significativos ya que el  $p\_valor = 0.114$  es  $>$  al nivel de significancia estadística ( $p > 0.005$ ); respecto a la prueba del pseudo cuadrado, no presenta dependencia porcentual de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en la organización del sistema educativo de la satisfacción docente en las instituciones educativas de la REI 08 de la UGEL 02 dado que el coeficiente de Nagelkerke 0.001 no representa ningún valor porcentual.

Por consiguiente (Prentice et al., 2018) nos informa que las percepciones de un sistema educativo serán positivas, cuando se tenga calidad y exista una satisfacción positiva, esto se verá si se vuelve a utilizar un servicio. Para (Pedro et al., 2018) la satisfacción positiva se verá reflejada en la enseñanza, todavía no se puede precisar que los métodos de enseñanza sean una influencia para un sistema educativo.

Sin embargo, (Chandra et al., 2018) manifiesta que para mejorar el sistema educativo en América y el Caribe se debe concentrar la atención en obtener docentes talentosos, incrementando su eficacia, ofreciéndoles incentivos para que den una mejor clase, sino se tiene en cuenta esto condicionantes, esto no permitirá el crecimiento de la educación. (Bruns, Bárbara; Luque, 2014) Si no hay presupuesto para el sector educación un país va directamente a la pobreza y no habrá prosperidad compartida entre el sector y el gobierno de turno. Es recomendable aparte de los incentivos antes expuestos, es necesario un buen currículo y prácticas eficaces en el aula, existiendo uso ilimitado de materiales didácticos, tecnologías de información y comunicaciones.

Actualmente en América Latina, no hay resultados de aprendizajes exitosos a excepción de Cuba y Chile. Para obtener docentes de alta calidad y ellos se sientan satisfechos en su sistema deben tener tres procedimientos importantes: enrolar, incrementar y motivar al docente. Debemos puntualizar que de acá a diez años de no mejorar las condiciones antes mencionadas habrá casi el 50% de disminución de población de estudiantes en América del Sur.

Se puede concluir en el estudio, también se ha previsto el análisis de la satisfacción docente, partiendo de la concepción sobre las condiciones emocionales, sociales y tecnológicas que debe plasmarse en el ámbito laboral, así como de realización personal que involucra el marco axiológico y motivacional de los docentes para el cumplimiento de sus labores, traducidos en conceptos como los compromisos pedagógicos que debe desarrollarse a través de distintas acciones relacionales, ya sea con los estudiantes, con los padres de familia, y especialmente con los mismos docentes y directivos de la institución, en ese marco contextual, se había observado rupturas comunicativas, discrepancias sostenidas a nivel personal que en muchos casos intervienen la forma de pensamiento, la ideología política y sobre todo la diferencia remunerativa como de las responsabilidades asumidas para con las labores institucionales, de este modo se indicaba dentro de la problemática, que los niveles de escala hacen una diferencia económica remunerativa, sin embargo eso no se reflejaba en las respuestas y compromisos de enseñanza aprendizaje y menos en el campo de desarrollo y colaboración con la institución como organización de servicio.

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

Se determinó de la gestión pedagógica y calidad de servicio no inciden en la satisfacción de los docentes de las Instituciones Educativas de la REI 08 UGEL 02, Lima2020: debido a las crisis sociales, políticas que atañen al magisterio, sin considerar sus condiciones formativas, económicas así como de las disposiciones normativas que se emite desde el Ministerio de Educación.

### **Segunda**

Se determinó que la gestión pedagógica y calidad de servicio no inciden en la formación inicial de los docentes, por consiguiente debe tener una mejora continua para sentirse satisfecho en su desarrollo profesional, para brindar una educación de calidad a través de una educación formativa e innovadora.

### **Tercera**

Se determinó que la gestión pedagógica y calidad de servicio no inciden en el nivel de estrés, por lo tanto hay que dar al docente tiempos y condiciones de salud para su mejora personal y poder lograr los aprendizajes del estudiante.

### **Cuarta**

Se determinó que la gestión pedagógica y calidad de servicio no inciden en el reconocimiento social de los docentes, el docente se encuentra con preocupación debido a que no es reconocido en el sistema social, a pesar que demuestre sus conocimientos, habilidades, actitudes y valor necesario.

### **Quinta**

Se determinó que la gestión pedagógica y calidad de servicio no inciden en la remuneración económica de los docentes, no se sienten recompensado a nivel de otras profesiones. Muchas veces trabajando más de sus horas de trabajo, debido actualmente a la situación del aislamiento social.

### **Sexta**

Se determinó que la gestión pedagógica y calidad de servicio en el sistema educativo de los docentes, la satisfacción se llevara a cabo cuando se tenga una satisfacción que nos brinde el Ministerio de Educación y la sociedad.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera**

De acuerdo a los resultados obtenidos preocupa la satisfacción docente, en las escuelas donde se aplicó el estudio, se recomienda en la brevedad, a las autoridades del REI 08, impulsar actividades que fortalezcan la autoestima de los docentes y su reconocimiento social.

### **Segunda**

Impulsar una jornada de reflexión con los docentes para elaborar un cuadro diagnóstico, así poder determinar cuáles son los problemas que los aquejan con respecto a su práctica pedagógica y encontrar alternativas de fortalecimiento. Como este estudio se realiza en el contexto de la emergencia sanitaria establecer horarios adecuados y flexibles que busquen la conectividad.

### **Tercera**

Será importante brindar soporte socioemocional en los docentes, el escenario que la pandemia representa desde la perspectiva psicológica; asimismo la recarga laboral para adecuarse a la educación remota pueden afectar su salud.

### **Cuarta**

Como los docentes tienen una percepción negativa del reconocimiento social; será importante fomentar en ellos la meritocracia y la valoración pública.

### **Quinta**

El tema de la remuneración en el sector público es una constante en América Latina, el docente no está bien remunerado, los cambios no los puede hacer la dirección; pero si puede motivar para su preparación y lograr el ascenso de nivel.

### **Sexta**

El cambiar las estructuras de un sistema estableció como es la Educación Básica Regular, a la que pertenecen los docentes donde se realizó el estudio es complicado; sin embargo desde la dirección y coordinaciones fomentar los aspectos positivos que emanen del Ministerio de Educación.

## VII. Propuesta:

### PROPUESTA:



### Programa: Yo soy el mejor

#### I. Justificación:

Los datos obtenidos en la investigación no son muy alentador con respecto a la satisfacción docente, (León 2011) son múltiples los problemas que atraviesa el magisterio por años; además en el contexto de la emergencia sanitaria esta situación se ha empeorado, por tal motivo es necesario desde la Gestión directiva buscar dar una solución sencilla, como es el fortalecimiento de la autoestima de los docentes; porque una persona empoderada desarrolla mejor sus labores.

(Muñoz Méndez et al., 2017) En cuanto a la satisfacción hay menor satisfacción que en los niveles inferiores parece ser que los docentes de secundaria muestran una menor satisfacción laboral que los de etapas inferiores (Perie y Baker, 1997; Metler, 2002; Stempien y Loeb, 2002). Además, otros estudios se han focalizado en la falta de recursos de habilidades socioemocionales que generan niveles de burnout y déficits en la ilusión por el trabajo (Extremera, Rey y Pena, 2010), mientras que también los hay relativos al uso de la voz y los recursos comunicativos (Bermúdez, Martínez, Rius y Esteve, 2004).

En la presente investigación, (León 2011) el objetivo de esta investigación fue evaluar la influencia de las variables sociodemográficas: sexo, tipo de jornada, tipo

de contrato, nivel educativo en el que imparte, motricidad o no en la asignatura que imparte, en la satisfacción laboral de docentes de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Secundaria obligatoria.

## II. Objetivo principal:

Fortalecer la autoestima de los docentes, para que mejore su percepción que tiene sobre su vocación de servicios, desde su escuela hacerles sentir que son importantes.

### 2.1-Objetivos específicos:

2.1.1-Analizar los elementos que conforman la satisfacción laboral.

2.1.2- Definir los elementos que particularmente componen la satisfacción de los docentes.

2.2.3-Realizar un diagnóstico de satisfacción docente

2.2.4-Analizar la relación directa entre la satisfacción del docente y su desempeño.

2.2.5- Planificar acciones para mejorar la satisfacción del docente.

## III. Ventajas

El fortalecimiento emocional ayudará en las mejoras de ánimo y predisposición de los docentes con todos los actores de la comunidad educativa.

## IV. Desventajas

Que quizá el fortalecimiento de la autoestima, demostrar tolerancia desde la gestión directiva, pueda ser mal entendido como un relajamiento en sus labores.

## V. Actividades propuestas

- Realizar jornadas reflexivas sobre la importancia de ser docente y porque eligieron esta profesión.
- Actualizar los currículos de los docente en el cual aquellos que hayan tenido algún curso, o logro cercano se haga de conocimiento público para valorar su esfuerzo y el tiempo extra que dedica.

- Investigar entre los docentes cuáles son sus talentos, gustos y aficiones, de tal manera que entre ellos puedan generar empatía de identificación.
- Promover en la comunidad educativa el lenguaje positivo y la escucha asertiva, porque la atención es importante para la persona.
- Si bien las normativas que emanan del Ministerio de Educación con respecto a los estudiantes ya nos son sancionadoras, solo deben ser reflexivas; esto genera estrés y frustración entre los docentes; por consiguiente hay que buscar entender al maestro que los estudiantes son de otra generación.
- Promover en los estudiantes el respeto a los maestros, generar quizá complicidad con algunos maestros o desde la Dirección, para que ante situaciones especiales o logros de su maestro sean de conocimiento de los estudiantes.
- Ante las actividades propuestas, se debe en reuniones colegiadas flexible, congregar a todos los docentes de acuerdo a sus tiempos y medio de conectividad en el contexto de la emergencia sanitaria, proponer en calendario de actividades que nos sea impuesto por Dirección; sino que sea diseñado por ellos en consenso.

Mag. ROSA FERNANDA ALEGRIA DONAYRE

## Referencias

- Agresti, A. (1990). *Categorical Data Analysis*. New York: John Wiley & Sons.
- Ale, D. G. (2016). *Relacion entre la Gestión institucional y la gestión pedagógica en las instituciones Educativas del Nivel Primario de Molendo- Islay*. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1305>
- Alfredo, D., Lopera, T., Cvlac, O., Merchán, V., Orcid, M., Andrés, J., Calle, H., Cvlac, O., Milena, S., & Brand, R. (2018). *Nivel de desarrollo de las funciones ejecutivas en estudiantes adolescentes de los colegios públicos de Envigado-Colombia Development Level of Executive Functions in Adolescent Students of Public Schools in Envigado - Colombia*.
- BRIONES, G. (1986): *Curso avanzado de técnicas de investigación social aplicadas a la educación: Módulo I..* Santiago de Chile, Editorial IDCR.
- Briones, G. (1986): *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales.* México, Editorial Trillas.
- Bruns, Bárbara; Luque, J. (2014). *Profesores excelentes Profesores excelentes*.
- Castro, P. (2016). *Learning management systems (lms) and e-learning Management: an integrative review and research agenda*.
- Cataldi, R. M., (2001): *Los informes científicos: Cómo elaborar tesis, monografías, artículos para publicar.* Buenos Aires, Editorial Lugar.
- Catena, A. y otros, (2003): *Análisis multivariado: Un manual para investigadores.* Madrid, Editorial Biblioteca Nueva.
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S., & Priyono. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109–131. <https://doi.org/10.17499/jsser.12590>
- Chucuito, E. E. N. (n.d.). *Y administrativa de directores en las instituciones leadership and its influence on the teaching and management of directors in the educational institutions management in chucuito*, Juli Ingrid Quispe / Hernán Caljaro. 34–42.

- Cortez Pilhuaman, M. (2018). *El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa "José María Arguedas" Los Olivos – 2017*. Universidad César Vallejo.
- Curriculo Nacional. (2016). Rm-N-649-2016-Minedu-Parte4.Pdf.
- De Oliverira, P. (2017). Journal of Information Systems and Technology Management. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*. Vol. 13, No. 2, 157-180. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.4301/S1807-17752016000200001>
- Fuentes, O. (2015). La organización escolar. Fundamentos e importancia para la dirección en la educación. Varona, *Revista Científico - Metodológica*, 61(0864-196x), 1–12. <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360643422005.pdf>
- Gadea, E., Morquecho, R., Perez, J., & Morales, V. (2018). *Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México*. Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal cul. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 3, 150–162.
- García-Hernández, M. d. G., & Garrido, A. (2006). Integración de Planificación y Scheduling: Un Modelo General y Flexible. *Acta Universitaria*, 16(3), 36–46. <https://doi.org/10.15174/au.2006.177>
- Gil-Flores, J. (2017). *The Role of Personal Characteristics and School Characteristics in Explaining Teacher Job Satisfaction*. *Revista de Psicodidáctica* (English Ed.), 22(1), 16–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.1387/RevPsicodidact.15501>
- Glass y Stanley, (1985): *Métodos estadísticos aplicados a las Ciencias Sociales*. México, Editorial Prentice Hall International.
- Gomez, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Mexico: Red Tercer Milenio
- González López, J. L., & Ruiz Hernández, P. (2011). *Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica?*. In *Index de Enfermería* (Vol. 20, pp. 189–193). scielo.es .

- Güell, L. (2015). *Estudio de satisfacción laboral de los maestros*. Recuperado de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi\\_Luisa\\_G%C3%BCelI\\_Malet.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCelI_Malet.pdf?sequence=1)
- Guevara, A. y Valles M. (2016). Teacher performance and quality education. Vol 12, N 6, 123-134. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.4301/S1807-17758916000200001>
- Haber, André Y Runyon, Richard, (1973): *Estadística general*. México, Fondo Educativo Interamericano.
- Herbert, J., & Sánchez, C. (2016). *Autor de la tesis, UPG de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú*. 1(2), 55–68.
- Hernández, R y Mendoza, C. P. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cualitativas cuantitativas y mixtas*. México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Herrada, A., & Zapata, N. A. (2017). *Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa , lima - 2017 .*
- León, B. (2011). Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas - Región Callao. 116. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011\\_Le%C3%B3n\\_Satisfacci%C3%B3n\\_laboral\\_en\\_docentes\\_de\\_primaria\\_en\\_instituciones\\_educativas\\_inclusivas-Regi%C3%B3n\\_Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n_laboral_en_docentes_de_primaria_en_instituciones_educativas_inclusivas-Regi%C3%B3n_Callao.pdf)
- Lomba Portela, L., & Pino-Juste, M. (2017). Dificultades de los docentes en procesos de cambio y mejora en escuelas. *Revista de Estudios e Investigación En Psicología y Educación*, 132. <https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.05.2457>
- López, M. A. (2017). La Gestión pedagógica. Apuntes para un estudio necesario Pedagogical management. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3, 201–

215. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i1.384>

Melo, N. A. P. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

MINEDU. (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Sobre Educación, 1–36. [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)

MINEDU. (2019). *Resolución Viceministerial N° 220-2019*. Informes Técnicos, 1–15. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357188/RVM\\_N\\_\\_220-2019-MINEDU-PARTE\\_I.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357188/RVM_N__220-2019-MINEDU-PARTE_I.pdf)

Ministerio de Educación (2016). *Curriculo Nacional*. Rm-N-649-2016-Minedu-Parte4.Pdf.

Mujica, A. D., Enrique, C., Bustos, N., Andrea, C., & Tamarín, C. (2017). *Valoración de la influencia de un programa de acompañamiento directivo sobre la percepción y satisfacción laboral de docentes y directivos \**.

Muñoz Méndez, T., Gómez Mármol, A., & Sánchez Alcaraz Martínez, B. (2017). *Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria*. *Gestión de La Educación*, 7(1), 161–177. <https://doi.org/10.15517/rge.v7i1.27578>

Oliveira, P. C. de, Cunha, C. J. C. de A., & Nakayama, M. K. (2016). Learning Management Systems (LMS) and e-learning management: an integrative review and research agenda. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 13(2), 157–180. <https://doi.org/10.4301/s1807-17752016000200001>

Olmos-Gómez, M. del C., Suárez, M. L., Ferrara, C., & Olmedo-Moreno, E. M. (2020). Quality of higher education through the pursuit of satisfaction with a focus on sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su12062366>

Padilha, C. K., & Gomes, G. (2016). Innovation culture and performance in innovation of products and processes: a study in companies of textile industry.

- RAI Revista de Administração e Inovação*, 13(4), 285–294.  
<https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.09.004>
- Para, T., El, O., Ac, G., De, D., Mg, A., Pablo, M., Herrada, A., & Zapata, N. A. (2017). *Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa*, lima - 2017 .
- Parihuamán, M. (2017). *Nivel de estres de los docentes de las instituciones educativa de villa Vicús y Kilómetro 50, distrito de Chulucanas - Morropón - Piura*. 127.
- Pedro, E., Mendes, L., & Lourenço, L. (2018). Perceived service quality and students' satisfaction in higher education: The influence of teaching methods. *International Journal for Quality Research*, 12(1), 165–192.  
<https://doi.org/10.18421/IJQR12.01-10>
- Ponsot, E., Sinha, Surendra. & Goitía, A. (2009). *Sobre la agrupación de niveles del factor explicativo en el modelo logit binario*. *Revista Colombiana de Estadística*, vol. 32, 157-187.
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Prado, R. A. (2018). La socioformación: un enfoque de cambio educativo. 76, 57–82.
- Prentice, G., Brady, J., & McLaughlin, C. (2018). Education Service Quality, Value and Satisfaction on Student Customer Intentions and Behaviour. *DBS Business Review*, 2(November 2018). <https://doi.org/10.22375/dbr.v2i0.27>
- Pulido, J. R., González-vélez, J. L., Victoria, M., Perera, A., & Rodríguez, A. (2016). *Análisis de una Escala para Evaluar la Satisfacción del Profesional Docente en la Enseñanza Primaria Analysis of a Scale to Evaluate the Satisfaction of the Educational Professional in the Elementary Education*. 9(1), 47–59.  
<https://doi.org/10.15366/riee216.9.1.003>
- Quintana Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259–281.  
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>

- Quispe-pareja, M. (2020). *Investigación valdizana*. 14(1), 7–14.
- Salvador, S., & Marcos, S. (2016). *Capítulo v metodología de la investigación población y muestra*
- Schools, P. (2017). *Gestión Del Director Para El Fortalecimiento Del Proceso Educativo Director ' S Management for the Educational Strengthening of*. 1
- Senol, H., & Dagli, G. (2017). Increasing service quality in education: Views of principals and teachers. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(8), 4857–4871.  
<https://doi.org/10.12973/eurasia.2017.00969a>
- Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2020). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Educational Review*, 00(00), 1–27.  
<https://doi.org/10.1080/00131911.2019.1705247>

## **ANEXOS**

1. Matriz de consistencia.
2. Encuesta: link y pantallazo.
3. Ficha de validación de cada uno de los expertos.
4. Validación de aiken.
5. SPSS 25. Resultados
6. Turnitin.
7. Carta de presentación al colegio
8. Matriz de operacionalizacion.
9. Calculo del tamaño de la muestra.
10. Validez y confiabilidad de los instrumentos.
11. Ficha técnica de variables.
12. Resultados sps26- Base de datos.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Gestión Pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08. UGEL 02. Lima 2020.

| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | VARIABLES  |  |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
|--|--|--|--|--|--|-------------|-------------|-------|-------------------|---------------|---------------|-----------------------|--|--|--|--------------|---|--|--|--|-----------|-----------------------------|--|--|--|---------|--|------|--|--|--|---|------|--|--|
| <p><b>Problema General</b><br/>-¿Cuál es la Incidencia de la Gestión pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes en las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b><br/>¿Cuál es la incidencia de la Gestión Pedagógica y calidad de servicio en la formación inicial de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la Gestión Pedagógica y calidad de servicio en el nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la Gestión Pedagógica y calidad de servicio en el reconocimiento social de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la Gestión Pedagógica y calidad de servicio en la remuneración económica de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la organización del sistema educativo de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020?</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Identificar la incidencia existente entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02. Lima 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>Identificar la incidencia existente entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en la formación inicial de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> <p>Identificar la incidencia existente entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en el nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> <p>Identificar la incidencia existente entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en el reconocimiento social de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020.</p> <p>Identificar la incidencia existente entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en la remuneración económica de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> <p>Identificar la incidencia existente entre la gestión pedagógica y calidad de servicio en la organización del sistema educativo de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> | <p><b>Hipótesis General</b><br/>Existe incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b><br/>Existe incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la formación inicial de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> <p>Existe incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en el nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> <p>Existe incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en el reconocimiento social de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020.</p> <p>Existe incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la remuneración económica de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> <p>Existe incidencia de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la organización del sistema educativo de los docentes de las instituciones educativas de la REI 08.UGEL 02.Lima 2020</p> | <p><b>Variable 1 y 2: Gestión Pedagógica y Calidad de servicio.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Nivel y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación</td> <td>-Proyectos educativos</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>-Planificación curricular.<br/>-Planificación didáctica.<br/>-Metodologías y desarrollo de actividades.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ejecución</td> <td>-Dispone recursos digitales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>-Aplica normas y gestiona la base de datos.<br/>-Cumple las acciones planificadas.<br/>-Ambiente y equipamiento<br/>-Planificación de actividades.<br/>-Evaluación de las actividades planificadas</td> <td>1-40</td> <td>1=.Nunca<br/>2=Casi nunca<br/>3=Algunas veces.<br/>4=Casi siempre.<br/>5=Siempre</td> <td>-No desarrollado<br/>-En proceso<br/>-Desarrollado</td> </tr> <tr> <td></td> <td>-Plenitud<br/>-Comprensión del quehacer.<br/>-Autoconocimiento.<br/>-La reflexión.<br/>-la visión.<br/>-Representación de las actividades instituciones.<br/>-Compromiso de la I.E.<br/>-Participa en competencias.<br/>-Emisión de juicios.<br/>-Nivel de evaluación de estudiantes.<br/>-Relación con la comunidad.<br/>-Recursos.<br/>-Infraestructura.<br/>-Ventajas sociales.</td> <td>1-52</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |  |  | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y Rango | Planificación | -Proyectos educativos |  |  |  | Organización | -Planificación curricular.<br>-Planificación didáctica.<br>-Metodologías y desarrollo de actividades. |  |  |  | Ejecución | -Dispone recursos digitales |  |  |  | Control | -Aplica normas y gestiona la base de datos.<br>-Cumple las acciones planificadas.<br>-Ambiente y equipamiento<br>-Planificación de actividades.<br>-Evaluación de las actividades planificadas | 1-40 | 1=.Nunca<br>2=Casi nunca<br>3=Algunas veces.<br>4=Casi siempre.<br>5=Siempre | -No desarrollado<br>-En proceso<br>-Desarrollado |  | -Plenitud<br>-Comprensión del quehacer.<br>-Autoconocimiento.<br>-La reflexión.<br>-la visión.<br>-Representación de las actividades instituciones.<br>-Compromiso de la I.E.<br>-Participa en competencias.<br>-Emisión de juicios.<br>-Nivel de evaluación de estudiantes.<br>-Relación con la comunidad.<br>-Recursos.<br>-Infraestructura.<br>-Ventajas sociales. | 1-52 |  |  |
| Dimensiones  | Indicadores  | Ítems  | Escala de valores  | Nivel y Rango                                    |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
| Planificación  | -Proyectos educativos  |  |  |  |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
| Organización   | -Planificación curricular.<br>-Planificación didáctica.<br>-Metodologías y desarrollo de actividades.  |  |  |  |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
| Ejecución  | -Dispone recursos digitales  |  |  |  |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
| Control  | -Aplica normas y gestiona la base de datos.<br>-Cumple las acciones planificadas.<br>-Ambiente y equipamiento<br>-Planificación de actividades.<br>-Evaluación de las actividades planificadas   | 1-40   | 1=.Nunca<br>2=Casi nunca<br>3=Algunas veces.<br>4=Casi siempre.<br>5=Siempre   | -No desarrollado<br>-En proceso<br>-Desarrollado |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
|  | -Plenitud<br>-Comprensión del quehacer.<br>-Autoconocimiento.<br>-La reflexión.<br>-la visión.<br>-Representación de las actividades instituciones.<br>-Compromiso de la I.E.<br>-Participa en competencias.<br>-Emisión de juicios.<br>-Nivel de evaluación de estudiantes.<br>-Relación con la comunidad.<br>-Recursos.<br>-Infraestructura.<br>-Ventajas sociales.  | 1-52   |  |  |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
|  |  |  | <p><b>Variable 3: Satisfacción del docente.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Nivel y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>   |  |  | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y Rango |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
| Dimensiones  | Indicadores  | Ítems  | Escala de valores  | Nivel y Rango                                    |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |
|  |  |  |  |  |  |             |             |       |                   |               |               |                       |  |  |  |              |   |  |  |  |           |                             |  |  |  |         |  |      |  |  |  |   |      |  |  |

|                                      |                                      |      |                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------|------|------------------|
|                                      | -Perfeccionamiento y capacitaciones. |      |                  |
|                                      | -Estilo de enseñanza.                |      |                  |
|                                      | -Educación de calidad.               |      |                  |
|                                      | -Proceso formativo.                  | 1-45 | 1=Nunca.         |
|                                      | -Implicancia emocional.              |      | 2=A veces        |
|                                      | -Exigencia de la situación.          |      | 3=Siempre        |
| Formación inicial.                   | -Dificultades del nivel conductual.  |      | -No desarrollado |
| -Nivel de estrés.                    | -Dificultades del nivel fisiológico. |      | -En proceso      |
| Reconocimiento social.               | -Dificultades del nivel emocional.   |      | -Desarrollado    |
| -Remuneración económica.             | -Apoyo emocional.                    |      |                  |
| -Organización del sistema educativo. | -Apoyo informativo.                  |      |                  |
|                                      | -Apoyo evaluador.                    |      |                  |
|                                      | -Tiempo de trabajo.                  |      |                  |
|                                      | -Retribución social.                 |      |                  |
|                                      | -Formación del ciudadano.            |      |                  |
|                                      | -Realidad social.                    |      |                  |
|                                      | -Servicio.                           |      |                  |

---

## **METODOLOGÍA**

**Tipo de investigación: Básica.**

**Diseño: Transaccional o transversal.**

**Método: Hipotético deductivo**

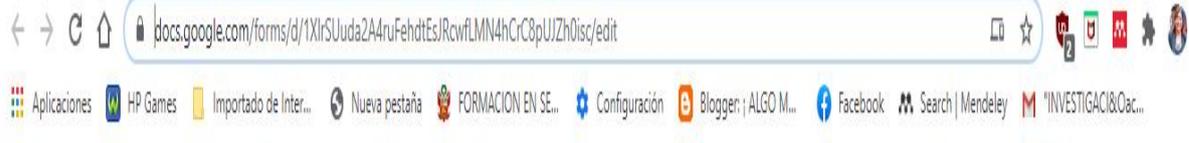
**Alcance:**

**Población: 225 docentes.**

**Muestra: 30 docentes.**

# 1. ENCUESTA. LINK-PANTALLASO.

[https://docs.google.com/forms/d/1XlrSUuda2A4ruFehdtEsJRcwFLMN4hCrC8pUJZh0isc/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1XlrSUuda2A4ruFehdtEsJRcwFLMN4hCrC8pUJZh0isc/edit?usp=drive_web)



## ENCUESTA SOBRE GESTIÓN PEDAGÓGICA ☆



Preguntas Respuestas 32



## ENCUESTA SOBRE GESTIÓN PEDAGÓGICA

Esta encuesta es ANÓNIMA, solicitamos que seas sincero en tus respuesta, esta dirigida a docentes. Además nos comprometemos que dicha información es solo para uso de investigación y estrictamente confidencial. Se agradece de antemano su colaboración.

Escala de valoración

1= NUNCA

2= CASI NUNCA.

3=ALGUNAS VECES.

4= CASI SIEMPRE

5= SIEMPRE

Nota: Esta encuesta es para el estudio del Doctorado en Educación de la Universidad Cesar Vallejo.

Activar Windows

## 2. FICHA DE VALIDACIÓN DE CADA UNO DE LOS EXPERTOS.

**DRA. BERTHA SILVA NARVASTE.**

Dr. Bertha Narvaste ALEGRIA DONAYRE.- INSTRUMENTO PARA VALIDAR -- Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

ESQUEMA DE PROGRAMANDO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
| 1  | <b>DIMENSION 1</b> Planificación  |             |    |            |    |          |    |             |
| 2  | Participa en la elaboración del PEI   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 3  | Realiza el diagnóstico de la problemática pedagógica en el marco del PEI                            | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 4  | Elabora un análisis de los objetivos estratégicos de la I.E.  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 5  | Contribuye en la planificación de la diversificación curricular.                                    | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 6  | Participa en la organización de la diversificación curricular.                                      | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 7  | Elabora su programación anual diversificando de acuerdo a las necesidades del estudiante.           | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 8  | Cumple con la entrega de su programación curricular en la fecha indicada.                           | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 9  | Adecua y diversifica los contenidos por áreas, ciclos y grados.                                     | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 10 | Programa las unidades didácticas oportunamente.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 11 | Organiza sesiones para desarrollar los campos temáticos.  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 12 | Presenta diariamente sus sesiones de aprendizaje.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 13 | Elabora su aprendizaje basado en proyectos.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 14 | Para el desarrollo de clases utiliza el flipped classroom/Aula invertida.                           | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 15 | Ejecuta en sus clases un aprendizaje cooperativo.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 16 | Constantemente utiliza la gamificación en el desarrollo de clases.                                  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 17 | Utiliza el Design Thinking (pensamiento de diseño) para el desarrollo de clase con sus estudiantes. | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 18 | El estudiante tiene un aprendizaje basado en el pensamiento Thinking based learning.                | X           |    |            |    |          | X  |             |

PÁGINA 4 DE 23 4729 PALABRAS ESPAÑOL (ESPAÑA) 09:13 7/08/2020

Dr. Bertha Narvaste ALEGRIA DONAYRE.- INSTRUMENTO PARA VALIDAR -- Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

ESQUEMA DE PROGRAMANDO

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
| 18 | <b>DIMENSION 2</b> Organización.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 19 | Organiza a sus estudiantes en un aprendizaje cooperativo.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 20 | Adecua un ambiente de clase agradable.  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 21 | Emplica las TICs para el desarrollo de sus clases.  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 22 | Utiliza materiales educativos para cada tema que realiza.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 23 | Produce actividades significativas en su clase.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 24 | Conoce la RVM 220-2019- MINEDU.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 25 | Conoces los compromisos de gestión de resultados. Compromiso 1 progreso de aprendizajes de las y los estudiantes de la I.E. o programa.                     | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 26 | Es significativo el Compromiso 2 de Acceso y permanencia de las y los estudiantes de la I.E. o programas, para la planificación de tu I.E.                  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 27 | Te es importante los compromisos de funcionamiento, Compromiso 3: calendarización y gestión de las condiciones operativas.                                  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 28 | Es fundamental el compromiso 4, Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las practicas pedagógicas orientada al logro de aprendizajes previstos en CNEB | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 29 | <b>DIMENSION 3</b> Ejecución  |             |    |            |    |          |    |             |
| 30 | Respetas el ritmo de aprendizaje en su sesión de aprendizaje.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 31 | Los horarios de clase son pertinentes para su desarrollo pedagógico.  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 32 | Cuentas con equipamiento para la ejecución de sus sesiones de aprendizaje.  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 33 | Dispone de herramientas virtuales para la enseñanza.  | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 34 | El aula de innovación está equipada para la realización de clases del estudiante.   | X           |    |            |    |          | X  |             |
| 35 | <b>DIMENSION 4</b> Control  |             |    |            |    |          |    |             |
| 36 | Conoces los resultados del proceso de aprendizaje de los estudiantes.   | X           |    |            |    |          | X  |             |

PÁGINA 5 DE 23 4729 PALABRAS ESPAÑOL (ESPAÑA) 09:13 7/08/2020

Dr. Bertha Narvaste ALEGRIA DONAYRE.- INSTRUMENTO PARA VALIDAR -- Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

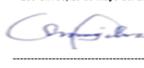
|    |  |   |  |  |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|--|--|---|--|
| 36 | Recibe acompañamiento y monitoreo del equipo directivo de tu I.E.  | X |  |  |  |  | X |  |
| 37 | Se gestiona una buena convivencia escolar.                         | X |  |  |  |  | X |  |
| 38 | Existe una buena relación en la comunidad escolar.                 | X |  |  |  |  | X |  |
| 39 | Organiza una buena jornada escolar en la I.E.                      | X |  |  |  |  | X |  |
| 40 | Se gestionan los instrumentos aprobados al inicio del año escolar. | X |  |  |  |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dra. /Bertha Silva Narvaste DNI:45104543  
Especialidad del validador: Licenciada en Matemática y Física

Los Olivos, 20 de Mayo del 2020



Firma del Experto Informante.

PÁGINA 6 DE 23 4729 PALABRAS ESPAÑOL (ESPAÑA) 09:14 7/08/2020

# DR. MILOVAN PABLO ALVARADO HERRADA.

Dr. Milovan Alvarado.ALEGRIA DONAYRE.-INSTRUMENTO PARA VALIDAR -- Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA Iniciar sesión

Arial 12 Fuente Párrafo Estilos

Buscar Reemplazar Seleccionar Edición

**CERTIFICADO DE VALDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA**

| N° | DIMENSIONES / ÍTEMS   | Ejecución |    | Ejecución |    | Ejecución | Ejecución   |
|----|---|-----------|----|-----------|----|-----------|-------------|
|    |   | SI        | NO | SI        | NO |           |             |
| 1  | <b>DIMENSION 1 Planificación</b>  |           |    |           |    |           | Expresiones |
| 1  | Participa en la elaboración del PEI   | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 2  | Realiza el diagnóstico de la problemática pedagógica en el marco del PEI                            | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 3  | Elabora un análisis de los objetivos estratégicos de la I.E.  | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 4  | Contribuye en la planificación de la diversificación curricular                                     | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 5  | Participa en la organización de la diversificación curricular                                       | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 6  | Elabora su programación anual diversificando de acuerdo a las necesidades del estudiante.           | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 7  | Cumple con la entrega de su programación curricular en la fecha indicada.                           | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 8  | Adapta y diversifica los contenidos por áreas, ciclos y grados                                      | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 9  | Programa las unidades didácticas oportunamente.   | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 10 | Organiza sesiones para desarrollar los campos temáticos.  | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 11 | Presenta distanciamiento sus sesiones de aprendizaje.   | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 12 | Elabora su aprendizaje basado en proyectos.   | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 13 | Para el desarrollo de clases utiliza el flipped classroom (clase invertida).                        | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 14 | Ejecuta en sus clases un aprendizaje cooperativo.   | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 15 | Constantemente utiliza la gamificación en el desarrollo de clases.                                  | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 16 | Utiliza el Design Thinking (Pensamiento de diseño) para el desarrollo de clase con sus estudiantes. | X         | X  | X         | X  |           |             |
| 17 | El estudiante tiene un aprendizaje basado en el pensamiento Thinking based learning.                | X         | X  | X         | X  |           |             |

PÁGINA 4 DE 24 4728 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA) 09:16 7/08/2020

Dr. Milovan Alvarado.ALEGRIA DONAYRE.-INSTRUMENTO PARA VALIDAR -- Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA Iniciar sesión

Arial 12 Fuente Párrafo Estilos

Buscar Reemplazar Seleccionar Edición

|    |  |   |   |   |   |  |             |
|----|--|---|---|---|---|--|-------------|
| 18 | Organiza a sus estudiantes en un aprendizaje cooperativo.  | X | X | X | X |  |             |
| 19 | Adapta un ambiente de clase agradable.   | X | X | X | X |  |             |
| 20 | Empieza los TICs para el desarrollo de sus clases.   | X | X | X | X |  |             |
| 21 | Utiliza materiales educativos para cada tema que realiza.  | X | X | X | X |  |             |
| 22 | Utiliza actividades agógicas en su clase.  | X | X | X | X |  |             |
| 23 | Conoce la RVM 200-2019- MINEDU.  | X | X | X | X |  |             |
| 24 | Conoce los compromisos de gestión de resultados Compromiso 1: progreso de aprendizajes de las y los estudiantes de la I.E. o programa.                       | X | X | X | X |  |             |
| 25 | Es significativo el Compromiso 2 de Acceso y permanencia de las y los estudiantes de la I.E. o programas, para la planificación de la I.E.                   | X | X | X | X |  |             |
| 26 | Es importante los compromisos de funcionamiento, Compromiso 3: calendarización y gestión de las condiciones operativas.                                      | X | X | X | X |  |             |
| 27 | Es fundamental el compromiso 4: Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientado al logro de aprendizajes previstos en CNEB. | X | X | X | X |  |             |
|    | <b>DIMENSION 3 Ejecución</b>   |   |   |   |   |  | Expresiones |
| 28 | Respeto el ritmo de aprendizaje en su sesión de aprendizaje.   | X | X | X | X |  |             |
| 29 | Las lecciones de clase son pertinentes para su desarrollo pedagógico.  | X | X | X | X |  |             |
| 30 | Cuenta con equipamiento para la ejecución de sus sesiones de aprendizaje.  | X | X | X | X |  |             |
| 31 | Dispone de herramientas virtuales para la enseñanza.   | X | X | X | X |  |             |
| 32 | El aula de Innovación está equipada para la realización de clases del estudiante.  | X | X | X | X |  |             |
|    | <b>DIMENSION 4 Control</b>   |   |   |   |   |  | Expresiones |
| 33 | Conoce los resultados del proceso de aprendizaje de los estudiantes.   | X | X | X | X |  |             |
| 34 | Ha realizado una calendarización en equipo, gestionando las condiciones operativas de la I.E.  | X | X | X | X |  |             |

PÁGINA 5 DE 24 4728 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA) 09:16 7/08/2020

Dr. Milovan Alvarado.ALEGRIA DONAYRE.-INSTRUMENTO PARA VALIDAR -- Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA Iniciar sesión

Arial 10 Fuente Párrafo Estilos

Buscar Reemplazar Seleccionar Edición

|    |  |   |   |   |   |  |  |
|----|--|---|---|---|---|--|--|
| 35 | Reclute acompañamiento y monitoreo del equipo directivo de su I.E. | X | X | X | X |  |  |
| 36 | Se gestiona una buena convivencia escolar.                         | X | X | X | X |  |  |
| 37 | Existe una buena relación en la comunidad escolar.                 | X | X | X | X |  |  |
| 38 | Organiza una buena jornada escolar en la I.E.                      | X | X | X | X |  |  |
| 39 | Se gestionan los instrumentos aprobados al inicio del año escolar. | X | X | X | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable y puede realizarse.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Milovan Pablo Alvarado Herrada DNI: 0852958

Especialidad del validador: Matemática.

Referencia: El ítem comprende el concepto técnico formalizado.  
Referencia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de contenido.  
Claridad: Se entiende su dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 13 de Julio del 2020

  
Firma del Experto Informante.  
DNI: 0852958

# DRA. ZOILA AYBAR BAZAN

Dra. Zoila Aybar, ALEGRIA DONAYRE- INSTRUMENTO PARA VALIDAR - (3) - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Arial 12 Fuente Párrafo Estilos

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION PEDAGOGICA**

| N°                               | DIMENSIONE / ítems  | Frecuencia |    | Activación |    | Criterios |    | Observaciones |
|----------------------------------|---|------------|----|------------|----|-----------|----|---------------|
|                                  |   | SI         | NO | SI         | NO | SI        | NO |               |
| <b>DIMENSION 1 Planificación</b> |   |            |    |            |    |           |    |               |
| 1                                | Participa en la elaboración del PEI   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 2                                | Realiza el diagnóstico de la problemática pedagógica en el marco del PEI.                           | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 3                                | Elabora un análisis de los objetivos estratégicos de la I.E.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 4                                | Contribuye en la planificación de la diversificación curricular.                                    | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 5                                | Participa en la organización de la diversificación curricular.                                      | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 6                                | Elabora su programación anual diversificando de acuerdo a las necesidades del estudiante.           | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 7                                | Cumple con la entrega de su programación curricular en la fecha indicada.                           | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 8                                | Adecua y diversifica los contenidos por áreas, ciclos y grados.                                     | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 9                                | Programa las unidades didácticas oportunamente.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 10                               | Organiza reuniones para desarrollar los campos temáticos.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 11                               | Presenta diariamente sus sesiones de aprendizaje.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 12                               | Elabora su aprendizaje basado en proyectos.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 13                               | Para el desarrollo de clases utiliza el flipped classroom/Aula invertida.                           | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 14                               | Presenta en sus clases un aprendizaje cooperativo.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 15                               | Constantemente utiliza la gamificación en el desarrollo de clases.                                  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 16                               | Utiliza el Design Thinking (Pensamiento de diseño) para el desarrollo de clase con sus estudiantes. | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 17                               | El estudiante, usa un aprendizaje basado en el pensamiento Thinking based learning.                 | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Dra. Zoila Aybar, ALEGRIA DONAYRE- INSTRUMENTO PARA VALIDAR - (3) - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Arial 12 Fuente Párrafo Estilos

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26

| N°                              | DIMENSIONE / ítems   | Frecuencia |    | Activación |    | Criterios |    | Observaciones |
|---------------------------------|--|------------|----|------------|----|-----------|----|---------------|
|                                 |  | SI         | NO | SI         | NO | SI        | NO |               |
| <b>DIMENSION 2 Organización</b> |  |            |    |            |    |           |    |               |
| 18                              | Organiza a sus estudiantes en un aprendizaje cooperativo.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 19                              | Adecua un ambiente de clase agradable.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 20                              | Empieza las TICs para el desarrollo de sus clases.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 21                              | Utiliza materiales educativos para cada tema que realiza.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 22                              | Produce actividades significativas en su clase.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 23                              | Conoce la RVM 200-2019- MINEDU.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 24                              | Conoce los compromisos de gestión de resultados. Compromiso 1: progreso de aprendizajes de las y los estudiantes de la I.E. o programa.                          | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 25                              | Es significativo el Compromiso 2 de Acceso y permanencia de las y los estudiantes de la I.E. o programa, para la planificación de tu I.E.                        | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 26                              | Te es importante los compromisos de funcionamiento. Compromiso 3: calendarización y gestión de las condiciones operativas.                                       | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 27                              | El fortalecimiento al compromiso 4, Acompañamiento y monitoreo para la mejora de las prácticas pedagógicas orientada al logro de aprendizajes previstos en CNEB. | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| <b>DIMENSION 3 Ejecución</b>    |  |            |    |            |    |           |    |               |
| 28                              | Respetas el ritmo de aprendizaje en su sesión de aprendizaje.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 29                              | Los horarios de clase son pertinentes para su desarrollo pedagógico.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 30                              | Cuentas con equipamiento para la ejecución de sus sesiones de aprendizaje.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 31                              | Dispones de instrumentos virtuales para la enseñanza.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 32                              | El aula de formación está equipada para la realización de clases del estudiante.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| <b>DIMENSION 4 Control</b>      |  |            |    |            |    |           |    |               |
| 33                              | Conoces los resultados del proceso de aprendizaje de los estudiantes.  | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |
| 34                              | Haz realizado una calendarización en equipo, gestionando las condiciones operativas de la I.E.   | *          | *  | *          | *  | *         | *  |               |

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Dra. Zoila Aybar, ALEGRIA DONAYRE- INSTRUMENTO PARA VALIDAR - (3) - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Arial 12 Fuente Párrafo Estilos

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26

|    |  |   |   |   |   |   |   |  |
|----|--|---|---|---|---|---|---|--|
| 35 | Recibiste acompañamiento y monitoreo del equipo directivo de tu I.E. | * | * | * | * | * | * |  |
| 36 | Se gestiona una buena convivencia escolar.                           | * | * | * | * | * | * |  |
| 37 | Existe una buena relación en la comunidad escolar.                   | * | * | * | * | * | * |  |
| 38 | Organiza una buena jornada escolar en la I.E.                        | * | * | * | * | * | * |  |
| 39 | Se gestionan los instrumentos aprobados al inicio del año escolar.   | * | * | * | * | * | * |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cumple con las características de suficiencia interna para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [x.]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Zoila Aybar Bazán DNI:07133553

Especialidad del validador: Dra. En Ciencias de la Educación

16 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

### 3. VALIDACIÓN DE AIKEN.

valides de AIKEN - Excel (Error de activación de productos)

Valides de contenido por juicio de expertos de la Variable **Gestión Pedagógica**

Coeficiente V de Aiken  

$$V = \frac{S}{(n(C-1))}$$
 S= Sumatoria  
 n= número de expertos  
 c= número de valores en la escala de valoración

| Dimensiones | Item/Experto | Pertinencia |           |           |           | AIKEN |    | Ai. Por dimensiones | Dimensiones | Item/Experto | Relevancia |           |           |           | AIKEN |    | Ai. Por dimensiones | Dimensiones |
|-------------|--------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------|----|---------------------|-------------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------|----|---------------------|-------------|
|             |              | Experto 1   | Experto 2 | Experto 3 | Experto 4 | S     | AI |                     |             |              | Experto 1  | Experto 2 | Experto 3 | Experto 4 | S     | AI |                     |             |
| D1          | Item_1       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D1          | Item_1       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D1          |
|             | Item_2       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_2       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_3       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_3       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_4       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_4       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_5       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_5       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_6       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_6       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_7       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_7       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_8       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_8       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_9       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_9       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_10      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_10      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
| D2          | Item_11      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D2          | Item_11      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D2          |
|             | Item_12      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_12      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_13      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_13      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_14      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_14      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_15      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_15      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_16      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_16      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_17      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_17      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_18      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_18      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_19      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_19      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_20      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_20      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |

valides de AIKEN - Excel (Error de activación de productos)

Valides de contenido por juicio de expertos de la Variable **Calidad de Servicio**

Coeficiente V de Aiken  

$$V = \frac{S}{(n(C-1))}$$
 S= Sumatoria  
 n= número de expertos  
 c= número de valores en la escala de valoración

| Dimensiones | Item/Experto | Pertinencia |           |           |           | AIKEN |    | Ai. Por dimensiones | Dimensiones | Item/Experto | Relevancia |           |           |           | AIKEN |    | Ai. Por dimensiones | Dimensiones |
|-------------|--------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------|----|---------------------|-------------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------|----|---------------------|-------------|
|             |              | Experto 1   | Experto 2 | Experto 3 | Experto 4 | S     | AI |                     |             |              | Experto 1  | Experto 2 | Experto 3 | Experto 4 | S     | AI |                     |             |
| D1          | Item_1       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D1          | Item_1       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D1          |
|             | Item_2       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_2       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_3       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_3       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_4       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_4       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_5       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_5       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_6       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_6       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_7       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_7       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_8       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_8       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_9       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_9       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_10      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_10      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
| D2          | Item_11      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D2          | Item_11      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D2          |
|             | Item_12      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_12      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_13      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_13      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_14      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_14      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_15      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_15      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_16      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_16      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_17      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_17      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_18      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_18      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_19      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_19      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_20      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_20      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |

valides de AIKEN - Excel (Error de activación de productos)

Valides de contenido por juicio de expertos de la Variable **Satisfacción del docente**

Coeficiente V de Aiken  

$$V = \frac{S}{(n(C-1))}$$
 S= Sumatoria  
 n= número de expertos  
 c= número de valores en la escala de valoración

| Dimensiones | Item/Experto | Pertinencia |           |           |           | AIKEN |    | Ai. Por dimensiones | Dimensiones | Item/Experto | Relevancia |           |           |           | AIKEN |    | Ai. Por dimensiones | Dimensiones |
|-------------|--------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------|----|---------------------|-------------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------|----|---------------------|-------------|
|             |              | Experto 1   | Experto 2 | Experto 3 | Experto 4 | S     | AI |                     |             |              | Experto 1  | Experto 2 | Experto 3 | Experto 4 | S     | AI |                     |             |
| D1          | Item_1       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D1          | Item_1       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D1          |
|             | Item_2       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_2       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_3       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_3       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_4       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_4       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_5       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_5       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_6       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_6       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_7       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_7       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_8       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_8       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_9       | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_9       | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_10      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_10      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
| D2          | Item_11      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D2          | Item_11      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  | 1                   | D2          |
|             | Item_12      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_12      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_13      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_13      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_14      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_14      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_15      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_15      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_16      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_16      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_17      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_17      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_18      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_18      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_19      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_19      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |
|             | Item_20      | 1           | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             | Item_20      | 1          | 1         | 1         | 1         | 4     | 1  |                     |             |

### Validación de Gestión Pedagógica.

Validex\_Gestión pedagógica - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA.

Objetivo: Medir la apreciación de la Gestión Pedagógica.

Autor(es): Alejandra Delgado, Rosa Fernanda.

Adaptación: Alejandra Delgado.

Administración: A directores de los Institutos Educativos de la R.E.J.08, los cuales evalúan el cumplimiento según a los docentes de sus instituciones.

Duración: 30 minutos.

Según de aplicación: Docentes de la R.E.J.08, UGEL 02.

Técnica: Escala Likert.

Formato y escala de calificación: No desarrollados 00-99, Desarrollados 99-146 y desarrollados de 147-200.

Dimensiones e ítems: 04 dimensiones, 40 ítems.

Población objetivo: 225 maestros.

Presentación previa del instrumento: El cuestionario fue elaborado de acuerdo a las dimensiones utilizadas por Quijano Parra.

Niveles y rangos: No desarrollados, En proceso y desarrollados.

Validación: Se realizó a través de la escala de Likert, considerando siempre, caso siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

II Proceso de elaboración del instrumento.

- Se realizó el proceso de la elaboración del instrumento, después de las identificaciones del tipo del propósito, escala.
- Definir la estructura de los ítems del instrumento.
- Identificar los ítems de orientación positiva y negativa.

Adopción de valores de momentos: En la validación de los resultados de una prueba piloto tiene especial importancia el conocer en qué ocurre la prueba, Validez de contenido: El número de ítems depende del tipo de técnica asumida.

Tabla 01: Validación de contenido del instrumento de Gestión pedagógica, según prueba piloto.

| Ítems | Ítems | Ítems | Ítems |
|-------|-------|-------|-------|
| 10    | 1     | 1     | 1     |
| 11    | 1     | 1     | 1     |
| 12    | 1     | 1     | 1     |
| 13    | 1     | 1     | 1     |
| 14    | 1     | 1     | 1     |
| 15    | 1     | 1     | 1     |
| 16    | 1     | 1     | 1     |
| 17    | 1     | 1     | 1     |
| 18    | 1     | 1     | 1     |
| 19    | 1     | 1     | 1     |
| 20    | 1     | 1     | 1     |
| 21    | 1     | 1     | 1     |
| 22    | 1     | 1     | 1     |
| 23    | 1     | 1     | 1     |
| 24    | 1     | 1     | 1     |
| 25    | 1     | 1     | 1     |
| 26    | 1     | 1     | 1     |
| 27    | 1     | 1     | 1     |
| 28    | 1     | 1     | 1     |
| 29    | 1     | 1     | 1     |
| 30    | 1     | 1     | 1     |
| 31    | 1     | 1     | 1     |
| 32    | 1     | 1     | 1     |
| 33    | 1     | 1     | 1     |
| 34    | 1     | 1     | 1     |
| 35    | 1     | 1     | 1     |
| 36    | 1     | 1     | 1     |
| 37    | 1     | 1     | 1     |
| 38    | 1     | 1     | 1     |
| 39    | 1     | 1     | 1     |
| 40    | 1     | 1     | 1     |

Según la teoría de álgebra que es un instrumento luego validado contra una prueba piloto, los coeficientes deben ser mayores a 0,70, el presente instrumento fue validado por cuatro expertos. Sus coeficientes fueron: 0,70, 0,70, 0,70, 0,70. Por lo tanto, el instrumento es válido para su uso en el presente estudio. Asimismo el presente instrumento para la variable para gestión pedagógica de 4 dimensiones y 40 ítems, desde la dimensión 1 y 4 tiene 17, 16, 5, 8 ítems respectivamente.

Adopción de una muestra piloto.

Población objetivo: identificación de la población objetivo, describir las características principales y asociadas.

Técnica de muestreo para la selección de la muestra piloto

- Muestreo aleatorio.
- Muestreo simple.
- Muestreo de estratos.
- Muestreo y selección de muestra.
- Selección del tamaño de la muestra.

PÁGINA 5 DE 13 1797 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ)

Validex\_Gestión pedagógica - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos

Descripción del proceso de la aplicación del instrumento.

Descripción del proceso de la aplicación del instrumento, el escenario desde el punto de vista cultural, para ser administrado o orientado el instrumento, se puede mencionar los actores de los integrantes (preguntas, inquietudes, entre otros) validez científica.

Análisis exploratorio

Análisis de componentes principales: (u otras técnicas)

Tabla 02: Análisis de KMO y Bartlett

| Prueba de KMO y Bartlett                            | Valor   |
|---|---------|
| Medida Guggen Meyer-Guará de adecuación de muestreo | 0,713   |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | 613,665 |
| df  | 276     |
| sig.  | 0,000   |

La prueba de análisis de KMO y Bartlett, relaciona los coeficientes de correlación entre variables, cuanto más cerca es el coeficiente a 1, la relación entre ellas es alta, se tiene una correlación 0,713 significante que se tiene un coeficiente fuerte o aceptable y el nivel de significación observado para la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 0,000, lo que indica que la relación entre las variables es fuerte. Por lo tanto, el análisis factorial fue apropiado. Los resultados confirman que el análisis factorial puede llevarse a cabo en este conjunto de datos.

Tabla 03: Variancia total explicada

| Componente | Variancia total explicada |                  | Suma de cargas al cuadrado de las rotaciones |                  | Suma de cargas al cuadrado de las rotaciones |                  |
|------------|---------------------------|------------------|--|------------------|--|------------------|
|            | Total                     | % de la varianza | Total  | % de la varianza | Total  | % de la varianza |
| 1          | 12,41                     | 31,239           | 12,410                                       | 31,239           | 12,410                                       | 31,239           |
| 2          | 5,609                     | 14,313           | 5,609  | 14,313           | 5,609  | 14,313           |
| 3          | 3,484                     | 8,710            | 3,484  | 8,710            | 3,484  | 8,710            |
| 4          | 2,718                     | 6,946            | 2,718  | 6,946            | 2,718  | 6,946            |

Según esta varianza total explicada se menciona que los 4 primeros componentes explican a la variable en un 54,9%, se deduce que se reducen para seleccionar que se adecua la aplicación.

Gráfico 01: Gráfico de esfericidad

Este gráfico explica que de la muestra analizada los cinco primeros componentes explican la variabilidad y que los componentes restantes explican una variabilidad cercana a cero.

Tabla 04: Matriz de covarianzas de puntuación de componente

| Componente | 1     | 2     | 3     | 4     |
|------------|-------|-------|-------|-------|
| 1          | 1,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| 2          | 0,000 | 1,000 | 0,000 | 0,000 |
| 3          | 0,000 | 0,000 | 1,000 | 0,000 |
| 4          | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 1,000 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.  
Método de rotación: Varimax (con normalización Kaiser).

PÁGINA 7 DE 12 1788 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ)

Validex\_Gestión pedagógica - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos

Tabla 05: Matriz del componente rotado

| Componente | Componente |   |      |      |
|------------|------------|---|------|------|
|            | 1          | 2 | 3    | 4    |
| VI_item_38 | ,538       |   |      |      |
| VI_item_40 | ,808       |   |      |      |
| VI_item_37 | ,181       |   | ,356 |      |
| VI_item_19 | ,257       |   |      |      |
| VI_item_22 | ,715       |   |      |      |
| VI_item_03 | ,672       |   | ,472 |      |
| VI_item_14 | ,259       |   | ,343 | ,334 |
| VI_item_13 | ,218       |   | ,512 | ,379 |
| VI_item_26 | ,469       |   |      | ,391 |
| VI_item_24 | ,446       |   |      |      |
| VI_item_19 | ,436       |   | ,378 | ,311 |
| VI_item_17 | ,712       |   |      |      |
| VI_item_15 | ,746       |   |      |      |
| VI_item_07 | ,659       |   |      | ,310 |
| VI_item_16 | ,693       |   |      |      |
| VI_item_23 | ,380       |   |      |      |
| VI_item_11 | ,271       |   |      |      |
| VI_item_18 | ,462       |   | ,510 | ,471 |
| VI_item_27 | ,490       |   | ,350 | ,453 |
| VI_item_23 | ,440       |   | ,385 |      |
| VI_item_01 |            |   | ,844 |      |
| VI_item_02 | ,233       |   | ,715 |      |
| VI_item_12 |            |   | ,461 |      |
| VI_item_21 |            |   | ,655 | ,301 |
| VI_item_29 | ,476       |   | ,548 | ,347 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.  
Método de rotación: Varimax (con normalización Kaiser).  
La rotación no converge en 10 iteraciones.

En esta tabla se aprecia las sugerencias de cambio de los ítems para una mejor consistencia de los ítems, con el fin de mejorar el instrumento se recomienda sugerir al ítem en la dimensión que presenta mayor correlación. Asimismo dado que los coeficientes antes mencionados, están dentro de los rangos permitidos se mantendrá los ítems según están establecidos en el instrumento de evaluación.

III. Proceso de confiabilidad.

Proceso de confiabilidad. El término confiabilidad proviene de la palabra fiable, y ésta a su vez de la confiabilidad es el proceso de establecer como fiable, consistente, coherente o estable en el instrumento que se ha elaborado.

Confiabilidad el coeficiente Alpha (Cronbach). Para determinar la confiabilidad con esta técnica se requiere una sola aplicación, y se basa en la medición de la consistencia de las respuestas que hacen las personas entrevistadas a cada pregunta, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{N^2} \right)$$

Dado que el instrumento de evaluación, tiene escala de tipo Likert, se aplica la prueba del alfa de Cronbach, teniendo a 29 encuestados.

Tabla 06: Resumen de procesamiento de casos

| Resumen de procesamiento de casos | N  | %     |
|-----------------------------------|----|-------|
| Casos                             | 29 | 100,0 |

PÁGINA 9 DE 12 1788 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ)

Validad\_Gestión pedagógica - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

Tabla 06  
Matriz de componentes rotados

| Componente  | Matriz de componentes rotados |       |      |       |
|-------------|-------------------------------|-------|------|-------|
|             | 1                             | 2     | 3    | 4     |
| VI_item_38  | .538                          |       |      |       |
| VI_item_40  | .808                          |       |      |       |
| VI_item_37  | .781                          |       | .306 |       |
| VI_item_39  | .557                          |       |      |       |
| VI_item_22  | -.115                         |       |      |       |
| VI_item_09  | .672                          |       | .472 |       |
| VI_item_14  | .599                          | .363  |      | .338  |
| VI_item_18  | -.318                         | -.312 | .379 | -.391 |
| VI_item_13  | -.302                         |       |      |       |
| VI_item_26  | .469                          |       |      |       |
| VI_item_11  | .446                          |       |      |       |
| VI_item_19  | .436                          | .378  |      | .311  |
| VI_item_17  | .712                          |       |      |       |
| VI_item_15  | .708                          |       |      |       |
| VI_item_07  | .699                          |       |      | .310  |
| VI_item_16  | .693                          |       |      |       |
| VI_item_23  | .380                          | .393  |      |       |
| VI_item_111 | .573                          |       |      |       |
| VI_item_18  | .462                          | .510  |      | .471  |
| VI_item_27  | .490                          | .330  |      | .455  |
| VI_item_20  | .440                          | .335  |      |       |
| VI_item_01  |                               |       | .344 |       |
| VI_item_02  | .535                          |       |      |       |
| VI_item_12  |                               | .452  | .661 |       |
| VI_item_21  |                               | .455  | .301 |       |
| VI_item_29  | .506                          |       | .344 | .302  |
| VI_item_28  | .323                          |       | .340 | .365  |
| VI_item_20  |                               | .429  | .517 |       |
| VI_item_30  | .494                          | .308  | .509 |       |
| VI_item_32  |                               | .593  |      | .484  |

En esta tabla se aprecia las sugerencias de cambio de los ítems para una mejor consistencia de los mismos, con el fin de mejorar el instrumento se recomienda ingresar el ítem en la dimensión que presenta mayor correlación. Asimismo dado que los coeficientes están interpretados, están dentro de los rangos permitidos se mantendrá los ítems según están establecidos en el instrumento de evaluación.

III. Proceso de confiabilidad.

Proceso de confiabilidad. El término confiabilidad proviene de la palabra fiable, y ésta a su vez de la raíz de la confiabilidad es el proceso de establecer con firmeza, consistencia, coherencia o estable en el instrumento que se ha elaborado.

Confiabilidad el coeficiente Alpha (Cronbach). Para determinar la confiabilidad con esta técnica se requiere una sola aplicación, y se basa en la medición de la consistencia de las respuestas que hacen las personas entrevistadas a cada pregunta, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{N^2} \right)$$

Dado que el instrumento de evaluación, tiene escala de tipo Likert, se aplica la prueba del Alfa de Cronbach, teniendo a 29 encuestados.

Tabla 06  
Resumen de datos

| Resumen de procesamiento de casos |            |    |       |
|-----------------------------------|------------|----|-------|
| Casos                             | Validos    | N  | %     |
| Estatística                       | Validos    | 29 | 100,0 |
|                                   | Eliminados | 0  | 0     |
| Total                             | 29         | 29 | 100,0 |

La eliminación por lista se basa en todos los variables del procesamiento.

PÁGINA 9 DE 12 1788 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ) 09:59 7/08/2020

Validad\_Gestión pedagógica - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

Tabla 07  
Prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .922             | 40             |

El Alfa de Cronbach mide la consistencia interna de la prueba y en la presente tabla se muestra el grado de confiabilidad del instrumento para la variable Gestión Pedagógica, es de 0,922 quedando demostrado que tiene un alto grado de confiabilidad y aceptación. La variable en mención consta de 4 dimensiones y se tiene 40 preguntas.

lugar, se realizó la validad del instrumento y se empezó aplicando prueba de análisis de KMO y Bartlett, este relaciona los coeficientes de correlación entre variables, cuanto más cerca es el coeficiente a 1, la relación entre ítems es alta, se tiene una como valor 0,715 significando que se tienen un coeficiente bueno o aceptable y el nivel de significación observado para la prueba de significatividad de Bartlett fue de 0,000, lo que indica que la relación entre las variables es fuerte. Por lo tanto, el análisis factorial fue apropiado. Los resultados confirman que el análisis factorial puede llevarse a cabo en este conjunto de datos. En segundo lugar se analizó la varianza total, los 4 primeros componentes explican a la variable en un 56,9%, se deduce que es suficiente la explicación para las variables. En tercer lugar se analizó el gráfico de sedimentación donde se explica que de la muestra analizada los cinco primeros componentes explican la variabilidad y que los componentes sucesivos explican una variabilidad cercana a cero. En cuarto lugar se analizó la matriz de covarianza que refleja el grado de relación que existe entre los componentes, y se aprecia que todas las relaciones son positivas y que tienen un grado igual a 1. Pertinente para este instrumento de evaluación. En sexto lugar se analiza la matriz de componentes rotados se aprecia las sugerencias de cambio de los ítems para una mejor consistencia de los mismos, con el fin de mejorar el instrumento se recomienda ingresar el ítem en la dimensión que presenta mayor correlación. Dado que los coeficientes están interpretados, están dentro de los rangos permitidos se mantendrá los ítems según están establecidos en el instrumento de evaluación.

Finalmente se realizó la prueba del Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de la prueba y se muestra el grado de confiabilidad del instrumento para la variable gestión pedagógica que es de 0,922 quedando demostrado que tiene un alto grado de confiabilidad y aceptación.

Adopción del instrumento para la investigación y su aplicabilidad.

Dado que el presente instrumento de evaluación presenta validez de contenido aceptable y cuya confiabilidad es alta, se adopta el presente instrumento para la aplicación del desarrollo de la presente investigación.

Autora: Rosa Almgia Douyre.

PÁGINA 11 DE 12 1788 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ) 09:57 7/08/2020

## Validación de Calidad de Servicio.

Validad\_Calidad de servicio - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

Investigación en Instrumentos

Prueba de confiabilidad del instrumento

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Medir la percepción de la Calidad de Servicio.

Autor: Almgia Douyre, Rosa Fariñas.

Adaptador: Autores.

Administrador: A. Almgia Douyre, los investigadores de la M&D, los cuales revisaron el cuestionario según lo sea necesario de su instrumento.

Duración: 30 minutos.

Grupos de aplicación: Estudiantes de la M&D, M&D, M&D.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento y escala de calificación: No desearíamos No 1-30, Desearíamos 31-300 y desearíamos de 300-300.

Dimensiones e ítems: 07 dimensiones- 30 ítems.

Población objetivo: 210 estudiantes.

Procedimiento de prueba del instrumento: El cuestionario fue elaborado de acuerdo a las dimensiones validadas por Quiroga Torres.

Nivel de riesgo: No desearíamos, No desearíamos.

Reservaciones: No realizó a través de la escala de Likert, considerando siempre, con un ejemplo, algunas cosas, como son y otras.

El Proceso de elaboración del instrumento.

Se realizó el proceso de la elaboración del instrumento, después de las subdimensiones:

- Identificar los ítems de cada subdimensión y clasificarlos.
- Identificar los ítems de cada subdimensión y clasificarlos.

Adaptación de validad de instrumento. La validad de los cuestionarios de una prueba solo debe considerarse válida si se cumple con los siguientes requisitos:

- Identificar los ítems de cada subdimensión y clasificarlos.
- Identificar los ítems de cada subdimensión y clasificarlos.

Tabla 08  
Matriz de componentes rotados de calidad de servicio, según prueba piloto

| Componente  | 1     | 2     | 3    | 4     |
|-------------|-------|-------|------|-------|
| VI_item_38  | .538  |       |      |       |
| VI_item_40  | .808  |       |      |       |
| VI_item_37  | .781  |       | .306 |       |
| VI_item_39  | .557  |       |      |       |
| VI_item_22  | -.115 |       |      |       |
| VI_item_09  | .672  |       | .472 |       |
| VI_item_14  | .599  | .363  |      | .338  |
| VI_item_18  | -.318 | -.312 | .379 | -.391 |
| VI_item_13  | -.302 |       |      |       |
| VI_item_26  | .469  |       |      |       |
| VI_item_11  | .446  |       |      |       |
| VI_item_19  | .436  | .378  |      | .311  |
| VI_item_17  | .712  |       |      |       |
| VI_item_15  | .708  |       |      |       |
| VI_item_07  | .699  |       |      | .310  |
| VI_item_16  | .693  |       |      |       |
| VI_item_23  | .380  | .393  |      |       |
| VI_item_111 | .573  |       |      |       |
| VI_item_18  | .462  | .510  |      | .471  |
| VI_item_27  | .490  | .330  |      | .455  |
| VI_item_20  | .440  | .335  |      |       |
| VI_item_01  |       |       | .344 |       |
| VI_item_02  | .535  |       |      |       |
| VI_item_12  |       | .452  | .661 |       |
| VI_item_21  |       | .455  | .301 |       |
| VI_item_29  | .506  |       | .344 | .302  |
| VI_item_28  | .323  |       | .340 | .365  |
| VI_item_20  |       | .429  | .517 |       |
| VI_item_30  | .494  | .308  | .509 |       |
| VI_item_32  |       | .593  |      | .484  |

Según la prueba de Alfa de Cronbach para que un instrumento tenga validez interna con 3 ítems, los coeficientes deben ser superiores al 70%. El presente instrumento fue validado por cuatro expertos, uno como coeficiente 1, para pertinencia, relevancia y claridad, considerando que tiene un valor de contenido. Asimismo el presente instrumento para la variable para calidad de servicio que tiene 7 dimensiones y 30 ítems desde la dimensión 1, 2, 3, 4 y 5 tiene 31, 3, 3, 3, 3 y 3 preguntas respectivamente.

Adaptación de una muestra piloto.

Población objetivo: Los estudiantes de la población objetivo, después de las subdimensiones:

- Identificar los ítems de cada subdimensión y clasificarlos.
- Identificar los ítems de cada subdimensión y clasificarlos.

Tiempo de aplicación: 30 minutos.

Procedimiento de prueba del instrumento: El cuestionario fue elaborado de acuerdo a las dimensiones validadas por Quiroga Torres.

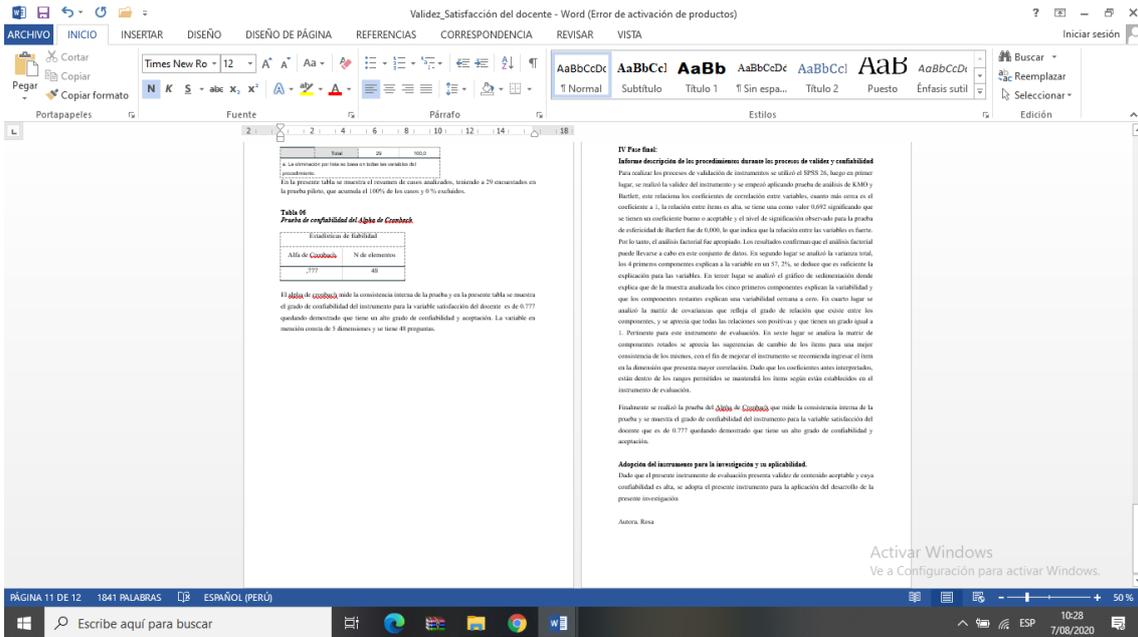
Nivel de riesgo: No desearíamos, No desearíamos.

Reservaciones: No realizó a través de la escala de Likert, considerando siempre, con un ejemplo, algunas cosas, como son y otras.

PÁGINA 5 DE 12 1958 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ) 10:12 7/08/2020







## 4. SPSS 25. RESULTADOS

**Resumen de procesamiento de casos**

| Casos | Válido                | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
|       | Válido                | 25 | 86,2  |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 4  | 13,8  |
|       | Total                 | 29 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,922             | 40             |

**FACTOR**

```

/MODEL=ALPHA.
[ConjuntoDatos0] C:\Users\Alumno\Desktop\ROSA \TRABAJO ESTADÍSTICO\Base de datos variables.sav
/VARIABLES V1_item_01 V1_item_02 V1_item_03 V1_item_04 V1_item_05 V1_item_06 V1_item_07
V1_item_08 V1_item_09 V1_item_10 V1_item_11 V1_item_12 V1_item_13 V1_item_14 V1_item_15 V1_item_16
V1_item_17 V1_item_18 V1_item_19 V1_item_20 V1_item_21 V1_item_22 V1_item_23 V1_item_24 V1_item_25
V1_item_26 V1_item_27 V1_item_28 V1_item_29 V1_item_30 V1_item_31 V1_item_32 V1_item_33 V1_item_34
V1_item_35 V1_item_36 V1_item_37 V1_item_38 V1_item_39 V1_item_40
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS V1 item 01 V1 item 02 V1 item 03 V1 item 04 V1 item 05 V1 item 06 V1 item 07 V1 item 08

```

Resultado de análisis de variables.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Escala: ALL VA
  - Resumen
  - Estadísticas
- Fiabilidad
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Escala: ALL VA
  - Resumen
  - Estadísticas
- Registro
- Análisis factorial
  - Título
  - Matriz de correl
  - Comunalidades
  - Varianza total e
  - Gráfico de sedi
  - Matriz de comp
  - Matriz de transf
  - Matriz de coefic
  - Matriz de covari
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: ALL VA
  - Resumen
  - Estadísticas

### Análisis factorial

|             | V1_item_01 | V1_item_02 | V1_item_03 | V1_item_04 | V1_item_05 | V1_item_06 | V1_item_07 | V1_item_08 | V1_item_09 | V1_item_10 | V1_item_11 |       |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| Correlación | V1_item_01 | 1,000      | ,748       | ,590       | ,230       | ,064       | ,013       | -,004      | -,023      | -,151      | -,188      | ,135  |
|             | V1_item_02 | ,748       | 1,000      | ,753       | ,220       | ,053       | -,078      | -,086      | ,043       | -,081      | -,133      | ,134  |
|             | V1_item_03 | ,590       | ,753       | 1,000      | ,519       | ,393       | ,100       | ,124       | ,436       | ,348       | ,021       | ,436  |
|             | V1_item_04 | ,230       | ,220       | ,519       | 1,000      | ,805       | ,142       | -,050      | ,279       | ,273       | ,126       | -,085 |
|             | V1_item_05 | ,064       | ,053       | ,393       | ,805       | 1,000      | ,263       | ,096       | ,252       | ,137       | ,219       | ,047  |
|             | V1_item_06 | ,013       | -,078      | ,100       | ,142       | ,263       | 1,000      | ,484       | ,345       | ,451       | ,299       | ,114  |
|             | V1_item_07 | -,004      | -,086      | ,124       | -,050      | ,096       | ,484       | 1,000      | ,445       | ,357       | ,059       | ,573  |
|             | V1_item_08 | -,023      | ,043       | ,436       | ,279       | ,252       | ,345       | ,445       | 1,000      | ,662       | ,305       | ,376  |
|             | V1_item_09 | -,151      | -,081      | ,348       | ,273       | ,137       | ,451       | ,357       | ,662       | 1,000      | ,447       | ,345  |
|             | V1_item_10 | -,188      | -,133      | ,021       | ,126       | ,219       | ,299       | ,059       | ,305       | ,447       | 1,000      | ,038  |
|             | V1_item_11 | ,135       | ,134       | ,436       | -,085      | ,047       | ,114       | ,573       | ,376       | ,345       | ,038       | 1,000 |
|             | V1_item_12 | ,559       | ,447       | ,384       | -,019      | -,017      | ,346       | ,327       | ,147       | ,225       | ,295       | ,417  |
|             | V1_item_13 | ,290       | -,018      | -,212      | -,239      | -,387      | -,017      | ,124       | -,350      | -,125      | -,238      | ,148  |
|             | V1_item_14 | ,215       | ,345       | ,478       | ,292       | ,340       | ,171       | ,255       | ,503       | ,174       | ,085       | ,110  |
|             | V1_item_15 | ,101       | -,225      | -,049      | -,021      | -,088      | ,029       | ,348       | ,318       | ,111       | -,125      | ,222  |
|             | V1_item_16 | ,208       | ,176       | ,210       | -,058      | -,104      | -,072      | ,184       | ,267       | -,015      | -,123      | ,288  |
|             | V1_item_17 | ,042       | ,011       | ,140       | -,079      | -,017      | -,055      | ,217       | ,318       | ,072       | ,023       | ,333  |
|             | V1_item_18 | ,205       | ,247       | ,532       | ,409       | ,531       | ,286       | ,526       | ,560       | ,255       | ,206       | ,464  |
|             | V1_item_19 | ,349       | ,338       | ,436       | ,400       | ,362       | ,169       | ,385       | ,459       | ,093       | -,044      | ,144  |
|             | V1_item_20 | ,430       | ,336       | ,133       | -,038      | -,035      | ,180       | ,297       | ,256       | -,148      | ,020       | ,083  |
|             | V1_item_21 | ,562       | ,507       | ,533       | ,231       | ,209       | ,113       | -,089      | ,178       | ,139       | ,266       | ,118  |
|             | V1_item_22 | ,081       | ,419       | ,632       | ,274       | ,342       | ,189       | ,275       | ,413       | ,325       | ,031       | ,527  |

Resultado de análisis de variables.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

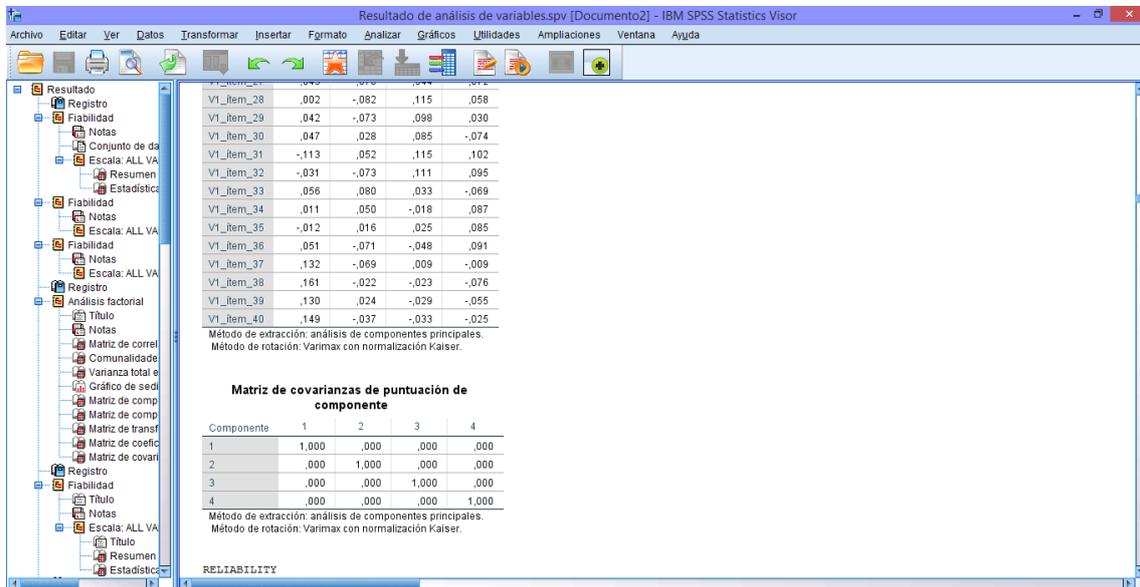
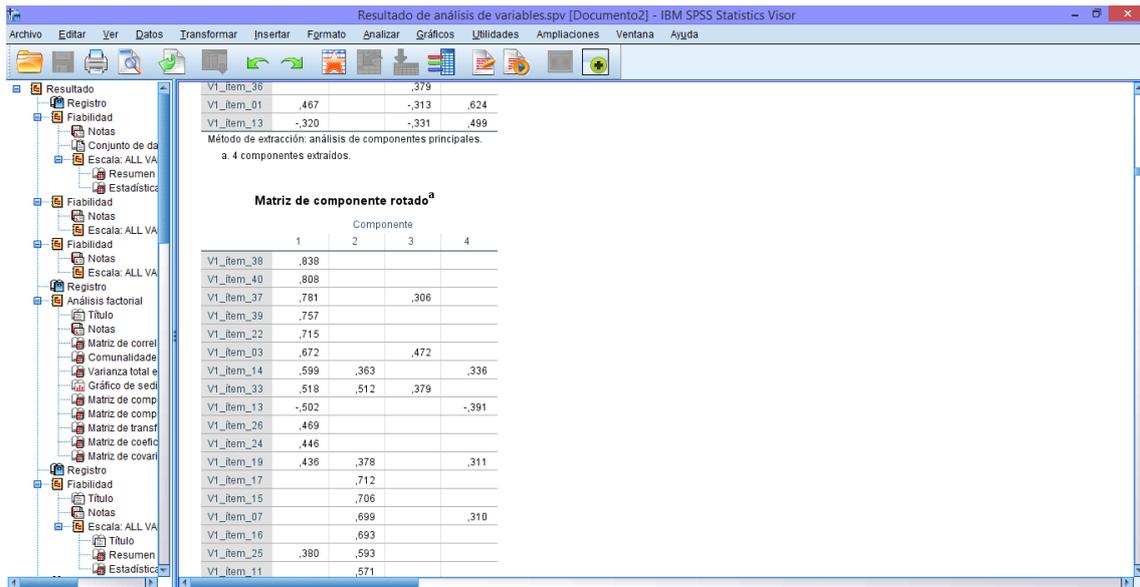
Resultado

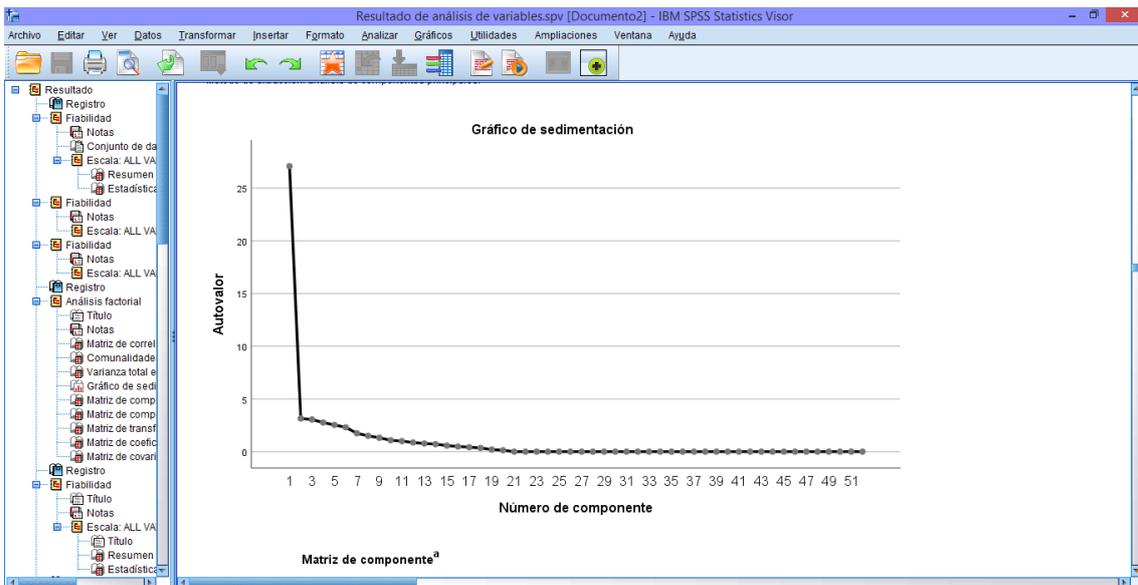
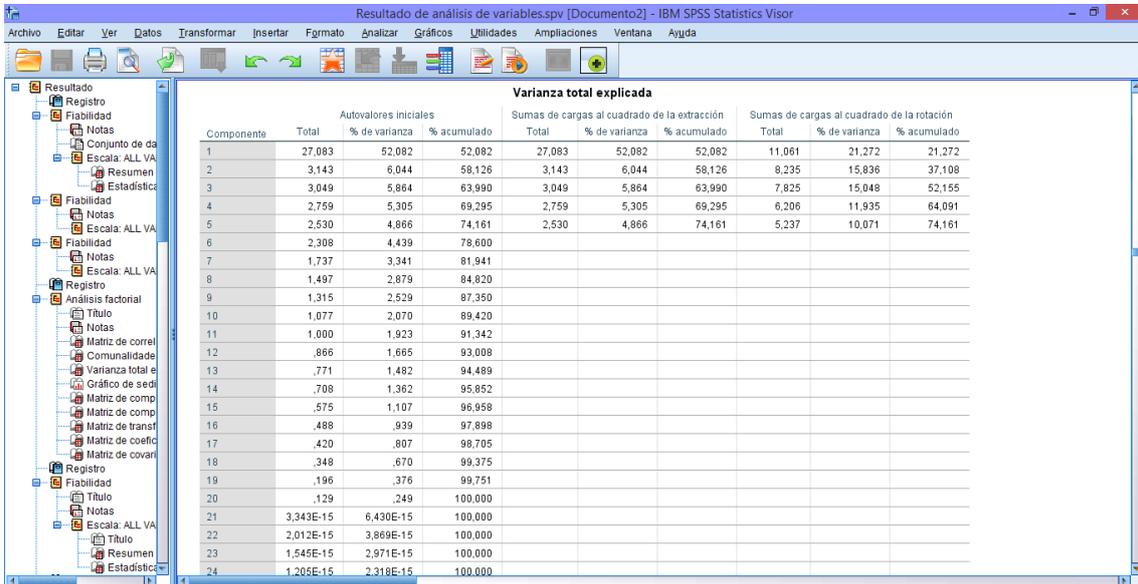
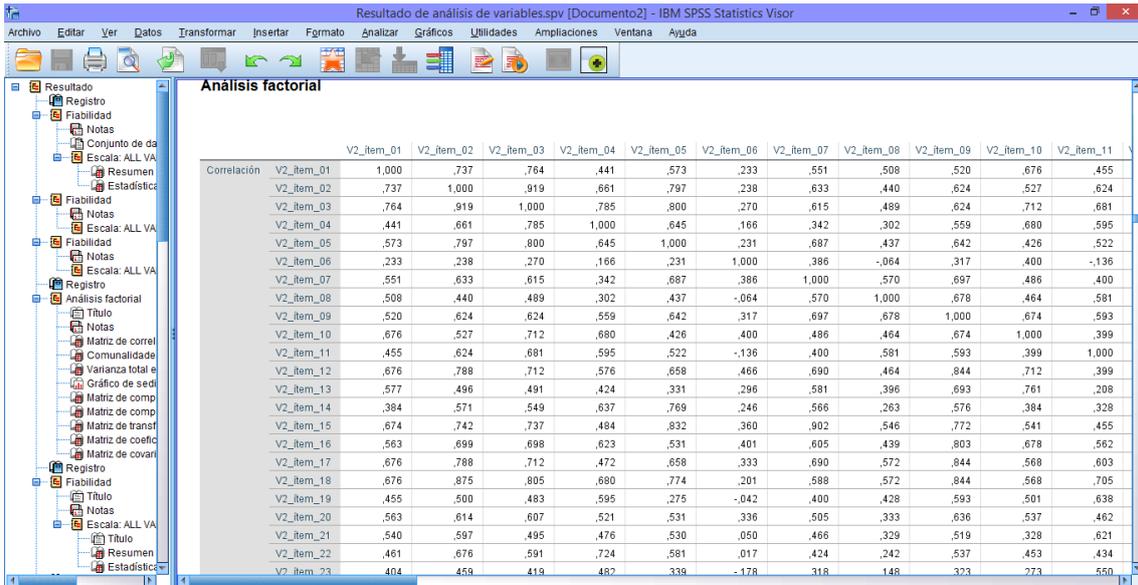
- Registro
- Fiabilidad
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Escala: ALL VA
  - Resumen
  - Estadísticas
- Fiabilidad
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Escala: ALL VA
  - Resumen
  - Estadísticas
- Registro
- Análisis factorial
  - Título
  - Matriz de correl
  - Comunalidades
  - Varianza total e
  - Gráfico de sedi
  - Matriz de comp
  - Matriz de transf
  - Matriz de coefic
  - Matriz de covari
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Escala: ALL VA
  - Resumen
  - Estadísticas

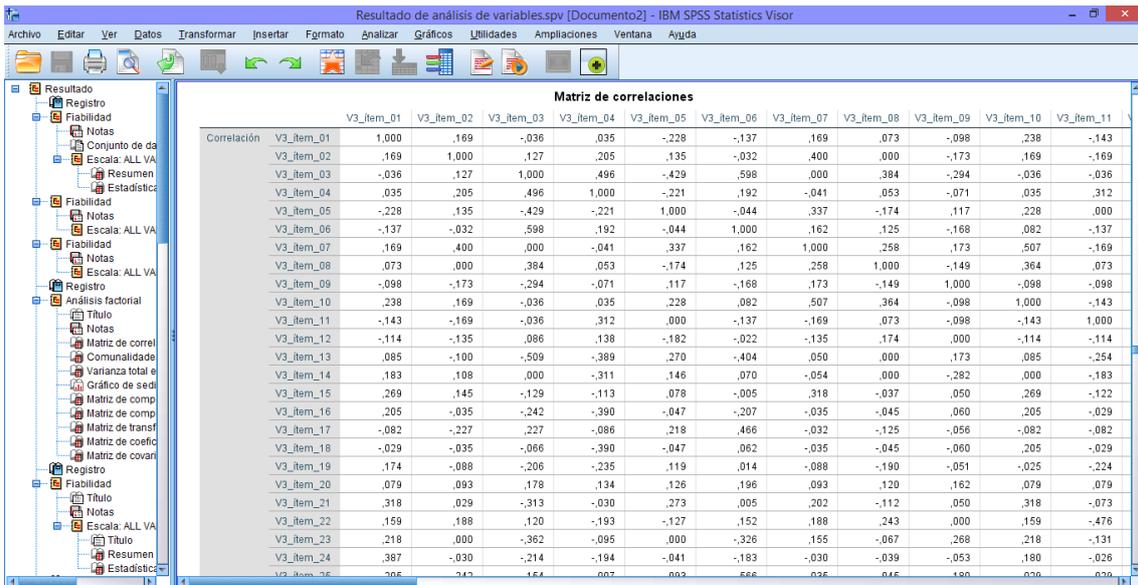
Método de extracción: análisis de componentes principales.

### Varianza total explicada

| Componente | Autovalores iniciales |               |             | Sumas de cargas al cuadrado de la extracción |               |             | Sumas de cargas al cuadrado de la rotación |               |             |
|------------|-----------------------|---------------|-------------|--|---------------|-------------|--|---------------|-------------|
|            | Total                 | % de varianza | % acumulado | Total  | % de varianza | % acumulado | Total                                      | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 12,616                | 21,539        | 21,539      | 12,616                                       | 31,539        | 31,539      | 7,067                                      | 17,668        | 17,668      |
| 2          | 3,909                 | 9,773         | 41,313      | 3,909  | 9,773         | 41,313      | 5,496                                      | 13,740        | 31,408      |
| 3          | 3,484                 | 8,710         | 50,022      | 3,484  | 8,710         | 50,022      | 5,165                                      | 12,913        | 44,320      |
| 4          | 2,778                 | 6,946         | 56,968      | 2,778  | 6,946         | 56,968      | 5,059                                      | 12,648        | 56,968      |
| 5          | 2,640                 | 6,600         | 63,569      |  |               |             |  |               |             |
| 6          | 2,485                 | 6,213         | 69,782      |  |               |             |  |               |             |
| 7          | 1,686                 | 4,215         | 73,997      |  |               |             |  |               |             |
| 8          | 1,604                 | 4,011         | 78,007      |  |               |             |  |               |             |
| 9          | 1,337                 | 3,343         | 81,350      |  |               |             |  |               |             |
| 10         | 1,238                 | 3,096         | 84,446      |  |               |             |  |               |             |
| 11         | 1,082                 | 2,705         | 87,151      |  |               |             |  |               |             |
| 12         | ,952                  | 2,379         | 89,530      |  |               |             |  |               |             |
| 13         | ,839                  | 2,097         | 91,627      |  |               |             |  |               |             |
| 14         | ,645                  | 1,613         | 93,240      |  |               |             |  |               |             |
| 15         | ,601                  | 1,503         | 94,742      |  |               |             |  |               |             |
| 16         | ,547                  | 1,366         | 96,109      |  |               |             |  |               |             |
| 17         | ,432                  | 1,081         | 97,189      |  |               |             |  |               |             |
| 18         | ,299                  | ,747          | 97,937      |  |               |             |  |               |             |
| 19         | ,245                  | ,614          | 98,550      |  |               |             |  |               |             |
| 20         | ,169                  | ,422          | 98,973      |  |               |             |  |               |             |
| 21         | ,154                  | ,385          | 99,358      |  |               |             |  |               |             |



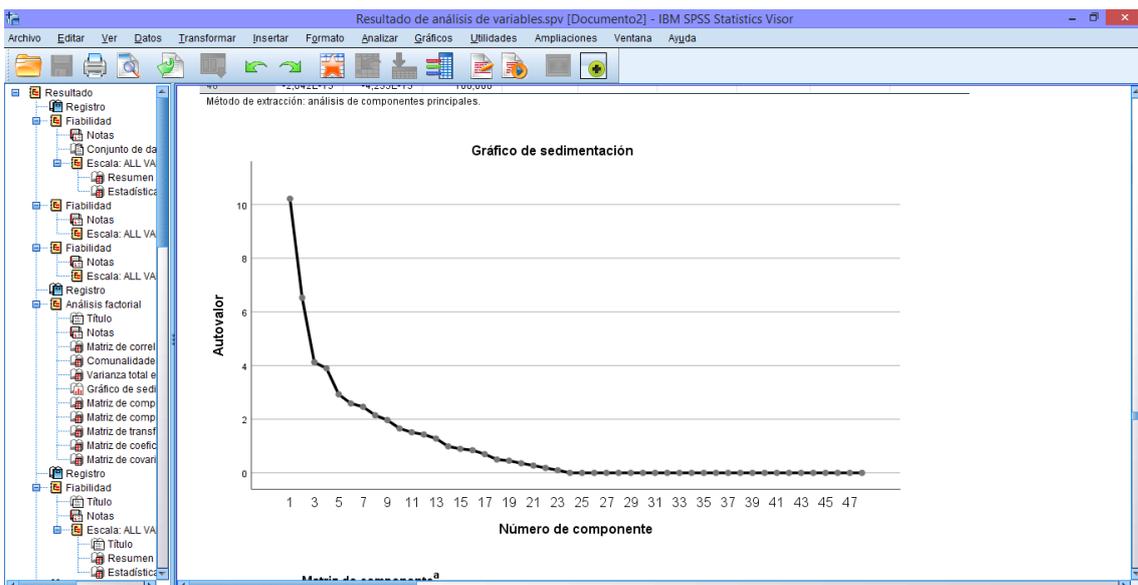


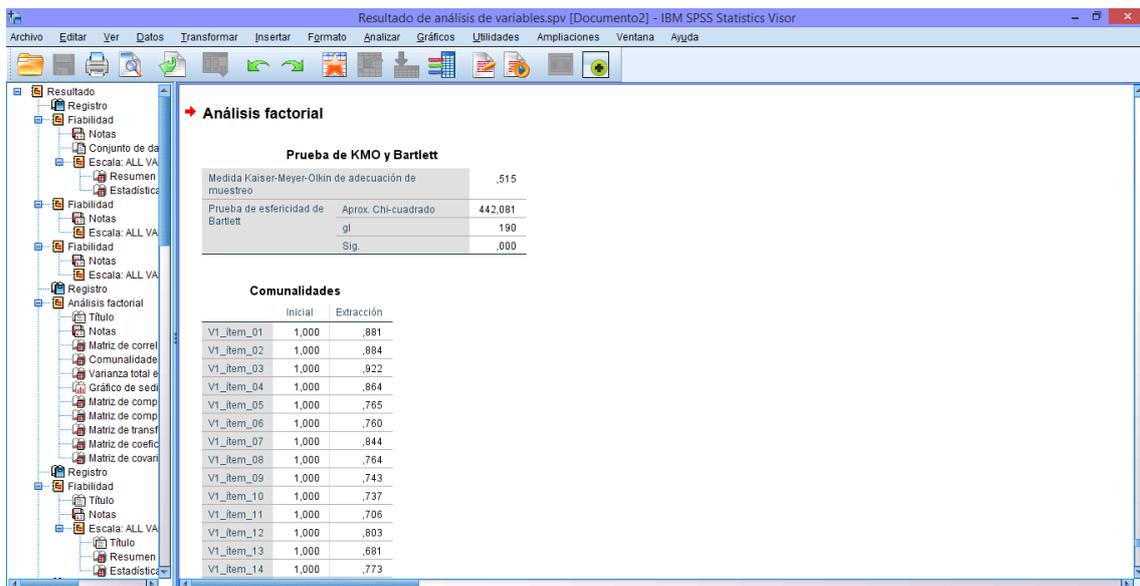
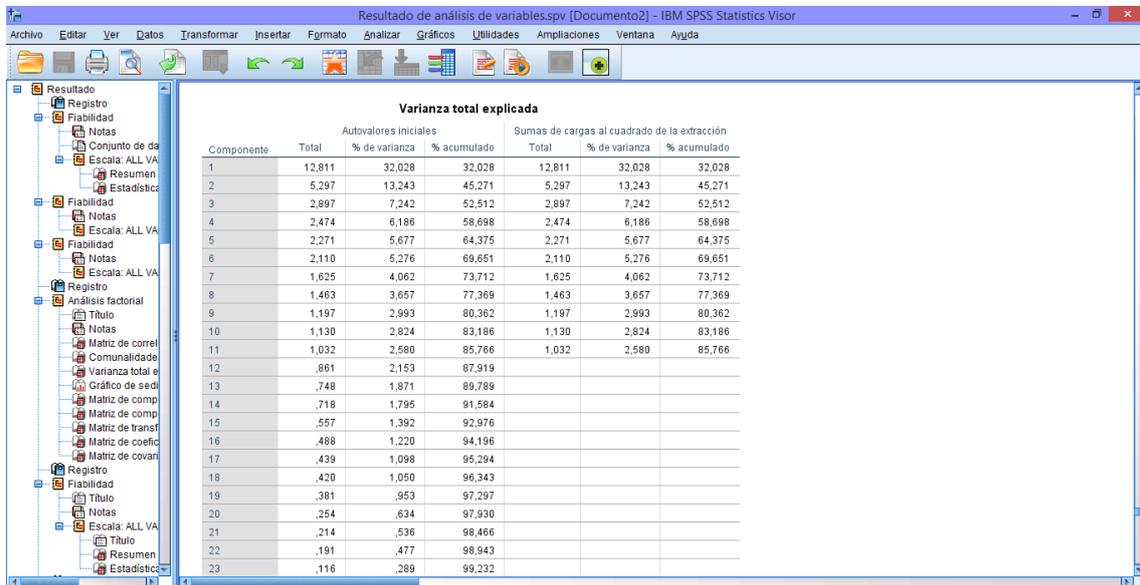
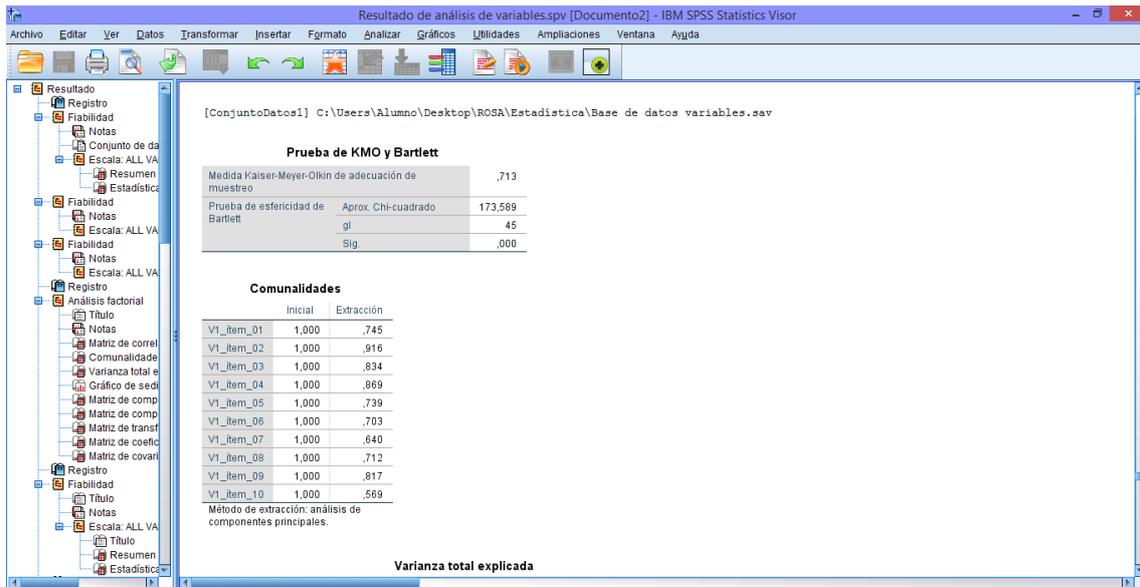


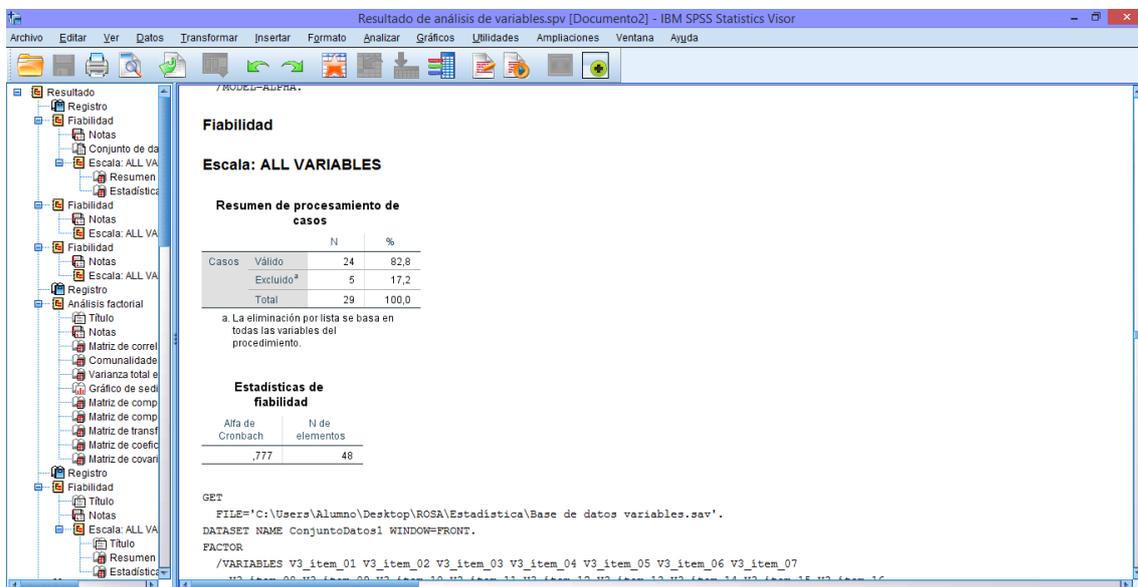
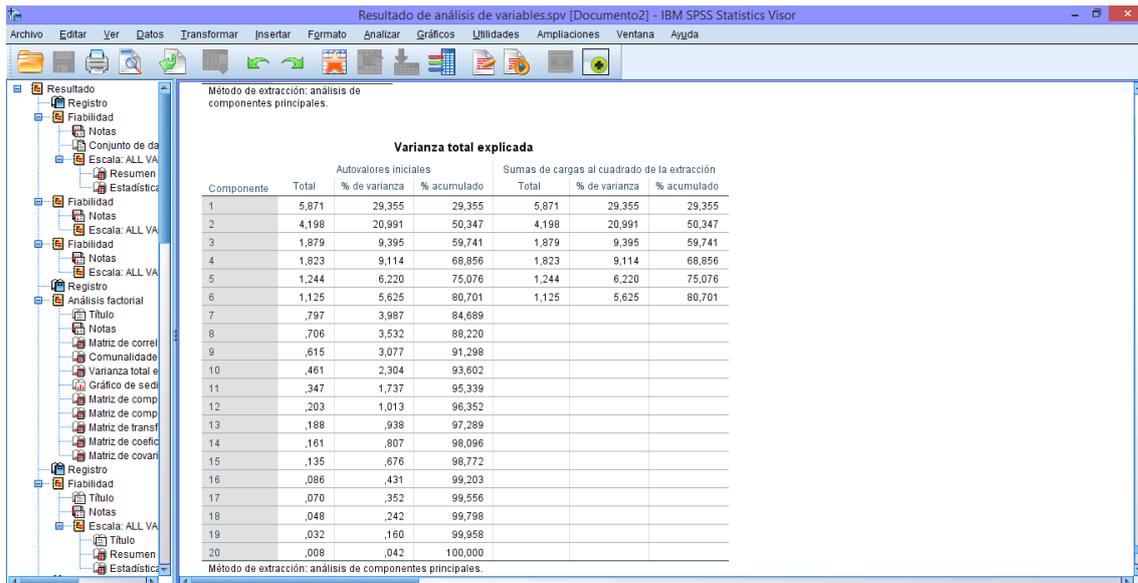
Resultado de análisis de variables.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Varianza total explicada

| Componente | Autovalores iniciales |               |             | Sumas de cargas al cuadrado de la extracción |               |             | Sumas de cargas al cuadrado de la rotación |               |             |
|------------|-----------------------|---------------|-------------|--|---------------|-------------|--|---------------|-------------|
|            | Total                 | % de varianza | % acumulado | Total  | % de varianza | % acumulado | Total                                      | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 10,213                | 21,278        | 21,278      | 10,213                                       | 21,278        | 21,278      | 8,359                                      | 17,415        | 17,415      |
| 2          | 6,526                 | 13,596        | 34,874      | 6,526  | 13,596        | 34,874      | 7,722                                      | 16,088        | 33,503      |
| 3          | 4,122                 | 8,588         | 43,462      | 4,122  | 8,588         | 43,462      | 4,443                                      | 9,255         | 42,759      |
| 4          | 3,895                 | 8,115         | 51,578      | 3,895  | 8,115         | 51,578      | 3,934                                      | 8,195         | 50,954      |
| 5          | 2,925                 | 6,094         | 57,672      | 2,925  | 6,094         | 57,672      | 3,225                                      | 6,718         | 57,672      |
| 6          | 2,587                 | 5,390         | 63,062      |  |               |             |  |               |             |
| 7          | 2,462                 | 5,129         | 68,190      |  |               |             |  |               |             |
| 8          | 2,147                 | 4,472         | 72,662      |  |               |             |  |               |             |
| 9          | 1,967                 | 4,098         | 76,761      |  |               |             |  |               |             |
| 10         | 1,656                 | 3,451         | 80,211      |  |               |             |  |               |             |
| 11         | 1,512                 | 3,149         | 83,360      |  |               |             |  |               |             |
| 12         | 1,429                 | 2,976         | 86,337      |  |               |             |  |               |             |
| 13         | 1,278                 | 2,662         | 88,999      |  |               |             |  |               |             |
| 14         | ,986                  | 2,053         | 91,052      |  |               |             |  |               |             |
| 15         | ,893                  | 1,861         | 92,913      |  |               |             |  |               |             |
| 16         | ,844                  | 1,759         | 94,671      |  |               |             |  |               |             |
| 17         | ,698                  | 1,453         | 96,125      |  |               |             |  |               |             |
| 18         | ,497                  | 1,036         | 97,161      |  |               |             |  |               |             |
| 19         | ,453                  | ,944          | 98,105      |  |               |             |  |               |             |
| 20         | ,357                  | ,745          | 98,849      |  |               |             |  |               |             |
| 21         | ,273                  | ,569          | 99,418      |  |               |             |  |               |             |
| 22         | ,181                  | ,377          | 99,795      |  |               |             |  |               |             |
| 23         | ,098                  | ,205          | 100,000     |  |               |             |  |               |             |
| 24         | 1,588E-15             | 3,308E-15     | 100,000     |  |               |             |  |               |             |







6. CARTA DE PRESENTACIÓN A LA UNIVERSIDAD.



## 7. Cartas de presentación al colegio

FORMATO REVISIÓN INFORME 1 x CLORINDA-CARTA DE PRESENTACIÓN

C:/Users/Windows/Desktop/VI-%20CICLO-DISEÑO%20DEL%20PROYECTO/CARTAS%20DE%20PRESENTACION/CLORI...

1 de 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 12 de agosto de 2020  
Carta P. 576-2020-ERG-UCV-LN-FOSLOJ-INT

Lc.  
PATRICIA MOREAU MONCADA  
DIRECTORA  
I.E. ROSA CLORINDA MARTO DE TURNER

De mi mayor consideración:

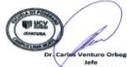
Es grato dirigirme a usted, para presentar a ALEGRIA DONAYRE, ROSA FERNANDA, identificada con DNI N° 06209465 y con código de matrícula N° 7000317216, estudiante del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conculcante a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión Pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las Instituciones Educativas de la REI OB. UGEL 02. Lima 2020.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ALEGRIA DONAYRE, ROSA FERNANDA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciéndole la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Dr. Carlos Ventura Orbeago  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

ESP 12:46  
3/01/2021

SABOGAL - CARTA P. 576-2020-E

C:/Users/Windows/Desktop/VI-%20CICLO-DISEÑO%20DEL%20PROYECTO/CARTAS%20DE%20PRESENTACION/SABO...

1 de 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 12 de agosto de 2020  
Carta P. 576-2020-ERG-UCV-LN-FOSLOJ-INT

Lc.  
ANABELA SANCHEZ COLARCA  
DIRECTORA  
I.E. ROSA CLORINDA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ALEGRIA DONAYRE, ROSA FERNANDA, identificada con DNI N° 06209465 y con código de matrícula N° 7000317216, estudiante del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conculcante a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión Pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción de los docentes de las instituciones educativas de la REI OB. UGEL 02. Lima 2020.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ALEGRIA DONAYRE, ROSA FERNANDA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciéndole la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Dr. Carlos Ventura Orbeago  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la Universidad de los que quieren salir adelante.

ESP 12:47  
3/01/2021

SAN MARTIN - CARTA P. 578-2020-E

C:/Users/Windows/Desktop/VI-%20CICLO-DISEÑO%20DEL%20PROYECTO/CARTAS%20DE%20PRESENTACION/SAN...

1 de 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 12 de agosto de 2020  
Carta P. 578-2020-ERG-UCV-LN-FOSLOJ-INT

Lc.  
Ketty León Jacinto  
Directora  
I.E. San Martín de Porras

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ALEGRIA DONAYRE, ROSA FERNANDA, identificada con DNI N° 06209465 y con código de matrícula N° 7000317216, estudiante del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conculcante a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión pedagógica y calidad de servicio en la satisfacción del docente en las instituciones educativas de la REI OB. UGEL 02. Lima 2020.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ALEGRIA DONAYRE, ROSA FERNANDA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciéndole la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Dr. Carlos Ventura Orbeago  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO

ESP 12:48  
3/01/2021

SAN MARTIN - CARTA P. 578-2021 x JOSE BALTA - CARTA P. 577-2021 x +

Archivo | C:/Users/Windows/Desktop/VI-%20CICLO-DISEÑO%20DEL%20PROYECTO/CARTAS%20DE%20PRESENTACION/JOSE...

1 de 1

— + ↻ | A<sup>0</sup> Lectura en voz alta | ▾ Dibujar ▾ ▾ Resaltar ▾ ▾ Borrar | 🖨️ 📄 📧 📧

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"100 años de la Universidad de la Salud"

Lima, 12 de agosto de 2020  
Carta P. 577-2020-EPC-UCV-VA-FEBU20-INT

CC.  
Jose Balta  
Dirección  
I.E. BOLT Central José Balta

De mi mayor consideración:

Es un gusto dirigirme a usted, para presentar a ALICIA DONAHUE RICA FERNANDEZ, identificada con DNI N° 80220846, a quien le otorga el número de su tesis concurriendo a la obtención de su grado de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis concurriendo a la obtención de su grado de DOCTORADO, le encargo la supervisión de su tesis de investigación titulada:

**Guías pedagógicas y calidad de servicios en la virtualización de los docentes en las instituciones educativas de la R.I. I. LOS OLIVOS 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su alguna persona allegada al permiso a nuestra institución, a fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, que le permita documentar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ALICIA DONAHUE RICA FERNANDEZ cuenta el consentimiento de estar de su acuerdo los resultados de esta encuesta, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradecemos la gentileza de su atención al presente, luego propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

D. Carlos Ventura Ordoñez  
Rector  
FACULTAD DE POSGRADO  
UCV PUAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

Facebook Twitter YouTube

Windows Search: Escribe aquí para buscar

Taskbar: File Explorer, Word, Chrome, Edge, Firefox, Outlook

System Tray: ESP, 12:48, 3/01/2021

ACEPTACION- CLORINDA MATTEO x +

Archivo | C:/Users/Windows/Desktop/VI-%20CICLO-DISEÑO%20DEL%20PROYECTO/CARTAS%20DE%20PRESENTACION/ACEP...

1 de 1

— + ↻ | A<sup>0</sup> Lectura en voz alta | ▾ Dibujar ▾ ▾ Resaltar ▾ ▾ Borrar | 🖨️ 📄 📧 📧

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"100 años de la Universidad de la Salud"

Lima, 12 de agosto de 2020  
Carta P. 579-2020-EPC-UCV-VA-FEBU20-INT

CC.  
PATRICIA MORENO BANCARSA  
DIRECCIÓN  
I.E. BOLT CLORINDA MATTEO DE TUNAN

De mi mayor consideración:

Es un gusto dirigirme a usted, para presentar a ALICIA DONAHUE RICA FERNANDEZ, identificada con DNI N° 80220846, a quien le otorga el número de su tesis concurriendo a la obtención de su grado de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis concurriendo a la obtención de su grado de DOCTORADO, le encargo la supervisión de su tesis de investigación titulada:

**Guías Pedagógicas y calidad de servicios en la virtualización de los docentes de las instituciones educativas de la R.I. I. LOS OLIVOS 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su alguna persona allegada al permiso a nuestra institución, a fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, que le permita documentar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ALICIA DONAHUE RICA FERNANDEZ cuenta el consentimiento de estar de su acuerdo los resultados de esta encuesta, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradecemos la gentileza de su atención al presente, luego propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

D. Carlos Ventura Ordoñez  
Rector  
FACULTAD DE POSGRADO  
UCV PUAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

Facebook Twitter YouTube

Windows Search: Escribe aquí para buscar

Taskbar: File Explorer, Word, Chrome, Edge, Firefox, Outlook

System Tray: ESP, 12:49, 3/01/2021

## 8. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

ANEXOS DE TESIS ( 23-12-20) - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Arial 12 A A Aa

1 Normal 1 Sin espa... Título 1 Título 2 Puesto Subtítulo Énfasis sutil

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

Tabla 1  
Operacionalización de la variable 1: Gestión Pedagógica.

| Variable de estudio | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                                       | Indicadores   | Escala de medición                       |
|---------------------|--|---|---|---|--|
| Gestión pedagógica  | La gestión pedagógica es el conjunto de acciones que se realizan en el aula para promover el aprendizaje de los estudiantes. | La gestión pedagógica se refiere a la planificación, ejecución y evaluación de las actividades de enseñanza-aprendizaje en el aula. | Planificación, Organización, Ejecución y Control. | Planificación Curricular, Metodología y Estrategias de enseñanza, Organización del aula, Ejecución de actividades de enseñanza-aprendizaje, Evaluación y control. | 1- Nueva, 2- Buena, 3- Regular, 4- Mala. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2  
Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio.

| Variable de estudio | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                             | Indicadores   | Escala de medición                              |
|---------------------|---|---|---|---|---|
| Calidad de servicio | La calidad de servicio es el grado de satisfacción que los clientes tienen con los productos y servicios que una organización ofrece. | La calidad de servicio se refiere a la percepción que los clientes tienen de la diferencia entre lo que esperan y lo que realmente reciben. | Percepción, Expectativas, Satisfacción. | Percepción de la calidad, Expectativas de los clientes, Satisfacción de los clientes. | 1- Siempre, 2- Siempre, 3- Siempre, 4- Siempre. |

Fuente: Elaboración propia.

PÁGINA 5 DE 6 1069 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ) 12:52 3/01/2021

ANEXOS DE TESIS ( 23-12-20) - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Arial 12 A A Aa

1 Normal 1 Sin espa... Título 1 Título 2 Puesto Subtítulo Énfasis sutil

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

Tabla 3  
Operacionalización de la variable 3: Satisfacción del docente.

| Variable de estudio      | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                             | Indicadores   | Escala de medición                |
|--------------------------|---|---|---|---|-----------------------------------|
| Satisfacción del docente | La satisfacción del docente es el grado de bienestar que los docentes experimentan con su trabajo y con su entorno laboral. | La satisfacción del docente se refiere a la percepción que los docentes tienen de su trabajo y de su entorno laboral. | Percepción, Bienestar, Entorno laboral. | Percepción de su trabajo, Bienestar de los docentes, Entorno laboral de los docentes. | 1- Nunca, 2- A veces, 3- Siempre. |

Fuente: Elaboración propia.

PÁGINA 5 DE 6 1069 PALABRAS ESPAÑOL (PERÚ) 12:52 3/01/2021

## 9. CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

MUESTREO NO PROBABILÍSTICO POR CONVENIENCIA.

|       |     |       |
|-------|-----|-------|
| V1 =  | 40  | ÍTEMS |
| V2 =  | 52  | ÍTEMS |
| V3=   | 45  | ÍTEMS |
| TOTAL | 137 | ÍTEMS |

$$137 / 3 = 45.5$$

ENTONCES:

$$46 \times 5 = 230$$

$$46 \times 10 = 460$$

SE DEBE TOMAR LA MUESTRA DE 230 A 460 DOCENTES DE LA REI 08-UGEL 02.

## 10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 04  
Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos.

| N° | Grado académico | Nombres y apellidos del experto | Dictamen  |
|----|-----------------|---------------------------------|-----------|
| 1  | Doctor          | Bertha Silva Narvaste.          | Aplicable |
| 2  | Doctor          | Milovan Pablo Alvarado Herada.  | Aplicable |
| 3  | Doctor          | Zolia Aybar Bazán.              | Aplicable |
| 4  | Doctor          | Angel Salvatierra Mejar         | Aplicable |

| Dimensiones  | CALIDAD DE SERVICIO |            |          | SATISFACCIÓN DEL DOCENTE |             |            | GESTIÓN PEDAGÓGICA |                |             |            |          |
|--|---------------------|------------|----------|--------------------------|-------------|------------|--------------------|----------------|-------------|------------|----------|
|  | Pertinencia         | Relevancia | Claridad | Dimensiones              | Pertinencia | Relevancia | Claridad           | Dimensiones    | Pertinencia | Relevancia | Claridad |
| Expectativas   | 1                   | 1          | 1        | Formación                | 1           | 1          | 1                  | Planificación  | 1           | 1          | 1        |
| Necesidades  | 1                   | 1          | 1        | Formación Inicial        | 1           | 1          | 1                  | Organización   | 1           | 1          | 1        |
| Deseos   | 1                   | 1          | 1        | Nivel de estrés          | 1           | 1          | 1                  | Reconocimiento | 1           | 1          | 1        |
| Objetos de representación                              | 1                   | 1          | 1        | Reconocimiento social    | 1           | 1          | 1                  | Ejecución      | 1           | 1          | 1        |
| Acervo cultural y experimental de quien hace el juicio | 1                   | 1          | 1        | Remuneración             | 1           | 1          | 1                  | Control        | 1           | 1          | 1        |
| TOTAL  | 5                   | 5          | 5        | Sistema educativo        | 1           | 1          | 1                  | TOTAL          | 5           | 5          | 5        |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 05  
Resumen de datos

| Resumen de procesamiento de casos |                       |    |       |
|-----------------------------------|-----------------------|----|-------|
| Casos                             | Válido                | N  | %     |
|                                   | Excluido <sup>a</sup> | 29 | 100,0 |
|                                   | Total                 | 0  | ,0    |
|                                   |                       | 29 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 06  
Análisis de confiabilidad según alpha de Cronbach

| Variables                | Estadísticas de fiabilidad |                |
|--------------------------|----------------------------|----------------|
|                          | Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| Gestión Pedagógica       | ,922                       | 40             |
| Calidad de servicio      | ,971                       | 51             |
| Satisfacción del docente | ,777                       | 48             |

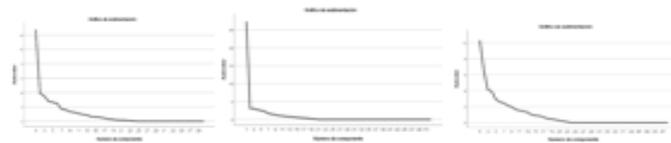
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 07.

**Análisis de KMO, y Bartlett**

| Prueba de KMO y Bartlett                            |                     | Gestión pedagógica | Calidad de servicio | satisfacción del docente |
|---|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | ,713               | ,658                | ,682                     |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | Aprox. Chi-cuadrado | 613,665            | 513665              | 513665                   |
|   | Sig.                | ,000               | ,000                | ,000                     |

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 01.** Gráfico de sedimentación de las variables gestión pedagógica, calidad de servicio y satisfacción del docente

## 11. FICHA TECNICA DE VARIABLES.

### Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Gestión pedagógica.  
Autores: Alegria Donayre, Rosa Fernanda  
Adaptado por: Aplica.  
Tipo de instrumento: Encuesta.  
Objetivo: Medir la apreciación de la Gestión Pedagógica.  
Población: Docentes de las Instituciones educativas de la RED 08, de la UGEL 02.  
Número de ítems: 40.  
Aplicación: Directa  
Tiempo de administración: 30 minutos  
Normas de aplicación: Los docentes marcarán en cada ítem de acuerdo a lo observado.  
Escala: De Likert. Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.  
Niveles: Desarrollado, en proceso y no desarrollado.

### Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de servicio.  
Autores: Quintana Torres (2018)  
Adaptado por: Alegria Donayre, Rosa Fernanda.  
Tipo de instrumento: Encuesta.  
Objetivo: Medir la apreciación de la Calidad de servicio.  
Población: De la RED 08, UGEL 02, los docentes.  
Número de ítems: 51.  
Aplicación: Directa  
Tiempo de administración: 30 minutos  
Normas de aplicación: Los docentes marcarán una pregunta de acuerdo a su observación.  
Escala: De Likert. Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.  
Niveles: Desarrollado, en proceso y no desarrollado.

### Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción del docente.  
Autores: Herbert & Sanchez 2016.  
Adaptado por: Alegria Donayre, Rosa Fernanda.  
Tipo de instrumento: Encuesta.  
Objetivo: Medir la apreciación de la satisfacción del docente.  
Población: Profesoras de la RED 08, de la UGEL 02.  
Número de ítem: 45.  
Aplicación: Directa  
Tiempo de administración: 30 minutos  
Normas de aplicación: Los docentes marcarán el ítem de acuerdo a lo observado.

## 12.- RESULTADOS SPSS 26- BASE DE DATOS.

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Registro  
 PLUM - Regresión c  
 Título  
 Conjunto de da  
 Avisos  
 Resumen de p  
 Información de  
 Bondad de ajust  
 Pseudo R cuac  
 Estimaciones c  
 Registro  
 PLUM - Regresión c  
 Título  
 Notas  
 Avisos  
 Resumen de p  
 Información de  
 Bondad de ajust  
 Pseudo R cuac  
 Estimaciones c  
 Registro  
 PLUM - Regresión c  
 Título  
 Notas  
 Avisos  
 Resumen de p  
 Información de  
 Bondad de ajust  
 Pseudo R cuac  
 Estimaciones c  
 Registro  
 PLUM - Regresión c

### PLUM - Regresión ordinal

[ConjuntoDatos1] C:\Users\demilio\Desktop\data vallejo\ROSA\Sin titulo1.sav

**Avisos**

Hay 1 (12.5%) casillas (es decir, los niveles de variable dependiente por las combinaciones observadas de valores de variable de predictor) con cero frecuencias.

**Resumen de procesamiento de casos**

|                              |               | N.        | Porcentaje marginal |
|------------------------------|---------------|-----------|---------------------|
| Satisfacción de los docentes | Bajo          | 55        | 62.5%               |
|                              | Aceptable     | 33        | 37.5%               |
| Gestión Pedagógica           | En proceso    | 15        | 17.0%               |
|                              | Desarrollados | 73        | 83.0%               |
| calidad de servicio          | Aceptable     | 14        | 15.9%               |
|                              | Destacado     | 74        | 84.1%               |
| Válidos                      |               | 88        | 100.0%              |
| Perdidos                     |               | 0         |                     |
| <b>Total</b>                 |               | <b>88</b> |                     |

**Información de ajuste de los modelos**

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | gl    | Sig. |
|-------------------|-------------------------------|--------------|-------|------|
| Sólo intersección | -2                            | 18,346       |       |      |
| Final             | -2                            | 13,652       | 4,694 | 2    |

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Escribe aquí para buscar

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Registro  
 PLUM - Regresión c  
 Título  
 Conjunto de da  
 Avisos  
 Resumen de p  
 Información de  
 Bondad de ajust  
 Pseudo R cuac  
 Estimaciones c  
 Registro  
 PLUM - Regresión c  
 Título  
 Notas  
 Avisos  
 Resumen de p  
 Información de  
 Bondad de ajust  
 Pseudo R cuac  
 Estimaciones c  
 Registro  
 PLUM - Regresión c

Total 88

**Información de ajuste de los modelos**

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | gl    | Sig. |
|-------------------|-------------------------------|--------------|-------|------|
| Sólo intersección | -2                            | 18,346       |       |      |
| Final             | -2                            | 13,652       | 4,694 | 2    |

Función de enlace: Logit.

**Bondad de ajuste**

|          | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|----------|--------------|----|------|
| Pearson  | 3,840        | 1  | .050 |
| Devianza | 4,554        | 1  | .033 |

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R cuadrado**

|             | Estimación |
|-------------|------------|
| Cox y Snell | .852       |
| Nagelkerke  | .071       |
| McFadden    | .040       |

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

|           | Estimación | Desv. Error    | Wald | gl    | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |       |
|-----------|------------|----------------|------|-------|------|-------------------------------|-----------------|-------|
|           |            |                |      |       |      | Límite inferior               | Límite superior |       |
| Umbral    | [n1=1]     | .291           | .243 | 1,433 | 1    | .231                          | -.185           | .767  |
| Ubicación | [n1=2]     | -.473          | .784 | .363  | 1    | .547                          | -2,010          | 1,065 |
|           | [n1=3]     | 0 <sup>a</sup> |      |       | 0    |                               |                 |       |
|           | [n2=2]     | -1,216         | .890 | 1,867 | 1    | .172                          | -2,959          | .528  |
|           | [n2=3]     | 0 <sup>a</sup> |      |       | 0    |                               |                 |       |

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Escribe aquí para buscar

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Registro  
 PLUM - Regresión c  
 Título  
 Conjunto de da  
 Avisos  
 Resumen de p  
 Información de  
 Bondad de ajust  
 Pseudo R cuac  
 Estimaciones c  
 Registro  
 PLUM - Regresión c  
 Título  
 Notas  
 Avisos  
 Resumen de p  
 Información de  
 Bondad de ajust  
 Pseudo R cuac  
 Estimaciones c  
 Registro  
 PLUM - Regresión c

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

|           | Estimación | Desv. Error    | Wald | gl    | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |       |
|-----------|------------|----------------|------|-------|------|-------------------------------|-----------------|-------|
|           |            |                |      |       |      | Límite inferior               | Límite superior |       |
| Umbral    | [n3=1]     | .291           | .243 | 1,433 | 1    | .231                          | -.185           | .767  |
| Ubicación | [n1=2]     | -.473          | .784 | .363  | 1    | .547                          | -2,010          | 1,065 |
|           | [n1=3]     | 0 <sup>a</sup> |      |       | 0    |                               |                 |       |
|           | [n2=2]     | -1,216         | .890 | 1,867 | 1    | .172                          | -2,959          | .528  |
|           | [n2=3]     | 0 <sup>a</sup> |      |       | 0    |                               |                 |       |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

PLUM nd=1 BY nv1 nv2  
 /CRITERIA=CIN(95) DELTA(0) LCONVERGE(0) MXITER(100) MXSTEP(5) PCONVERGE(1.0E-6) SINGULAR(1.0E-8)  
 /LINK=LOGIT  
 /PRINT=FIT PARAMETER SUMMARY.

### PLUM - Regresión ordinal

**Avisos**

Hay 1 (12.5%) casillas (es decir, los niveles de variable dependiente por las combinaciones observadas de valores de variable de predictor) con cero frecuencias.

**Resumen de procesamiento de casos**

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Escribe aquí para buscar

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

```

PLUM nda1 BY nv1 nv2
/CRITERIA=CIN(95) DELTA(0) LCONVERGE(0) MXITER(100) MXSTEP(5) PCONVERGE(1.0E-6) SINGULAR(1.0E-8)
/LINK=LOGIT
/PRINT=FIT PARAMETER SUMMARY.

```

### PLUM - Regresión ordinal

**Avisos**

Hay 1 (12.5%) casillas (es decir, los niveles de variable dependiente por las combinaciones observadas de valores de variable de predictor) con cero frecuencias.

| Resumen de procesamiento de casos |               |                     |        |
|-----------------------------------|---------------|---------------------|--------|
|                                   | N             | Porcentaje marginal |        |
| Formación Inicial                 | Bajo          | 18                  | 20.5%  |
|                                   | Aceptable     | 70                  | 79.5%  |
| Gestión Pedagógica                | En proceso    | 15                  | 17.0%  |
|                                   | Desarrollados | 73                  | 83.0%  |
| calidad de servicio               | Aceptable     | 14                  | 15.9%  |
|                                   | Destacado     | 74                  | 84.1%  |
| Válidos                           |               | 88                  | 100.0% |
| Perdidos                          |               | 0                   |        |
| Total                             |               | 88                  |        |

**Información de ajuste de los modelos**

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**Información de ajuste de los modelos**

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|-------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 17,963                        |              |    |      |
| Final             | 11,410                        | 6,554        | 2  | .038 |

Función de enlace: Logit.

**Bondad de ajuste**

|            | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|------------|--------------|----|------|
| Pearson    | 1,847        | 1  | .169 |
| Desviación | 2,420        | 1  | .120 |

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R cuadrado**

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | .072 |
| Nagelkerke  | .113 |
| McFadden    | .073 |

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

| Umbral            | Estimación | Desv. Error | Wald   | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|-------------------|------------|-------------|--------|----|------|-------------------------------|-----------------|
|                   |            |             |        |    |      | Límite inferior               | Límite superior |
| Umbral (ndst = 1) | -1,731     | .332        | 27,181 | 1  | .000 | -2,382                        | -1,080          |

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Logit.

**Estimaciones de parámetro**

| Umbral            | Estimación     | Desv. Error | Wald   | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|-------------------|----------------|-------------|--------|----|------|-------------------------------|-----------------|
|                   |                |             |        |    |      | Límite inferior               | Límite superior |
| Umbral (ndst = 1) | -1,731         | .332        | 27,181 | 1  | .000 | -2,382                        | -1,080          |
| Ubicación [nv1=2] | -1,579         | .750        | 4,435  | 1  | .035 | -3,049                        | -.110           |
| [nv1=3]           | 0 <sup>a</sup> | .           | .      | 0  | .    | .                             | .               |
| [nv2=2]           | -.031          | .816        | .001   | 1  | .970 | -1,630                        | 1,568           |
| [nv2=3]           | 0 <sup>a</sup> | .           | .      | 0  | .    | .                             | .               |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

```

PLUM nda2 BY nv1 nv2
/CRITERIA=CIN(95) DELTA(0) LCONVERGE(0) MXITER(100) MXSTEP(5) PCONVERGE(1.0E-6) SINGULAR(1.0E-8)
/LINK=LOGIT
/PRINT=FIT PARAMETER SUMMARY.

```

### PLUM - Regresión ordinal

**Avisos**

Hay 2 (25.0%) casillas (es decir, los niveles de variable dependiente por las combinaciones observadas de valores de variable de predictor) con cero frecuencias.

**Resumen de procesamiento de casos**

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

```

/CRITERIA=CIN(95) DELTA(0) LCONVERGE(0) MXITER(100) MXSTEP(5) PCONVERGE(1.0E-6) SINGULAR(1.0E-8)
/LINK=LOGIT
/PRINT=FIT PARAMETER SUMMARY.

```

### PLUM - Regresión ordinal

**Resumen de procesamiento de casos**

|                     | N  | Porcentaje marginal |
|---------------------|----|---------------------|
| Sistema educativo   | 24 | 27,3%               |
| Bajo                |    |                     |
| Aceptable           | 64 | 72,7%               |
| Gestión Pedagógica  | 15 | 17,0%               |
| En proceso          |    |                     |
| Desarrollados       | 73 | 83,0%               |
| calidad de servicio | 14 | 15,9%               |
| Aceptable           |    |                     |
| Destacado           | 74 | 84,1%               |
| Válidos             | 88 | 100,0%              |
| Perdidos            | 0  |                     |
| Total               | 88 |                     |

**Información de ajuste de los modelos**

| Modelo            | Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|-------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 19,355                        |              |    |      |
| Final             | 11,292                        | 8,062        | 2  | ,018 |

Función de enlace: Logit.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Función de enlace: Logit.

**Bondad de ajuste**

|            | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|------------|--------------|----|------|
| Pearson    | ,090         | 1  | ,764 |
| Desviación | ,091         | 1  | ,763 |

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R cuadrado**

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,088 |
| Nagelkerke  | ,127 |
| McFadden    | ,078 |

Función de enlace: Logit.

**Estimaciones de parámetro**

|                  | Estimación     | Desv. Error | Wald   | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% |                 |
|------------------|----------------|-------------|--------|----|------|-------------------------------|-----------------|
|                  |                |             |        |    |      | Límite inferior               | Límite superior |
| Umbral [nds = 1] | -1,369         | ,295        | 21,527 | 1  | ,000 | -1,947                        | -,790           |
| Ubicación [n1=3] | -,827          | ,705        | 1,375  | 1  | ,241 | -2,209                        | ,555            |
| [n1=3]           | 0 <sup>a</sup> |             |        | 0  |      |                               |                 |
| [n2=2]           | -1,133         | ,718        | 2,492  | 1  | ,114 | -2,540                        | ,274            |
| [n2=3]           | 0 <sup>a</sup> |             |        | 0  |      |                               |                 |

Función de enlace: Logit.  
a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.