



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión de aula invertida para la mejora del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Huanca Lipa, Miguel Angel (ORCID: 0000-0003-2358-0725)

ASESOR:

Dr. Albornoz Jimenez, Carlos Francisco (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Este trabajo quiero dedicarlo en especial a mi madre que está en el cielo, que dio todo de si para brindarme lo mejor en pro de mi formación integral, también a mi familia por su apoyo e interés para concretar este anhelo.

Agradecimiento

Agradezco al Dr. Carlos por haber sido ese guía necesario para haber logrado perfilar el presente trabajo, por otorgar esa confianza, aliento y posterior empoderamiento de la misma.

Gracias Dr. Carlos Albornoz Jimenez

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	1

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población de estudiantes de una IE secundaria de Kimbiri	20
Tabla 2: Distribución de la población de estudiantes de una IE secundaria de Kimbiri	21
Tabla 3: Escalas de rango para la Gestión de Aula Invertida	21
Tabla 4: Baremos para la variable Gestión de Aula Invertida y sus dimensiones	22
Tabla 5: Correlación de Pearson, entre Aula Invertida y Servicio Educativo	25
Tabla 6: Correlación de Pearson, entre la dimensión de Flexibilidad y Servicio Educativo	27
Tabla 7: Correlación de Pearson, entre la dimensión Modelo Centrado en el Estudiante y Servicio Educativo	29
Tabla 8: Correlación de Pearson, entre la dimensión Diseño de contenidos y Servicio Educativo	31
Tabla 9 Correlación de Pearson, entre la dimensión Educadores Expertos y Servicio Educativo	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Esquema de diseño de investigación	19
Figura 2: Correlación de Pearson, entre Aula Invertida y Servicio Educativo ...	26
Figura 3: Correlación de Pearson, entre la dimensión Flexibilidad y Servicio Educativo	28
Figura 4: Correlación de Pearson, entre la dimensión Modelo de Aprendizaje Centrado en el Estudiante y Servicio Educativo	30
Figura 5: Correlación de Pearson, entre la dimensión Diseño de Contenidos y Servicio Educativo.....	32
Figura 6: Correlación de Pearson, entre la dimensión Educadores Expertos y Servicio Educativo	34

Resumen

La finalidad de este estudio es interrelacionar la gestión de aula invertida y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021.

Este estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no experimental. También se contó con una población de 64 estudiantes de la institución educativa y por muestreo censal se contó con el mismo número de estudiantes de la población. La técnica utilizada fue la encuesta, sus instrumentos los cuestionarios para evaluar la gestión de aula invertida de 23 ítems y la calidad del servicio educativo con 22 ítems, ambas con su validez y confiabilidad respectiva mediante Alpha de Cronbach.

Los niveles percibidos en la gestión de aula invertida 26,6%, 71,9% y (1,6%) apreciaron con un nivel muy bueno, bueno y regular respectivamente. Para la variable calidad del servicio educativo 10,9% y 89,1% apreciaron con un nivel muy bueno y bueno respectivamente.

Los resultados indican que existe una relación entre la gestión de aula invertida y la calidad del servicio educativo en estudiantes de la institución, esto según el coeficiente de Pearson=0,826 de relación positiva considerable y un nivel de confianza significativo de 0,00.

Palabras clave: Gestión, Aula invertida, Calidad de servicio.

Abstract

The purpose of this study is to interrelate the flipped classroom management and the quality of the educational service in secondary-level students of an educational institution in Kimbiri 2021.

This study was approached from the applied quantitative approach with a non-experimental design. There was also a population of 64 students from the educational institution and by census sampling there was the same number of students from the population. The technique used was the survey, its instruments the questionnaires to evaluate the flipped classroom management of 23 items and the quality of the educational service with 22 items, both with their respective validity and reliability using Cronbach's Alpha.

The levels perceived in flipped classroom management 26.6%, 71.9% and (1.6%) appreciated with a very good, good and fair level respectively. For the variable quality of educational service, 10.9% and 89.1% appreciated with a very good and good level respectively.

The results indicate that there is a relationship between flipped classroom management and the quality of the educational service in students of the institution, this according to the Pearson coefficient=0.826 of considerable positive relationship and a significant level of confidence of 0.00.

Keywords: Management, Flipped classroom, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de gestión educativa está siempre en el centro y en forma permanente en la óptica de la comunidad educativa y la sociedad en general; y dentro de esa gestión institucional avizoramos que los diferentes esfuerzos emanados buscan implementar mejoras, siendo una de las propuestas la implementación de la estrategia de aula invertida. El propósito último de la preocupación por la calidad educativa en América Latina es el aumento de la cantidad y mejora de la calidad de las oportunidades de aprendizaje; sin embargo, esta relación entre tales oportunidades y los logros alcanzados por los estudiantes es muy compleja y muchos factores fuera de la escuela la median. Por eso uno de muchas razones por lo que las pruebas estandarizadas del logro de aprendizajes no son referentes de la calidad de la educación (Koretz, 2008; Guadalupe, 2015).

MINEDU (2019) muestra resultados educativos según logros a nivel nacional respecto a la ECE 2019, en el que se aprecia logro destacado de 14,5%, 17,7%, y 9,7% en evaluaciones estandarizadas de Lectura, Matemática y Ciencia y Tecnología respectivamente. Vemos nivel nacional los bajos resultados académicos durante el proceso de aprendizaje o la impertinencia de las formas de llegar hacia al alumno es que se busca gestionar diversas alternativas desde la búsqueda de nuevas estrategias en pro de mejores resultado de un servicio de calidad. Elliot (2017) al respecto en su estudio sobre gestión estratégica y calidad educativa, señala que la creación de condiciones significa proyectar directivos, docentes y administrativos que realicen las acciones que se requieran el logro de la misma.

MINEDU (2019) muestra resultados educativos según logros de aprendizajes de la región Cusco respecto a la ECE 2019, presentando como resultados en logro destacado de 11,7%, 16,1% y 9,7% en evaluaciones de Lectura, Matemática y Ciencia y Tecnología respectivamente. Esta problemática se debe fundamentalmente a la gestión institucional o estrategias no pertinentes al brindar el servicio educativo. Conza, A. (2019) señala en su trabajo de investigación en la Región Cusco que la calidad de servicios educativos en las instituciones educativas se implementa mediante herramientas, planificadas, utilizadas en forma pertinente, en su momento y evaluada finalmente en su trabajo sobre gestión y calidad

educativa. La gestión pedagógica del directivo y la calidad educativa se correlacionan directamente incluso en niveles altos, por lo que en este estudio se incide en estos puntos.

En el contexto institucional, desde su fundación del 2012 se ha venido planteando instrumentos de gestión como el Proyecto Educativo Institucional, Proyecto Curricular Institucional y Plan Anual de Trabajo; pero su funcionalidad ha quedado en el segundo plano por estar supeditado más a lo administrativo que a la parte práctica y el problema del bajo rendimiento académico se manifiesta en un 3,7% de logro destacado según la última evaluación ECE del año 2018 y solo 4,6% de logro destacado según las actas del año 2020; es decir, la calidad de servicio educativo no se vislumbra como eficiente en el logro de resultados educativos. La gestión de aula invertida es una propuesta de mejora desde la gestión institucional del presente año 2021, experiencia que se operativiza actualmente contando con el soporte de tabletas dotadas por el Ministerio de Educación, que procura mediante la metodología de aula invertida se optimice el servicio educativo.

Para MINEDU (2017) indica que la mejora del servicio educativo o calidad educativa, en el Marco del Buen Desempeño Directivo se proponen cambios estructurales como es el modelo escolar que se centra en aprendizajes partiendo del liderazgo pedagógico del directivo o equipo directivo con el fin de lograr aprendizajes de calidad; además señala que los docentes tienen que ser protagonistas en plantear y poner en práctica proyectos innovadores. Asens (2015) dice que la metodología de aula invertida como alternativa de enseñanza aprendizaje innovadora, permitirá el desarrollo de calidad del servicio educativo por fomentar la autonomía, trabajo en equipo y colaborativo, gestión del tiempo individual del estudiante, desarrollo de competencias digitales y atención a la diversidad. Por eso en el presente trabajo incide en la gestión de aula invertida como una herramienta para mejorar el servicio educativo de los resultados de una gestión con propósitos pertinentes y resultados deseados.

Según MINEDU (2017) la visión y misión de una organización o institución educativa tiene mucha relevancia e implica a que se llegue a la concreción de los objetivos y lograr calidad necesaria en la prestación del servicio tal como describe la Ley general de Educación 28044. De esa manera se formula la pregunta general

¿Existe una relación entre la gestión de aula invertida y la mejora del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021?

Teóricamente, esta investigación se nutre de fuentes primarias y secundarias, conceptualizando y precisando a ambas variables con sus respectivas dimensiones en el contexto en el que se da la práctica educativa de la institución educativa en estudio; estas fuentes provienen de repositorios especializados en este campo como es la educación.

Desde la óptica práctica, este trabajo buscó encontrar siempre la relación entre la gestión de aula invertida y la mejora del servicio educativo en este contexto de implementación y coyuntura de educación a distancia, de tal manera que se pueda establecer esa relación entre variables y dimensiones de la variable independiente para la toma de decisiones en base a la interpretación de tales relaciones y así mejorar la calidad de servicio educativo.

Desde el punto de vista metodológico, se ha utilizado métodos, técnicas e instrumentos de probada confiabilidad y validez respectivamente, de manera que se ha recibido contribuciones de otros estudios y a la vez este estudio queda a disposición de la contribución de futuros estudios.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión del aula invertida y la mejora de calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021. Los objetivos específicos establecidos se indican: Determinar el nivel de gestión de aula invertida; Determinar el nivel de calidad educativa; Determinar la relación entre la flexibilidad y la calidad del servicio educativo; Determinar la relación entre el modelo de aprendizaje centrado en el estudiante y la calidad del servicio educativo; Determinar la relación entre el diseño de contenidos y la calidad del servicio educativo; Determinar la relación entre la acción de educadores expertos y la calidad del servicio educativo

Tenemos la hipótesis general: Existe una relación entre la gestión de aula invertida y la mejora del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021. De igual manera se señalan las siguientes

hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la flexibilidad y la calidad del servicio educativo; Existe una relación significativa entre el modelo de aprendizaje centrado en el estudiante y la calidad del servicio educativo; Existe una relación significativa entre el diseño de contenidos y la calidad del servicio en la institución educativa; Existe una relación significativa entre la acción de educadores expertos y la calidad del servicio en la institución educativa.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, tenemos referencias:

Escalante (2017) realizó un estudio para mejorar el aprendizaje de una asignatura de la institución aplicando el aula invertida con el fin de mejorar el rendimiento en esa asignatura, también en los específicos busca redefinir la planificación del tiempo en atención central al estudiante, en la realización de la asignatura desarrollar el trabajo colaborativo y utilizar adecuadamente redes sociales. Con la aplicación del método cualitativo se logró que alumnos pasen de un aprendizaje tipo receptivo a participativo en la asignatura de cálculo diferencial e incrementó la comunicación entre estudiante – docente e incrementó la práctica de la retroalimentación.

Asens (2015) hizo un estudio del modelo de aprendizaje invertido en la asignatura de formación empresarial cuyo objetivo de estudio consistió en diseñar e implementar una unidad de formación del módulo de Empresa e Iniciativa de Emprendimiento, para lo cual se utilizó el Aprendizaje Invertido para fomentar la creatividad, el autoconocimiento para que sean capaces de diseñar un plan de empresa. Con métodos cuantitativos y cualitativos en base a la descripción y recojo de experiencia del modelo de aprendizaje con cuestionarios abierto y cerrado y una muestra de 25 estudiantes. Se concluye que la metodología del aprendizaje invertido se adapta a los tiempos actuales, que es posible aplicar a otros cursos que imparten la institución, pero no al módulo de Empresa e Iniciativa de Emprendimiento. En general el resultado de la valoración positiva, llegándose a arribar al objetivo referente a lo general en la que ha sido efectivo el modelo.

Sánchez (2017) ha realizado un trabajo de investigación cuyo objetivo es el análisis para el nivel de satisfacción en los alumnos de educación perteneciente a la Universidad de Málaga el uso del método F.C. con muestra incidental en disciplinas distintas; su finalidad era conocer el grado de satisfacción de los estudiantes al ser sometido al uso de esta metodología en sus actividades académicas. La metodología que se ha utilizado es la de triangulación para los grupos de Tecnología en la información y de comunicación, además del enfoque cuantitativo para el análisis correlacional. Se concluye el reconocimiento al esfuerzo de las clases grabadas con

antelación, la misma que resulta motivadora y satisfactoria; se logró asumir compromisos, incentivo al trabajo colaborativo en las aulas y resultados consistentes. Destaca que en el grupo TIC la mayoría comprendió con un promedio del 97% y baja al 79.8% respecto a las respuestas cualitativas.

También Hernández (2017) hizo un trabajo a cerca del diseño y aplicación de una metodología o técnica didáctica para que facilite el aprendizaje en el modelo invertido, también mejorar indicadores en la adquisición de conocimientos en educación del nivel superior y la producción de videos como elemento integrante de esta metodología. Aplicó una estrategia de investigación acción en la que aplica el modelo de invertido de aula donde el profesor es el investigador y el alumno el investigado. Concluye que los alumnos y profesores necesitan nuevos métodos los primeros para aprender y los segundos para implementar y llevar su actividad educativa, además, como parte de las formas y estilos de aprendizaje que se aborda mediante esta forma de enseñanza y llegar a ser significativo.

En ese sentido, Calderón (2018) en su estudio sobre la utilización de la estrategia Aula invertida para enseñar funciones básicas en un colegio técnico; cuyo objetivo principal fue de identificar los beneficios en el aprendizaje usando aula invertida en la el aprendizaje de funciones. Concluye que ante la incertidumbre inicial a cerca de la aplicación de la nueva estrategia la desconfianza en los estudiantes fue cundiendo, pero que con la familiarización y dominio de esta forma de aprender ganaron en motivación y responsabilidad, y lo más importante que aprendieron con mayor eficacia las funciones básicas; el modelo de ayuda invertida resultó ser eficiente para el desarrollo de la comprensión de función, esto evidenciado en el análisis de las tres actividades de evaluación realizadas.

A nivel nacional también podemos mencionar:

Rodriguez (2019) hizo un estudio con la finalidad de Analizar y valorar el aspecto pedagógico en cursos SPOC (Small Private Open Courses - uso de pequeños cursos online y privados) como especie de complemento de lo realizado en aula, a partir del punto de vista perceptivo de los alumnos de posgrado en los negocios, con una muestra inicial de 10 estudiantes aplicando un enfoque cualitativo

(estudio de caso); luego de hacer uso como un recurso del aprendizaje invertido, concluye que a pesar que no fue valorado como valiosa, el resultado del rendimiento académico fue satisfactorio superando incluso al rendimiento que obtuvieron en los cursos obligatorios; también aduce que el hábito hacia la realización de clases solamente presenciales de los participantes resulta ser camisa de fuerza hacia la nueva metodología; finalmente indica que el esfuerzo controlado favorece la comprensión teórica, mejora sus calificaciones e involucra procesos de aprendizaje.

Por otro lado, Wendorff (2019) realizó un diagnóstico y proposición del estado de estudiantes en el curso de investigación en el ciclo VI de la Facultad de Obstetricia de Lima; Realizó la propuesta de aula invertida basándose en teorías y técnicas a partir del dominio de estudiantes en el curso de Metodología. La metodología enmarcado en lo interpretativo naturalista, con enfoque cualitativo de carácter interpretativo. Las conclusiones a la que arribó fue que el modelo se caracteriza por ser eficaz en el rendimiento y de alto grado de exigencia en su planificación, estructura y evaluación que se adapta a situaciones emocionales y afectivas del estudiante aprovechando las TICs, demostrando a la vez que en todo proceso educativo la importancia de la motivación porque permite investigar, indagar a conciencia y con postura de proceso necesario y normal.

También Espinoza (2017) en su trabajo de investigación, cuyo objeto fue determinar la forma como influye la práctica de aula invertida para desarrollar la autonomía en el aprendizaje de los alumnos de estudiantes de una especialidad de la escuela de ingeniería de la UCV 2017, que con metodología de estudio hipotético deductivo con diseño cuasi experimental transaccional causal con un grupo experimental y control compuestos por 36 y 37 participantes respectivamente. concluye que el aula invertida influye en el aprendizaje autónomo de los alumnos con un nivel de significancia ($p=0.000$) menor que 0.05 y Z igual a -6.557 menor que -1.96, aduce a la vez que hay diferencias significativas del nivel de aprendizaje autónomo entre el GC y GE medido en la unidad estadística Mann-Whitney; también destaca que influyó en el evaluación del aprendizaje autónomo, pues el valor de significación ($p = 0,000$) es menor a 0,05; que el valor Z de -5,962 que resultó mayor a -1,96 que la confirma.

Similarmente Bejar (2020) con el objeto de determinar el nivel de influencia de la aplicación del modelo F. C. en el logro de aprendizaje respecto a funciones trigonométricas (F.T.) en I año de estudio de bachillerato del COAR de Puno 2020, en el que mediante criterios de evaluación se demuestre el modelo de F.C. influye en tales criterios. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, experimental, pues se aplicó el método F.C. y se observa el efecto en el aprendizaje de F.T. La aplicación del modelo ha permitido que los estudiantes mejoren en resultados del aprendizaje de funciones trigonométricas después de la evaluación de la hipótesis mediante la utilización de comparación de medias con la prueba $Z_c=3,44$ (Z calculada) con un nivel de confianza del 95%, pues $3,44 > 1,96$, quiere decir que los estudiantes del grupo experimental mejoraron en sus competencias; también influye positivamente en los cuatro criterios de evaluación de aprendizaje, esto se demostró con la prueba de hipótesis en los criterios Comunicación Matemática, Resolución de Problemas y Enfoque de Indagación, resultando valores de $Z_c=4,14$, $Z_c=2,16$ y $Z_c=2,00$ respectivamente.

Finalmente, Arteaga (2019) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue relacionar la gestión de aula invertida y el aprendizaje de la lógica de programación en los estudiantes de una IESP de Trujillo 2019, con enfoque cuantitativo y tipo descriptivo que estudia sobre una muestra de 27 estudiantes; hizo relaciones de las dimensiones: flexibilidad, modelo de aprendizaje centrado en el estudiante, diseño de contenidos y educadores expertos de la variable gestión de aula invertida con la variable aprendizaje de la lógica de programación, encontrando respectivamente las siguientes relaciones: existe relación significativa muy alta correlacionada con Rho de Spearman ($r_s=0,821$) y con significancia de 0,000 ($p\text{-valor}<0.05$); existiendo relación significativa alta según Rho de Spearman ($r_s=0,609$) con significancia de 0,001 ($p<0.05$); hay una relación significativa muy alta de acuerdo a Rho de Spearman ($r_s=0,823$) y con una significancia de 0,000 ($p\text{-valor}<0.05$) y hay una relación inversa débil de acuerdo Rho de Spearman ($r_s=0,309$) y con una significancia de 0,117 ($p>0.05$).

A nivel local también hacemos referencia:

Espinoza (2019) Que relaciona a la gestión institucional y la calidad de servicio en una institución educativa de cusco, cuyo estudio aplicó un enfoque cuantitativo correlacional con una muestra de 22 docentes: de una institución básica regular, siendo su objetivo de encontrar la relación entre ambas variables, concluye que se encontró una relación poco significativa según el estadístico R_o de Spearman (0,330) de 33%, entre la 'gestión institucional' y la 'calidad de servicio, otra conclusión es que, el 45% tiene percepción respecto a la gestión institucional dentro de "lo esperado" (normal o regular), el 41% dice dicha gestión supera 'lo esperado' (bueno) y el 14% considera incluso como excelente (muy bueno).

Astete (2018) en un estudio de tipo básico y nivel correlacional trabajando con una muestra de 282 estudiantes cuyo fin fue de encontrar la relación entre el servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una institución superior; arriba a ciertas conclusiones: el prestigio de la institución y la satisfacción estudiantil se encuentran en relación directa, enfatizando que existe una mayor relación con un servicio de calidad de docente con un 32.5% de opiniones favorables, además, respecto al servicio se evidencia como relacionado con la satisfacción de estudiantes hallándose más relación con la calidad de servicio administrativo como lo señalan el 50.40 % de estudiantes.

También, Charalla (2020) hizo un estudio correlacional descriptivo a cerca del marco de buen desempeño docente y la calidad de servicio educativo, cuyo objetivo fue encontrar el nivel de relación de ambas variables, trabajando con una muestra de 20 padres de familia desde un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional; concluye que el marco del buen desempeño docente y la Tangibilidad es significativa, determinada valorado según estadígrafo de Chi cuadrado $X^2 = 0,76$ con un nivel de 0,065 y un 0,95 de nivel de significancia, también la relación entre el Marco del Buen Desempeño Docente y la Seguridad es significativa según Chi cuadrado $X^2 = 0,74$ con un nivel tabular de 0,065 y un 0,95 de nivel de significancia finalmente la relación entre el Marco del buen desempeño docente y la empatía es significativa, determinada por un valor experimental de Chi cuadrado $X^2 = 0,76$ con un nivel tabular de 0,065 y un 0,95 de nivel de significancia.

La gestión, es el proceso mediante la cual un conjunto de acciones realizadas por las personas con con la finalidad de alcanzar objetivos de una organización o institución, siendo los recursos más importantes las personas que trabajan en la empresa o institución. (Rubio, 2010). Aquí vemos que dentro de una gestión el recurso humano es lo más importante para lograr fines u objetivos organizacionales. Las funciones de la gestión según Rubio (2010, p,2) son:

- Planificar, que establece objetivos aunando acciones de los integrantes de la organización cumpliendo un programa o calendario.
- Organizar, en el que se encarga de quien debe hacer qué, en que el directivo señala tareas y deberes que tienen que ser realizados para alcanzar objetivos.
- Dotar de personal, en que a personas cualificadas se asigna según organigrama tareas que demandan esos puestos.
- Dirigir, para poner en marcha bajo dirección y realizar las tareas haciendo uso del liderazgo y adecuada comunicación.
- Controlar, En que los miembros realizan su trabajo según lo planificado y alcanzar objetivos fijados; y según marcha tomar las medidas correctivas.

Según Pérez (2016) la Gestión Educativa, es el grupo de procesos para la toma de decisiones y la ejecución de actividades que conlleven hacia las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación; los instrumentos de gestión son documentos de carácter técnico normativo que regulan aspectos de gestión institucional y pedagógica. Según MINEDU (2019) los instrumentos de gestión son:

- Proyecto Educativo Institucional, documento de orientación de las instituciones educativas, y que presenta la misión y visión, establece objetivos estratégicos y orienta la propuesta pedagógica.
- Proyecto curricular Institucional, El que desarrolla la propuesta de gestión pedagógica definida en proyecto educativo institucional, dando cuenta los principios y enfoques pedagógicos.
- Plan Anual de Trabajo, Es el que operativiza al proyecto educativo institucional para lograr los resultados esperados.

- Reglamento Interno, es el instrumento que regula la actuación y funcionamiento de la institución, estableciendo funciones, perfiles, derechos y obligaciones.
- Proyecto de Innovación, es un plan estratégico que promociona y ejecuta nuevas ideas, productos o servicios de determinadas áreas curriculares para la mejora de la calidad educativa.

Aula invertida es aquel método innovador que intenta invertir la metodología de la clase tradicional; porque tradicionalmente en su enseñanza el docente pone a disposición la lección en la clase y es el alumno quien consolida su aprendizaje en casa vía las tareas escolares; según AulaPlaneta (2016) en la flipped classroom el alumno es el que empieza aprendiendo en casa revisando los conceptos y en clase socializa y consolida sus aprendizajes y en forma colaborativa.

El Aula Invertida es importante porque permite potencializar el desarrollo de competencias, socialmente inquiera resolver problemas para contribuir al ámbito educativo y comunitario; mediante estrategias que conllevan a estar acogidos y motivados. (Cortes y Riveros, 2019, María y Tito, 2021).

Al respecto, Berenguer (2015) señala respecto a la metodología de flipped classroom, que la autonomía del trabajo del estudiante en esta metodología es un concepto relativo, porque el docente estará de guía en su proceso de aprendizaje, ya sea seleccionando los contenidos a estudiar para ponerlo a disposición por los diversos medios y entablar comunicación permanente con la salvedad que se cambia los roles respecto a la enseñanza tradicional de que realmente colabore el estudiante en la construcción de su propio aprendizaje.

Respecto a las ventajas: a) Aumenta el compromiso de los estudiantes, pues asume la corresponsabilidad en su proceso de aprendizaje; b) Se puede adecuar a los diferentes ritmos de aprendizaje de cada estudiante teniendo la posibilidad de acceder al material cuando lo necesite o que tenga tiempo desde el lugar que se encuentre; c) Incrementa la atención de forma personal del docente con sus alumnos desarrollando su talento; d) Incentiva a desarrollar el pensamiento crítico-analítico

del alumno como también su pensamiento creativo; e) Mejora la convivencia en el aula convirtiéndola en un espacio de compartir ideas, solucionar interrogantes y absolver las dudas fortaleciendo el trabajo colaborativo; f) Al hacer uso de las TICs para la transmisión de información, este modelo hace que se conecten los estudiantes, en este caso ya como nativos digitales; (2015, p. 4-5).

Finalmente respecto a las desventajas dice que: a) Puede traducirse como un óbice para esos estudiantes que no pueden acceder a un equipo multimedia o conexión de red en su hogar; b) Exige que necesariamente han tenido que trabajado previamente los materiales en desarrollo, pues si nos es así la clase no será provechosa; c) Se incrementa el trabajo tanto para el docente y su alumno al obligar a hacer trabajos adicionales fuera del horario de clases; d) Incremento del tiempo frente a una pantalla en desmedro de las relaciones interpersonales directas; e) La forma de aprender en forma autónoma no está desarrollado en la misma dimensión en todos los alumnos. (2015, p. 5).

Comentario: El aula invertida es ese modelo pedagógico fuera de lo tradicional que se complementa con las herramientas digitales buscando el aprendizaje competente y efectivo en los alumnos; invierte la relación docente estudiante en cuanto a los momentos, en donde el profesor anticipadamente prepara el material de estudio por grabaciones, videos de la web que es distribuido para que le vean, estudien, encuentren dudas, preguntas, apreciaciones para que en clase interactúe con sus pares y su tutor.

Se consideran dimensiones para la variable Gestión de Aula Invertida del presente trabajo, primera dimensión Ambiente flexible, el tiempo y espacio son aspectos que asumen en el aprendizaje flexible según la singularidad de estudiantes, acercándose más al requerimiento de sus labores académicas, porque puede gestionar el lugar y tiempo que tiene disponible para su aprendizaje; al respecto De la Garza (2020) señala que el docente es el que busca recursos de cómo va aprender el estudiante y este por su parte dispone su espacio y tiempo para su aprendizaje.

La segunda dimensión Aprendizaje centrado en el estudiante, implica que el alumno se involucra en ese proceso de aprender tomando en cuenta sus necesidades, intereses y motivaciones, y el docente su mediador; según Mendoza y Rodríguez (2019) el estudiante asume su rol de aprendiz e interactúa con su compañeros fortaleciéndose dentro de la sociedad del conocimiento formadora de alumnos críticos y reflexivos.

La tercera dimensión Diseño de contenidos, frente a la necesidad que los docentes introduzcan cambios en sus planificaciones de clases para facilitar situación de reconstrucción y definición de aprendizajes; “En diseñar actividades para que aprendan los estudiantes como una especie de anticipación de las rutas que los alumnos tienen que realizar para lograr aprendizajes y así lograr ciertas competencias” (Conole y Laurillard, 2006, Otero y Rodríguez, 2016)

La cuarta dimensión Educadores expertos, la importancia de formar y capacitar docentes para que manejen de situaciones de aprendizaje con carácter crítico así como la retroalimentación en el proceso de aprendizaje es fundamental; “la formación integral es un proceso dinámico de comunicación dinámica disciplinar que apunta a que los actores educativos tengan dominio de los saberes con la acción para trabajos de productividad” (Fernández, 2010, Feo, 2011).

Los servicios, son actividades identificables, intangibles, operaciones que procuran satisfacer las necesidades de los clientes. También un servicio es aquella actuación que una parte ofrece a la otra, esencialmente intangible, no implica transmisión de propiedad (Camisón y Gonzales, 2007, Ropa, 2014). La característica fundamental del servicio educativo, es por el producto básico proporcionado y su parte complementaria que facilita el uso y da valor agregado para los clientes (Lovelock y Wirtz, 2009, Ropa, 2014).

Comentario: Las escuelas tienen la misión de satisfacer las necesidades de formación en valores, desarrollar habilidades, aptitudes, preparar para la vida y preservar costumbres y conocimientos; todo eso con la finalidad de formar hombres

que se desenvuelvan en la sociedad con ética, proactividad y resolviendo problemas de la sociedad.

La gestión de la calidad del servicio educativo, es el conjunto de actividades sistemáticamente definidas, coordinadas en su ejecución y controladas en todos los procesos desarrollados en una organización educativa; es el conjunto de procesos, comportamientos y herramientas empleados que garantizan calidad para alcanzar metas u objetivos (Ropa b., 2014)

Al respecto Carrión, B. con referencia a la parte de servicio prestado al cliente señala:

Las escuelas son una fuente brindadora de servicios, con la capacidad de obtener logros, cambios y transformar en la generación del servicio; de esa manera satisfacer las expectativas de los que usufructúan el servicio educativo. En las escuelas de formación, así como en una organización de servicios, se identifican relaciones del cliente con su proveedor, así producir el servicio educativo eficaz y eficiencia. (2014, p. 3).

Para Tamayo (2015) las características en gestiones para el servicio educativo implican:

Que los resultados de la producción, es posible observar solamente en el largo plazo (18 años a más años). Incluyendo la educación regular y Superior.

El carácter estable de los profesores productores y administradores del servicio educativo, también toma en cuenta que la rotación de los profesionales que realiza la que gestión de la producción del servicio educativo es un factor que repercute en la planificación y ejecución del servicio.

El servicio educativo aterriza en resultados intangibles, pues, el objeto de la gestión está centrado en formar seres humanos.

Son atributos del alumno, como el que recibe el servicio educativo que determinan los resultados del servicio profesional de la educación; a parte que tienen su capacidad individualizada de aprendizaje, poseen también percepciones a nivel individual sobre lo que el docente imparte.

Los resultados de los procesos de E-A, tienen dependencia a la vez de capacidades y actitudes tomada desde actores docente y alumno en su

interacción, pues, no solo es receptor del servicio educativo, también tiene que procesar y generar resultados para el mismo.

La Educación es larga y variada en cuanto a sus procesos en su producción, del servicio (producido por personas dirigidas a personas también).

Las dimensiones para la variable Calidad del Servicio Educativo de acuerdo al presente estudio se considera, primera dimensión Gestión estratégica, es de gran que la parte organizativa y estratégica desde la perspectiva de la administración en las organizaciones educativas debe estar al servicio de lo pedagógico fundamentalmente, porque es su razón de ser; “El propósito del pensamiento estratégico es coadyuvar a las organizaciones, en explorar desafíos para hacerlo previsible enfrentar de manera adecuada a ese proceso único de forma creativa para satisfacer necesidades sociales” (García, 2010, González et al., 2019).

Para la segunda dimensión Formación integral, involucra planes de estudios pertinentes y adecuados, con docentes de calidad que involucran a los estudiantes en sus actividades de formación con responsabilidad social; el proceso tiene que ser continuo, permanente y participativo.

Para la tercera dimensión Soporte institucional, que ayudan a sus integrantes en su bienestar y desempeño, con infraestructura adecuada y recursos humanos con idoneidad; para Ramos (2005) la gestión institucional se orienta a resultados, como línea de acción busca procura la promoción del desarrollo de una institución educativa con evaluación permanente de su gestión y comprometiéndose a asumir con logros y con mejora permanente.

La cuarta dimensión Resultados, según MINEDU (2017) el perfil del egresado es descrita mediante aprendizajes en común que los todos los estudiantes deberán alcanzar traduciéndose en producto de toda su formación básica para asumir roles que la sociedad brinda y aprender de forma sostenible. Las competencias, capacidades y habilidades a alcanzar como producto o resultado del proceso educativo de la educación básica son los resultados que el estudiante debe lograr y la sociedad lo requiere.

Las dimensiones para la variable Calidad del Servicio Educativo de acuerdo al presente estudio se considera, primera dimensión Elementos tangibles, para Fitria. (2013) los elementos tangibles son representados por las instalaciones, equipos y materiales de comunicación, como parte evidente de la forma o naturaleza de servicio que se brinda. Efectivamente las instalaciones del local, equipo informático y los distintos materiales para la comunicación en una escuela sirven de soporte como especie de tipo inmovilizado.

Para la segunda dimensión Empatía, “capacidad de ponerse en la situación del otro, acto como reconocimiento a los demás como sujetos que se parecen a mí y con los cuales compartimos elementos comunes” (Olivera, 2010, Arenas y Jaramillo, 2017). El autor también involucra la parte del interés emocional y cognitiva como determinantes de un determinado estado conductual. Por otro lado, desde el punto de vista de servicio al cliente “La empatía es una especie de algo que traspasa la cortesía, dispone el entendimiento de lo que el cliente necesita para encontrarlo y satisfacer lo que necesita” (Berry y Brown, 1989, Arenas y Jaramillo, 2017). Entonces la importancia de la empatía es el inicio de la inteligencia afectiva e involucrada con la moral, actividades en equipo, etc.

Referente a la tercera dimensión Servicio eficaz, hacemos la referencia a la eficacia como “La capacidad de acoger los objetivos apropiados y pertinentes, siendo el administrador eficaz como aquel que selecciona las decisiones correctas y realizables... la eficacia es la clave del éxito organizacional” (Drucker, 1974, Maulana, 2017). Mientras la eficiencia relaciona los recursos que se utilizan en un proyecto y los logros que se consiguen con la misma, la eficacia apela a la capacidad que nos proponemos para lograr metas u objetivos.

Para la cuarta dimensión Compromiso con la eficacia, se refiere como “El eje fundamental de una determinada organización como es el capital humano y su eficacia traducido en el logro de objetivos institucionales” (Bayona y Goñi, 2007, Flores, 2017). Muy importante porque aquí se compromete e identifica el trabajador con su organización asumiéndola como suya los objetivos y metas propuestas, es

un aspecto psicológico que tiene internalizado el trabajador y lo hace actuar con pasión en la realización de sus tareas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo fue de enfoque cuantitativo, en el sentido de que se apela al campo estadístico como parte fundamental para la determinación de predicciones o del comportamiento del fenómeno como patrón; también de tipo aplicado, porque mediante el estudio básico se proyecta a resolver un problema específico como es el de mejorar el servicio educativo.

Atendiendo a su finalidad, es correlacional, porque en base al recojo de datos espacial y temporalmente determinados, establecer el grado de relación existente entre las variables independiente y dependiente en los estudiantes del nivel secundaria de la institución educativa Manitea Alta del distrito de Kimbiri 2021

Según las variables, la investigación es no experimental porque la variable independiente no es manipulada bajo ninguna intención sobre la variable dependiente, mejora del servicio educativo; únicamente se obtuvo datos de la realidad en el campo de estudio.

Así mismo Hernández et al. (2015) manifiestan que las investigaciones no experimentales corresponden a una investigación en donde la variable independiente no tiene la posibilidad de ser manipulada con alguna intención para ver efectos sobre otra u otras variables; simplemente deja la opción de observar los fenómenos existentes para posteriormente poder analizarlas.

Con el uso de métodos y análisis estadísticos eficaces, accesibles y/o útiles, se demostró que la gestión del aula invertida se relaciona con la mejora del servicio educativo, en los estudiantes del nivel secundaria de la institución educativa Manitea Alta del distrito de Kimbiri 2021.

Neill (2017) sostiene que las investigaciones cuantitativas, llamadas también empírico-analíticas, racionalistas o positivistas son aquellas que se basan en aspectos numéricos para las investigaciones, análisis y comprobaciones de informaciones y datos. Mediante ella, es posible la realización de análisis de resultados mediante la estadística, arribando a una respuesta de carácter abstracto del que se discuten y concluyen para tener la posibilidad de probar teorías.

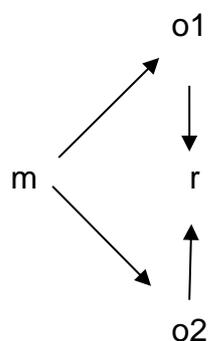
Según su temporalidad, es de corte transversal puesto que se procedió a medir la muestra en un tiempo determinado, es decir, las observaciones son una vez ya gestionado el aprendizaje invertido y mejora del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021.

Según Cortez e Iglesias (2014) sostienen que se encarga de recolectar los datos en determinado momento, en un solo tiempo con el fin de describir variables y analizar su implicancia e interrelación en cierto momento. De esta manera este tipo de investigaciones constituye como una especie de fotografía de momento del problema en estudio.

Hernández et al. (2015) arguyen que una investigación correlacional tiene por objeto de análisis del comportamiento de cierta variable, con el fin de conocer el comportamiento de otra variable; pues, si existe relación entre ellas, entonces la variación de una de ellas, variará la otra del mismo modo.

Su denotación gráfica:

Figura 1: Esquema de diseño de investigación



Donde:

m tamaño de muestra consistente de 64 estudiantes

o1 representa la variable gestión del aula invertida

o2 representa la variable Mejora del servicio educativo

3.2. Variables y Operacionalización

Según Paredes (2009) Una variable es aquella condición susceptible en cuanto a cantidad o calidad de modificarse, esa variable tiene que ser medible o que adquiere valores mediante símbolos según reglas, por eso se llama "variable. En el presente trabajo tenemos dos variables: Gestión de aula invertida y calidad de servicio educativo.

Quintana (2020) dice que la operacionalización de variables es aquel proceso lógico que desagrega los elementos más abstractos como los conceptos teóricos para llegar al nivel más concreto, los hechos de la realidad presentando indicios de conceptos, los mismos que podemos recoger y valorar como indicadores.

En el presente trabajo ilustramos las variables y su operacionalización en los anexos 2 y 3.

3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis.

La población, materia de estudio de esta investigación, está es de 64 estudiantes según nómina de matrícula del 2021 de la IE Manitea Alta del nivel secundaria.

Según Arias (2018) indica que una población está conformado por un conjunto de casos definidos, limitados, que se puede acceder y que tiene carácter representativo para la determinación de la muestra, bajo criterios predeterminados.

Tabla 1

Distribución de la población de estudiantes de la IE secundaria de Kimbiri

Alumnos	Turno	Varones	Mujeres	Población	%
IE Kimbiri	Mañana	44	31	64	100%
Total estudiantes			64		100%

Por otro lado, Hernandez-Sampieri (2014) La muestra que corresponde es un subconjunto de la población sobre el que se va recolectar datos, definidos y delimitados con antelación en forma precisa.

Como se va trabajar con toda la población de estudio, no se calcula el tamaño de muestreo.

Tabla 2

Distribución de la población de estudiantes de la IE secundaria de Kimbiri

Alumnos	Turno	Varones	Mujeres	Población	%
IE Manitea Alta	Mañana	44	31	64	100%
Total estudiantes			64		100%

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo de investigación se utilizó como *técnica* para recolectar datos la encuesta, ya validada en otro trabajo de investigación previo; de modo escrito y virtual. La encuesta según (Casas Anguita et al., 2003) indica que una técnica procedimientos de estandarización en una investigación para el recojo y análisis de los datos de dicha muestra e intentar su exploración, descripción, predicción o explicación de sus característica.

El instrumento de la presente investigación es para la medición de la gestión del aula invertida en la que se empleó métodos de recolección de datos cuantitativos 23 ítems; con escala ordinal y clasificada por dimensiones e indicadores de variables.

Tabla 3

Escalas de rango para la Gestión de Aula invertida

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

Nota: Matriz de validación del cuestionario sobre la Gestión de Aula Invertida

Tabla 4*Baremos para la variable Gestión de Aula Invertida y sus dimensiones*

Valoración	Gestión de Aula Invertida	Flexibilidad	Aprendizaje centrado en el estudiante	Diseño de contenidos	Educadores expertos
Muy bueno	92 al 115	29 al 35	24 al 30	29 al 35	12 al 15
Bueno	69 al 91	22 al 28	18 al 23	22 al 28	9 al 11
Regular	46 al 68	14 al 21	12 al 17	14 al 21	6 al 8
Deficiente	23 al 45	7 al 13	6 al 11	7 al 13	3 al 5

Nota: Consolidado de datos para el cuestionario de Gestión de Aula Invertida

Referente a la variable Calidad del Servicio Educativo, la recogida de datos es mediante métodos cuantitativos que consta de 22 ítems; con escala ordinal y clasificada por indicadores y dimensiones de la variable.

Tabla 5*Escalas de rango para la Calidad del Servicio Educativo*

Valoración	Escala
5	Siempre
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Nota: Matriz de validación del cuestionario sobre la Calidad del Servicio Educativo

3.5. Procedimientos

Se ha diseñado los cuestionarios según variables para la recolección de datos, para lo cual se ha considerado los items clasificados por dimensiones, Para la variable independiente 23 items y par la variable dependiente 22 items, las mismas sometidos a juicio y probación de expertos; luego reproducidos mediante fotocopias para la aplicación presencial de individuos y también haciendo uso del instrumento en Google form en caso de individuos encuestados en forma virtual enviados vía por WhatsApp.

Posteriormente se hizo la petición a la dirección de la institución educativa Manitea Alta del nivel del nivel secundaria con la finalidad de que nos brinde el permiso respectivo para la aplicación de la encuestas a la muestra que coincide a la vez con la población, todo esto entre el 05 al 16 de junio para ser ordenados, contabilizados y su posterior tratamiento estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recolectados se organizaron en una hoja de cálculo (Excel) para realizar las tabulaciones respectivas; posteriormente utilizando el programa estadístico SPSS versión 20, con el uso de la estadística descriptiva se obtiene la distribuciones y porcentajes de aceptación de las variables entre sí y de sus variables con sus respectivas dimensiones; y para la determinación de la correlación no paramétrica de Pearson se realizó el análisis inferencial entre variables y dimensiones para verificar que se rechace o acepte la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación posee valores morales propios de un investigador con praxis de ética profesional, respetando los derechos de autor informados con veracidad respecto a la obtención de resultados que inviten a futuros investigadores a que puedan continuar o profundizar a partir del trabajo propuesto; además se peticiónó el permiso respectivo a los padres o apoderados de familia de los estudiantes en la aplicación de las encuestas.

Al respecto Rueda (2004) concluye que la ética también responde al respeto a la cultura y las formas básicas de organización social, y que por ello se debe

considerar una formulación de los problemas de investigación con sentido cultural, que demande participación de actores conscientes y vigilantes.

Las personas que intervienen en una investigación son personas y no objetos, que están impregnadas de valores que orientan al comportamiento individual y social; la autonomía dentro de todo prima al momento de solicitar su participación, como señal de respeto de su decisión y actuar autónomo.

IV. RESULTADOS

4.1. Relación entre la gestión de aula invertida y la mejora de la calidad educativa

En la tabla 5 se presenta la relación de las variables que según Hernández et al (2014) esta correlacionado con un coeficiente de 0,814 correspondiente al grado de correlación positiva considerable y altamente significativa ($p < 0,01$). Por lo que se puede concluir que la gestión de aula invertida está relacionada de manera directa con la mejora de la calidad educativa.

Tabla 5

Correlación de Pearson, entre Aula Invertida y Servicio Educativo

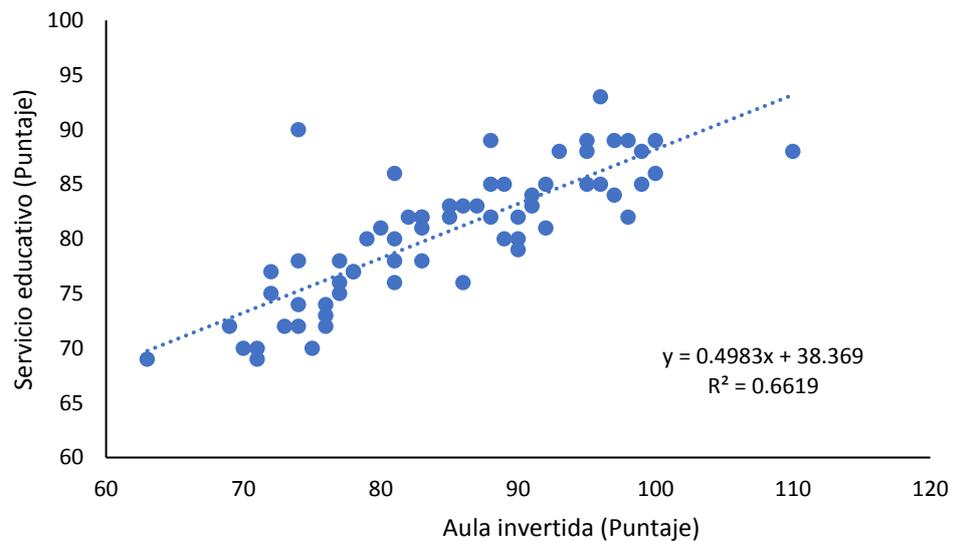
Variable		Calidad de servicio Educativo	
Correlación de Pearson	Gestión de aula invertida	Coeficiente de correlación	0,814*
		Sig. (bilateral)	0,00
Total		N	64

Con el siguiente modelo es explicado presentando un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.6619$. Lo que nos indica que el modelo es explicado con un 66,19% de la variable independiente de aula invertida sobre la variable dependiente calidad del servicio educativo.

$$y = 0.4983x + 38.369$$

Figura 2

Correlación de Pearson, entre Aula Invertida y Servicio Educativo



4.2. Relación entre las dimensiones de gestión de aula invertida y la mejora de la calidad educativa

4.2.1. Relación entre la dimensión flexibilidad de aula invertida y la variable calidad educativa

En la tabla 6 se presenta la relación de la dimensión flexibilidad y la variable calidad educativa que según Hernández et al (2014) está correlacionado con un coeficiente de 0,826 correspondiente al grado de correlación positiva considerable y altamente significativa ($p < 0,01$). Por lo que se puede concluir que la variable flexibilidad relacionada de manera directa con la mejora de la calidad educativa.

Tabla 6

Correlación de Pearson, entre la dimensión de flexibilidad y Servicio Educativo

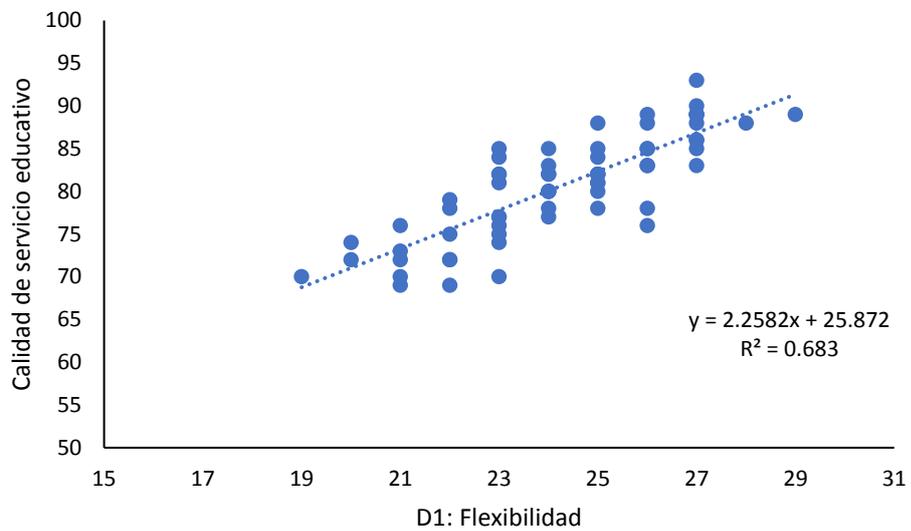
Variable		Calidad de servicio Educativo	
Correlación de Pearson	Gestión de aula invertida	Coeficiente de correlación	0,826*
Total		Sig. (bilateral)	0,00
		N	64

Con el siguiente modelo es explicado presentando un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.683$. Lo que nos indica que el modelo es explicado con un 68,3% de la dimensión flexibilidad de la variable independiente aula invertida sobre la variable dependiente calidad del servicio educativo.

$$y = 2.2582x + 25.872$$

Figura 3

Correlación de Pearson, entre la dimensión flexibilidad y Servicio Educativo



4.2.2. Relación entre la dimensión modelo centrado en el estudiante de aula invertida y la variable calidad educativa

En la tabla 7 se presenta la relación de la dimensión modelo centrado en el estudiante y la variable calidad educativa que según Hernández et al (2014) está correlacionado con un coeficiente de 0,775 correspondiente al grado de correlación positiva considerable y altamente significativa ($p < 0,01$). Por lo que se puede concluir que la variable flexibilidad relacionada de manera directa con la mejora de la calidad educativa.

Tabla 7

Correlación de Pearson, entre la dimensión modelo centrado en el estudiante y Servicio Educativo

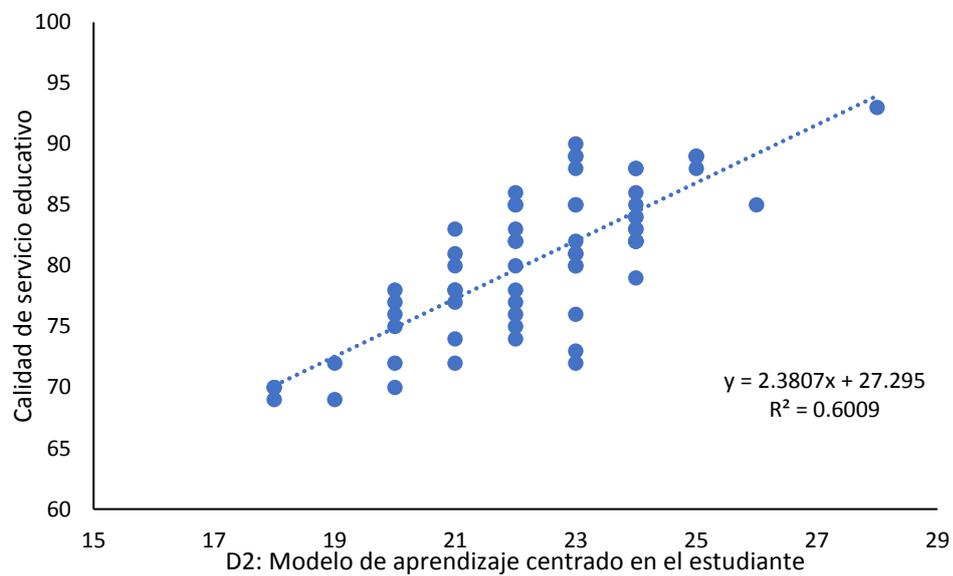
Variable		Calidad de servicio Educativo	
Correlación de Pearson	Gestión de aula invertida	Coeficiente de correlación	0,775*
		Sig. (bilateral)	0,00
Total		N	64

Con el siguiente modelo es explicado presentando un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.6009$. Lo que nos indica que el modelo es explicado con un 60,09% de la dimensión modelo de aprendizaje centrado en el estudiante de la variable independiente aula invertida sobre la variable dependiente calidad del servicio educativo.

$$y = 2.3807x + 27.295$$

Figura 4

Correlación de Pearson, entre la dimensión modelo de aprendizaje centrado en el estudiante y Servicio Educativo



4.2.3. Relación entre la dimensión diseño de contenidos y la variable calidad educativa

En la tabla 8 se presenta la relación de la dimensión diseño de contenidos y la variable calidad educativa que según Hernández et al (2014) está correlacionado con un coeficiente de 0,684 correspondiente al grado de correlación positiva media y altamente significativa ($p < 0,01$). Por lo que se puede concluir que la variable flexibilidad relacionada de manera directa con la mejora de la calidad educativa.

Tabla 8

Correlación de Pearson, entre la dimensión diseño de contenidos y Servicio Educativo

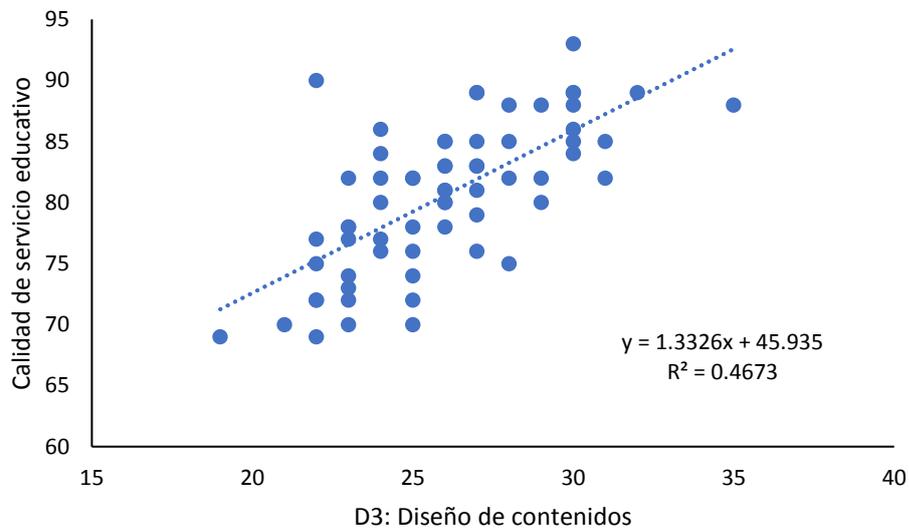
Variable		Calidad de servicio Educativo	
Correlación de Pearson	Gestión de aula invertida	Coeficiente de correlación	0,684*
Total		Sig. (bilateral)	0,00
		N	64

Con el siguiente modelo es explicado presentando un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.4673$. Lo que nos indica que el modelo es explicado con un 46,73% de la dimensión diseño de contenidos de la variable independiente aula invertida sobre la variable dependiente calidad del servicio educativo.

$$y = 1.3326x + 45.935$$

Figura 5

Correlación de Pearson, entre la dimensión diseño de contenidos y servicio educativo



4.2.4. Relación entre la dimensión educadores expertos de aula invertida y la variable calidad educativa

En la tabla 9 se presenta la relación de la dimensión educadores expertos y la variable calidad educativa que según Hernández et al (2014) está correlacionado con un coeficiente de 0,717 correspondiente al grado de correlación positiva media y altamente significativa ($p < 0,01$). Por lo que se puede concluir que la variable flexibilidad relacionada de manera directa con la mejora de la calidad educativa.

Tabla 9

Correlación de Pearson, entre la dimensión educadores expertos y Servicio Educativo

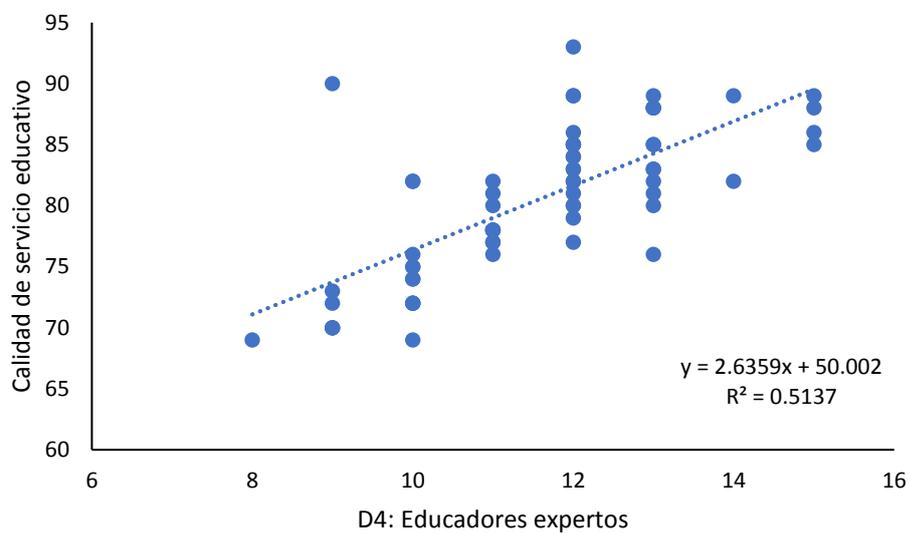
Variable		Calidad de servicio Educativo	
Correlación de Pearson	Gestión de aula invertida	Coeficiente de correlación	0,717*
		Sig. (bilateral)	0,00
Total		N	64

Con el siguiente modelo es explicado presentando un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.5137$. Lo que nos indica que el modelo es explicado con un 46,73% de la dimensión educadores expertos de la variable independiente aula invertida sobre la variable dependiente calidad del servicio educativo.

$$y = 2.6359x + 50.002$$

Figura 6

Correlación de Pearson, entre la dimensión educadores expertos y servicio educativo



V. DISCUSIÓN

Luego del procesamiento estadístico de la base de datos obtenidos en el presente trabajo y realizado los análisis respectivos de dichos resultados, paso siguiente es la discusión que se da contrastados estos resultados con los hallazgos previos que se consideraron en el marco teórico del presente trabajo.

Precisando también que los datos obtenidos de los 64 estudiantes de una institución educativa secundaria de Kimbiri 2021, fueron en base a instrumentos validados y aplicados por expertos en trabajos previos al presente; también su confiabilidad acreditada según el Alpha de Cronbach respectivo en su prueba piloto.

Por disposiciones que se establecieron en el Perú en esta coyuntura de COVID 19 y según la normatividad vigente a cerca del tipo de trabajo caracterizado por la forma remota o virtual, la recolección de datos se valió de herramientas como WhatsApp para enlazar al Google Form para extenderles el cuestionario, respecto a algunos alumnos a los que no se pudo acceder mediante este sistema se optó por el envío y devolución de fotos del cuestionario para su llenado respectivo mediante WhatsApp y el caso de la alumna especial se realizó por llamada telefónica al señor padre de familia.

Luego de la aplicación de cuestionarios los alumnos manifiestan que la relación entre la gestión de aula invertida y la mejora de la calidad de aprendizajes en donde opinaron que es considerable alta, pues se obtuvo un coeficiente de correlación considerable alta de Pearson=0,814 que indica una relación correlación considerable alta y altamente significativa ($p < 0,01$).

Respecto a este resultado Espino, M. (2019) determina que existe una relación poco significativa, según el estadígrafo Rho de Spearman (0,330) de 33%, entre la 'gestión institucional' y la 'calidad de servicio' en la Institución de estudio, en el que se confirma que la gestión institucional en esta organización, está poco condicionado a la calidad del servicio educativo prestado, según lo percibido en

ese trabajo; pero lo que no está claro es que en este trabajo es que se trata de la gestión institucional en general y no especifica aspecto alguno en particular.

En cuanto a las variables generales al identificar los niveles percibidos en las variables principales gestión de aula invertida y la calidad del servicio educativo; se obtuvo los siguientes resultados. Respecto a la variable gestión de aula invertida se obtuvo que 17 participantes que representan el 26,6% resultaron apreciando un nivel muy bueno de percepción de desempeño con el uso de aula invertida en la institución educativa; 46 participantes que representan el 71,9% aprecian que el desempeño es de nivel bueno y solamente 1 participante que representa el 1,6% aprecia como regular el desempeño del uso de aula invertida en la institución educativa.

Calderón, R, (2018) identifica que los videos en casa generó una gran incertidumbre en los estudiantes, además de generar inseguridad por tener la costumbre de desarrollar siempre con la presencia del profesor al frente el desarrollo de una sesión de aprendizaje para el abordaje de un determinado tema; en la institución educativa del presente estudio MINEDU ha dotado tabletas a la totalidad de estudiantes y puesta en marcha por primera vez a partir de ella el modelo de aula invertida mediante un proyecto de mejora institucional, por lo tanto, tanto para docentes y estudiantes es un proceso que tiene que madurar durante el año. Wendorff, C. (2018) en su conclusión refiere que los docentes e instituciones educativas tienen una actitud reacia hacia la aplicación de nuevas metodologías como es el aula invertida, porque, este modelo implica que para lograr resultados eficientes requiere exigencia de alto grado en su planificación, estructura y evaluación, además de tener en cuenta aspectos emocionales y afectivos; en la institución educativa en estudio posiblemente se dé el mismo factor, eso revela que solo 17 participantes de 64 que representan el 26,6% resultaron apreciando un nivel muy bueno, además que los docentes y estudiantes requieren la motivación que es motor fundamental para el desarrollo de aprendizajes.

En lo referente a la segunda variable principal calidad del servicio educativo, las cifras descriptivas indican que de 64 participantes, 7 estudiantes que representa el 10,9% indican el nivel muy bueno para la calidad de servicio educativo, 57 estudiantes que es el 89.1% refieren que es bueno. Coincide la valoración en el estudio realizado por Espinoza, M. (2019) en el que el 64% de participantes que son docentes valoran como normal o más o menos normal a la calidad de servicio educativo respecto a la gestión institucional, en proporción 6 de cada 10 participantes reconocen una calidad mediana, 2 de cada 10 participantes califican como superada a los normal; También Astete, R. (2019) encuentra como resultante del servicio educativo también se refiere a lo relacionado con la satisfacción del estudiante, encontrándose mayor relación con calidad del servicio de carácter administrativo, así lo consideran el 50.40 % de los alumnos para según ellos los resultados van depender mucho de la calidad de servicio brindado, y en la institución en estudio esa relación respecto a este nuevo modelo se va construyendo aun durante su implementación.

Ahora, respecto al análisis inferencial, referente a la hipótesis general, al analizar según la correlación de Pearson muestran o evidencian la correlación de variables entre la gestión de aula invertida y la calidad de servicio educativo se evidencia por el valor de significancia $p=0,00$ que es menor a 0,05; por lo que se acepta la hipótesis existiendo entonces una relación directa y positiva entre ambas variables según la valoración de los estudiantes de una institución educativa de Kimbiri 2021, el grado de correlación correspondiente según el coeficiente de Pearson=0,814 es positiva considerable. Respalda este resultado el trabajo Asens, M. (2015) en su estudio cualitativo – cuantitativo realizado, señalando en general el aula invertida se puede aplicar en educación secundaria y posiblemente en el curso de Enseñanza e Iniciativa Emprendedora. También en el estudio de Bejar, M. (2020) apoya respecto al resultado o eficiencia del método, esto al comprobar en su estudio que la gestión de aula invertida ha permitido la mejora de los resultados de aprendizaje, luego de encontrar la influencia positiva en el aprendizaje funciones trigonométricas, corrobora ello al evaluar la hipótesis general haciendo la comparación de medias mediante la prueba $Z_c=3,44$ (Z calculada) con un nivel de confianza del 95%, pues $3,44 > 1,96$, lo que implica que

los estudiantes del grupo experimental tuvieron mejor desarrollo de sus competencias respecto al grupo control.

Respecto a la hipótesis específica 1 que hace una referencia a cerca de la existencia de una relación significativa entre la dimensión de gestión de aula invertida (flexibilidad) y la variable calidad de servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021, el grado de correlación de Pearson = 0,826 con grado de relación positiva considerable, que revela proporcionalidad entre sus magnitudes, con una significancia de 0,00 de confianza, queda comprobada entonces la hipótesis específica 1. A cerca de esta dimensión, Arteaga, V. (2019) encontró muy alta correlación Rho de Spearman ($r_s=0,821$; $p = 0,000$) entre variables aprendizaje de lógica de programación y la dimensión flexibilidad en el que demostró que hay mayor dinamismo y flexibilidad en las actividades de aprendizaje propuestas.

A cerca de los resultados de la hipótesis específica 2 que hace referencia a cerca de la existencia de una relación significativa entre la dimensión de gestión de aula invertida (modelo centrado en el estudiante) y la variable calidad de servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021, el grado de correlación que le corresponde según el estadígrafo de Pearson = 0,775 que evidencia una relación positiva considerable, también de relación directa entre sus magnitudes en el que tiene una significancia de 0,00 de nivel de confianza que es significativo, base sobre el cual se corrobora la hipótesis específica 2. También para esta dimensión Arteaga, V. (2019) correlaciona con Rho de Spearman de 0,609 de grado de relación positiva alta entre el Aprendizaje de lógica de programación y la dimensión Modelo del aprendizaje centrado en el estudiante cuyo nivel de significancia resultante $p = 0,001$ ($P < 0.05$), que indica una relación significativa entre ambas partes.

Respecto a los resultados de la hipótesis específica 3 que hace referencia a cerca de la existencia de una relación significativa entre la dimensión de gestión de aula invertida (diseño de contenidos) y la variable calidad de servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri

2021, el grado de correlación correspondiente según el estadígrafo de Pearson = 0,684 de grado de relación positiva media, que relaciona en forma de proporción directa dichos valores con un grado de la significancia que de 0,00 de nivel de confianza significativo, así, queda reafirmada hipótesis específica 3. También Arteaga, V. (2019) encuentra una correlación según Rho de Spearman de 0,823 valorando una correlación positiva muy alta entre el aprendizaje de lógica de programación y la dimensión diseño de contenidos con un nivel de significancia $p = 0,000$ ($P < 0.05$) que la hace significativa a ambos valores en estudio.

Respecto a la hipótesis específica 4 que hace referencia a cerca de la existencia de una relación significativa entre la dimensión de gestión de aula invertida (educadores expertos) y la variable calidad de servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021, el grado de correlación resultante según el estadígrafo de Pearson = 0,717 corresponde a un grado de relación positiva media, con características de proporcionalidad directa con un grado de significancia de 0,00 de nivel de confianza significativo, por lo tanto hipótesis específica 4 se reafirma. Al respecto de esta dimensión Arteaga, V. (2019) encuentra resultado distinto en este caso cuando correlaciona según el coeficiente Rho de Spearman 0,309 que evidencia una correlación baja entre el aprendizaje de lógica de programación y la dimensión educadores expertos con un nivel de significancia $p = 0,117$ ($P > 0.05$), que afirma Por eso concluye que no existe relación significativa entre ambas variables.

En general en los estudios precedentes, demuestran que un aliado importante casi natural mediante el uso de herramientas digitales o tecnológicas, lo que conlleva a que docentes desarrollen metodologías que incluyan el uso de estas herramientas; aquí hay que asegurarse que los alumnos no acaparen el tiempo en entretenimientos, tiempo que afecte contenidos, desarrollo de tareas, actividades de reflexión, etc., por eso que demanda utilizar el tiempo fuera de clase en caso del docente para la planificación, organización de estrategias y priorizar materiales adecuados y pertinentes con los objetivos propuestos y para el estudiante la parte asincrónica coincidente con el recordar, entender y aplicar conocimientos la Taxonomía de Bloom.

Calidad del servicio educativo coincide fundamentalmente con la apreciación y conformidad de parte de los usuarios estudiantes y padres de familia como resultado de la eficiencia de ese servicio brindado por los actores de la institución; por eso se puede decir que calidad es sinónimo de satisfacción de procesos como resultado de una adecuada gestión que logra resultados. Ese servicio tiene que tener valores agregados o complementarios al servicio básico, como la implementación de aula invertida en sus procesos de producción teniendo en el centro a las personas.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a las variables aula invertida y calidad de servicio educativo, el coeficiente de correlación resultante del estadígrafo de Pearson = 0,814 que corresponde al grado de correlación positiva considerable, cuya explicación es que, en la medida que la gestión de aula invertida aumenta, la calidad de servicio educativo también aumentará y viceversa; el grado de la significancia que se obtuvo es 0,00 de nivel de confianza significativo, por lo que concluimos que se reafirma la hipótesis general planteada.

2. En referencia a la primera dimensión de gestión de aula invertida (flexibilidad) y calidad de servicio educativo, el grado de correlación que le corresponde según el estadígrafo de Pearson = 0,826 que corresponde al grado de relación positiva considerable, cuya explicación es que, en la medida que la dimensión flexibilidad aumenta, la calidad de servicio educativo también aumentará y viceversa, el grado de la significancia que se obtuvo es 0,00 de nivel de confianza significativo, por lo que concluimos que se reafirma la hipótesis específica propuesta.

3. En lo referente a la segunda dimensión de gestión de aula invertida (modelo centrado en el estudiante) y calidad de servicio educativo, el grado de correlación que le corresponde según el estadígrafo de Pearson = 0,775 que corresponde al grado de relación positiva considerable, cuya explicación es que, en la medida que la dimensión flexibilidad aumenta, la calidad de servicio educativo también aumentará y viceversa, el grado de la significancia que se obtuvo es 0,00 de nivel de confianza significativo, por lo que se concluye que se reafirma la hipótesis específica 2 que se propuso.

4. Respecto la tercera dimensión de gestión de aula invertida (diseño de contenidos) y calidad de servicio educativo, el grado de correlación que le corresponde según el estadígrafo de Pearson = 0,684 que corresponde al grado de relación positiva media, cuya explicación es que, en la medida que la dimensión flexibilidad aumenta, la calidad de servicio educativo también aumentará y viceversa, el grado de la

significancia que se obtuvo es 0,00 de nivel de confianza significativo, por lo que se concluye que se reafirma la hipótesis específica 3 que se planteó inicialmente.

5. En referencia a la cuarta dimensión de gestión de aula invertida (educadores expertos) y calidad de servicio educativo, el grado de correlación que le corresponde según el estadígrafo de Pearson = 0,717 que corresponde al grado de relación positiva media, cuya explicación es que, en la medida que la dimensión flexibilidad aumenta, la calidad de servicio educativo también aumentará y viceversa, el grado de la significancia que se obtuvo es 0,00 de nivel de confianza significativo, por lo que se concluye que queda consolidada la hipótesis específica 4 que se planteó en el presente trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos y docentes de la institución educativa instituir mediante sus planificaciones de innovación o acciones de mejora de aprendizajes la metodología de aula invertida, por sus ventajas, evaluando, ajustando permanentemente para optimizar los resultados considerando que el propósito principal de este trabajo es mejorar la calidad del servicio educativo donde fuera del aula se realizan actividades de revisar, observar, resumir el propósito y tema de estudio y en el aula acciones más complejas complementarias como compartir experiencias de aprendizaje, razonar, argumentar en equipo o grupos de trabajo. A los directivos de la UGEL, dar más apertura a este tipo de innovaciones dentro de su jurisdicción que procuren romper tradiciones metodológicas desfasadas y aplicar nuevas alternativas pedagógicas.
2. Los directivos y docentes de la institución, considerar que para formar estudiantes competentes, crítico, reflexivos, creativos que asuman pertinentemente sus responsabilidades y ejerzan su ciudadanía adecuadamente, en sus planificaciones y formas de trabajar tienen que atender a la diversidad de formas de atención y participación de estudiantes; de ahí la importancia de plantear unidades, producciones, formas de actuar que apelen a proyectos, estudios de casos, situaciones de aprendizaje, estudios de campo y fundamentalmente que atiendan el tiempo de disponibilidad del estudiante para su aprendizaje. También esa diversidad de formas de aprender, necesidades e intereses relacionadas en forma intrínseca a su experiencia personal.
3. Los formadores y docentes tenemos que implementar en nuestras acciones de enseñanza estrategias y metodologías que permitan al estudiante asumir sus roles activos para su propio aprendizaje, convirtiéndolos así en exploradores, actores utilizando la tecnología para aprovechar sus bondades respecto al empoderamiento del aprendizaje basado en estándares y resolución de problemas.

4. Directivos y docentes, diseñar los recursos y materiales educativos apoyándose con las tecnologías de información y comunicación, teorías psicológicas del aprendizaje que sean relevantes, auténticos, adecuados a su realidad mediante experiencias de aprendizajes que apunten a resolver problemas.

5. A los directivos y docentes, tener como fundamento el Marco de buen desempeño Docente en su dominio 1, competencia 1, desempeños 1 y 2 donde señala que los docentes debemos tener competencias disciplinares del o los áreas que enseñamos respaldados con teorías y practicas pedagógicas para promover capacidades de nivel alto en los estudiantes.

REFERENCIAS

- Arenas O. & Jaramillo, N. (2017). Concepciones psicológicas.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/330991/20787259>
- Arteaga, V. (2019). Gestión del aula invertida y aprendizaje de lógica de programación. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37800>
- Asens, M. (2015). El modelo de aprendizaje invertido como herramienta innovadora en la asignatura de Empresa e Iniciativa Emprendedora de Formación Profesional.
https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2971/Maria_Asens_Munt%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astete, R. (2018) Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AulaPlaneta (2016) Innovaciones para una educación mejor.
<https://www.aulaplaneta.com/2015/03/04/recursos-tic/seis-ventajas-de-la-flipped-classroom/>
- Barreda, H. (2007). Características distintivas en la gestión del servicio educativo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319327571008>
- Bejar, M. (2020). Flipped Classroom y aprendizaje de las funciones trigonométricas en el primer año de bachillerato en el colegio de alto rendimiento puno.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13384/Miguel_Arnaldo_Bejar_Fernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berenguer (2015). Acerca de la utilidad del flipped classroom.
<https://web.ua.es/es/ice/jornadas-redes-2016/documentos/tema-2/805139.pdf>
- Calderón, R. (2018). Aula invertida: una estrategia para la enseñanza de funciones básicas. https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2986/1/TGT_1606.pdf
- Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Charalla, D. (2020) Marco del Buen Desempeño Docente y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 501410 "César Vallejo" de Alto Shima, Kepashiato, La Convención, Cusco.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4868/Delia%20CHARALLA%20CHACO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cortez, M. e Iglesias, M. (2014). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia_investigacion.pdf
- De la Garza, E. (2020). Aprendizaje Flexible: una forma de personalizar el aprendizaje. <https://esteladelagarza.com/aprendizaje-flexible-aprendizaje-a-la-medida/>
- Droppelmann, G. (2018). Revista Actualizaciones Clínica Meds. <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>
- Escalante, M. (2017). El Aula Invertida como estrategia para mejorar el rendimiento académico en la asignatura de Cálculo Diferencial. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Escudero, C. (2017). Metodología de la investigación. Revista Alergia México. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Espinoza, H. (2017). El aula invertida y su incidencia en el aprendizaje autónomo de los alumnos de ingeniería industrial de una universidad de Lima Norte 2017. <https://www.google.com/search?q=Mejora+del+servicio+educativo+y+aula+invertida+tesis&og=Mejora+del+servicio+educativo+y+aula+invertida+tesis&aqs=chrome..69i57j33i22i29i30l2.11893j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Espinoza, M. (2019) Gestión institucional y calidad de servicio en una institución educativa de Cusco. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3231/TM%20AD-Gp%204496%20E1%20%20Espinoza%20Espino%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Feo, R. (2011). Una mirada estratégica a la formación docente de calidad. Revista Iberoamericana de Educación. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/4132Feo.pdf>
- Fisioterapia, E. (2015). Científico Movimiento. https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Fitria. (2013). Journal of Chemical Information and Modeling. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0059447/cap02.pdf>
- Flores, B. (2018). El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99357718032/99357718032.pdf>
- Guadalupe, C. (2007). Situación educativa de América Latina y el Caribe. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. Recuperado de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SI_TIED-espanol.pdf
- Herbert, J., & Sánchez, C. (2016). Autor de la tesis, UPG de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigacion/article/view/758>
- Hernandez, N. (2017). El Ciclo del Aprendizaje Invertido, Asistido por la Producción de Videos de Aprendizaje. http://www.eduqa.net/eduqa2017/images/ponencias/eje5/5_38_Hernandez_Noel_Propuesta_de_Tesis_Doctoral_El_Ciclo_del_Aprendizaje_Invertido_Asistido_por_la_Produccion_de_Videos_de_Aprendizaje.pdf
- Hernandez-Sampieri (2014). Selección de la muestra. Metodología de Investigación, 6ta edición, México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2015). Metodología de la investigación. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- María, A., & Tito, F. (2021). Aula invertida como herramienta para el logro de aprendizaje autónomo en estudiantes universitarios. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1043.pdf>
- Maulana (2017) Planeación Estratégica para la Eficacia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11580/1/2017_planeacion_eficacia_eficiencia.pdf
- Mendoza, M. & Rodríguez, M. (2019). Aprendizaje centrado en el estudiante desde la planificación en investigación. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.232>
- Minedu. (2017). Ley General de Educación N° 28044. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- MINEDU. (2017). Perfil De Egreso De Los Estudiantes De La Educación Universitaria. 1, 1–5. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/perfil-de-la-educacion-basica.pdf>
- MINEDU. (2019). Disposiciones para la elaboración de instrumentos de gestión. <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/instrumentos-de-gestion-para-las-eesp/>
- Neill, D. (2017). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

- OCDE. (2016). Making Development Happen Volume 3. Avanzando hacia una mejor educación para el Perú. <https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejor-educacion-en-Peru.pdf>
- Otero, B., & Rodríguez, E. (2016). Un modelo para diseñar actividades de aprendizaje en la enseñanza de ingenierías. REDU. Revista de Docencia Universitaria. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5765931.pdf>
- Paredes, L. (2009). Las Variables de la Investigación. Principios de Investigación. http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_politicas/2018/tecnico_t_rab/inici_pracinves/cont/06.pdf
- Ramos, E. (2005). Formación del recurso humano. Revista Iberoamericana de Educación. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1083Villarreal.pdf>
- Rodríguez, R. (2019). Percepción de los estudiantes de una escuela de negocios sobre el valor pedagógico del recurso SPOC en la metodología de aula invertida. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15062/Rodríguez_Gutiérrez_Percepción_estudiantes_escuela_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. Horizonte de La Ciencia. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93>
- Rubio, P. (2010). Introducción a La Gestión Empresarial. <http://personales.upv.es/igil/Gestion.PDF>
- Rueda, L. (2004). Consideraciones éticas en el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos como sujetos de investigación. <https://doi.org/10.5354/0719-5346.2004.158>
- Quintana, S. (2020) Pensando en investigar en esta cuarentena. <https://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/silvestre-quintana-articulo-unsm-13-05-2020.pdf>
- Sanchez, C. (2017). Flipped classroom. La clase invertida, una realidad en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga. <https://www.google.com/search?q=el+modelo+flipped+classroom+en+matem%C3%A1tica+tesis&sxsrf=ALeKk00OqIAc5aZQcmXyWhSK25H3auLzQQ:1596919155477&ei=cw0vX5bQHMeYggezrWQAw&start=10&sa=N&ved=2ahUKEwjW1fy3u4zrAhVHmeAKHTNbDTIQ8tMDeqQICxAp&biw=1280&bih=640>
- Wendorff, C. (2019). Aula invertida para el aprendizaje de dominio en los estudiantes del curso de metodología de la investigación de una universidad privada de lima. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9136/1/2019_Wendorff-Diaz.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión de aula invertida para la mejora del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021.

Autor: Miguel Angel Huanca Lipa

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Justificación	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1 ¿Qué relación existe entre la dimensión de flexibilidad la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021?</p> <p>P2 ¿Qué relación existe entre la dimensión modelo centrado en el aprendizaje y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>E1. Determinar el nivel de gestión de aula invertida en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021</p> <p>E2. Determinar el nivel de calidad de servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1. Existe una relación significativa entre la flexibilidad y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021</p> <p>H2. Existe una relación significativa entre el modelo de aprendizaje centrado en el estudiante y la calidad del</p>	<p>Justificación teórica</p> <p>Esta investigación se nutre de fuentes primarias y secundarias, conceptualizando y precisando a ambas variables con sus respectivas dimensiones en el contexto en el que se da la práctica educativa de la institución educativa en estudio; estas fuentes provienen de repositorios especializados en este campo como es la educación.</p> <p>Justificación Práctica</p> <p>Este trabajo buscó encontrar siempre la relación entre la gestión de aula invertida y la mejora del servicio educativo</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Población: 64</p> <p>Muestra: 64</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>

de una institución educativa de Kimbiri 2021?

P3 ¿Qué relación existe entre la dimensión diseño de contenidos y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021?

P4 ¿Qué relación existe entre la acción de educadores expertos y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021?

E3. Determinar la relación entre la flexibilidad y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021

E4. Determinar la relación entre el modelo de aprendizaje centrado en el estudiante y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021

E5. Determinar la relación entre el diseño de contenidos y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021

E6. Determinar la relación entre la acción de educadores expertos y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021

servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021

H3. . Existe una relación significativa entre el diseño de contenidos y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021

H4. . Existe una relación significativa entre la acción de educadores expertos y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Kimbiri 2021

en este contexto de implementación y coyuntura de educación a distancia, de tal manera que se pueda establecer esa relación entre variables y dimensiones de la variable independiente para la toma de decisiones en base a la interpretación de tales relaciones y así mejorar la calidad de servicio educativo.

Justificación Metodológica

Se ha utilizado métodos, técnicas e instrumentos de probada confiabilidad y validez respectivamente, de manera que se ha recibido contribuciones de otros estudios y a la vez este estudio queda a disposición de la contribución de futuros estudios.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable Gestión del aula invertida

VARIABLE	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión del aula invertida	<p>Definición conceptual: Acciones, actividades y procesos encaminados a concretar proyecto educativo innovador mediante la implementación del proyecto de aula invertida.</p> <p>Definición Operacional: Cuestionario de gestión de aula invertida aplicado a los estudiantes con 23 ítems</p>	Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Elección del tiempo. Elección del lugar. Nuevo panorama de aula. 	1,2,3,4,5,6,7	<p>Ordinal 1:Nunca 2:Casi nunca 3:A veces 4:Casi siempre 5:Siempre</p>	Cuestionario
		Modelo del aprendizaje centrado en el estudiante	<ul style="list-style-type: none"> Profundización de temas seleccionados. Resolución de interrogantes durante el proceso. Creación de oportunidades enriquecedoras. 	8,9,10,11,12,13		
		Diseño de Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de tiempo. Adopción de nuevas estrategias. Desarrollo de proyectos. 	14,15,16,17,18,19,20		
		Educadores expertos	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación continua Aceptación de críticas constructivas. Acercamiento individual al estudiante. 	21,22,23		

Anexo 3: Matriz de la operacionalización de la variable Servicio educativo

VARIABLE	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Calidad de servicio educativo	<p>Definición conceptual:</p> <p>Calidad del servicio educativo se refiere a la valoración de la calidad educativa reflejada como eficiencia en la prestación del servicio educativo y administrativo. Las interacciones con el profesor, pares y el sentirse acogido en las instalaciones y equipamiento del centro escolar.</p> <p>Definición operacional:</p> <p>Cuestionario de calidad del servicio educativo a los estudiantes con 22 ítems</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Estado pedagógico de las aulas, laboratorios y centros de informática. Apariencia física de las instalaciones de la institución educativa. Presentación del personal. Atracción de materiales educativos. 	1, 2, 3 y 4.	<ol style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de acuerdo. 	Cuestionario
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Atención individualizada de servicios. Adecuación del horario de trabajo. Atención personalizada. Comprensión de los intereses del cliente. Comprensión de las necesidades del cliente. 	18, 19, 20, 21 y 22.		
		Servicio eficaz	<ul style="list-style-type: none"> Disposición de ayuda del personal Disposición para la atención del personal Comportamiento del personal que inspira confianza Seguridad en la realización de trámites Amabilidad del personal hacia los clientes. Suficiencia de conocimiento del personal. 	12, 13, 14, 15, 16 y 17.		
		Compromiso con la eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de promesas del personal. Interés que muestra la institución educativa en resolver problemas. Entereza de trabajo desde el inicio. Cumplimiento del trabajo en el tiempo. Resguardo adecuado de expedientes. Comunicación del personal del tiempo de servicio. Puntualidad del personal. 	5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11.		

Anexo 4: Ficha técnica del instrumento
Cuestionario de Gestión de aula invertida

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL AULA INVERTIDA.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL AULA INVERTIDA

OBJETIVO:
Determinar el nivel de gestión del aula invertida que realizan los docentes de una IESP, Trujillo-2019, del curso de lógica de programación.

DIRIGIDO A:
Estudiantes del nivel de educación superior técnica de una IESP, Trujillo-2019, del curso de lógica de programación.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
Henry Villacorta Valencia.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:
Magister.

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
	X			


Mg. HENRY VILLACORTA VALENCIA
A 696703
ANR

Fuente: anexos de tesis de Arteaga V.

Anexo 5: Prueba de normalidad

Según Droppelmann (2018) La prueba de Kolmogorov Smirnov por convención se ha asumido cuando se tienen más de 50 valores y si se tiene menos Shapiro Wilk por ajustarse ambos de mejor manera a sus tamaños, por lo que al tener una muestra de 64 utilizaremos Kolmogorov Smirnov, En el anexo 5 se verifica que tiene distribución normal por tener Sig. Mayor que 0,05, por lo que corresponde utilizar la prueba de correlación de Pearson.

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
AIT	,079	64	,200*
SET	,094	64	,200*

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Anexo 6: Cuestionario por formulario virtual

nQeGDkz0356GVBDHRJ8i0pgQ_Y1s/edit

CV  Nueva pestaña  Equipo 2 Deontolo...  ufi.ztedevice.cor

todos los

Preguntas Respuestas **66**

Sección 1 de 5

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION DE AULA INVERTIDA Y CALIDAD EDUCATIVA

Estimado(a) estudiante, se está realizando una investigación para determinar el grado de relación entre la "Gestión de Aula Invertida" y "Calidad del Servicio Educativo" en nuestra Institución de Manizaa Alta. Indicarías también a los padres o madres de familia que la participación en esta encuesta es voluntaria dando clic en el botón "Doy mi consentimiento" y luego permitir completar el cuestionario en línea a su tutelado(a) que durará aproximadamente 10 minutos. Las respuestas se manejarán de manera confidencial y se guardará en un archivo con contraseña. A los estudiantes, solo pedirlas que respondan con sinceridad. GRACIAS.

Después de la sección 1 Ir a la sección 2 (CONSENTIMIENTO)

Sección 2 de 5

CONSENTIMIENTO

Por favor al padre o madre de familia, elija la opción "Doy mi consentimiento", para que el o la estudiante proceda a responder las preguntas del cuestionario.

Opciones de consentimiento *

- Si doy mi consentimiento
- No doy mi consentimiento

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 5

DATOS GENERALES

Descripción (opcional)

Nombre (Solo nombre) *

Texto de respuesta corta

Anexo 7: Confiabilidad de Aula invertida

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
AI1	81,28	90,491	,622	,938
AI2	81,20	88,577	,689	,937
AI3	81,22	89,666	,622	,938
AI4	81,02	85,476	,731	,936
AI5	81,03	87,174	,688	,937
AI6	81,08	89,216	,639	,937
AI7	80,83	89,383	,560	,939
AI8	81,08	88,295	,691	,937
AI9	80,69	87,425	,644	,937
AI10	80,92	89,851	,574	,938
AI11	81,06	90,218	,552	,939
AI12	81,02	88,365	,644	,937
AI13	81,22	88,936	,658	,937
AI14	80,50	90,698	,447	,940
AI15	80,81	89,710	,565	,938
AI16	80,95	88,839	,681	,937
AI17	81,09	89,324	,532	,939
AI18	81,28	90,967	,485	,940
AI19	81,25	90,000	,628	,938
AI20	80,83	88,049	,646	,937
AI21	80,92	89,089	,642	,937
AI22	80,95	87,633	,698	,936
AI23	80,55	88,410	,610	,938

Anexo 8: Confiabilidad de Calidad educativa

	Estadísticos total-elemento			
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SE1	77,66	33,785	,379	,849
SE2	77,63	34,556	,267	,853
SE3	77,08	34,010	,334	,851
SE4	76,91	32,880	,552	,843
SE5	76,67	34,224	,347	,850
SE6	76,72	31,824	,593	,840
SE7	77,06	33,393	,386	,849
SE8	76,69	33,107	,442	,847
SE9	77,41	34,182	,301	,852
SE10	77,00	34,476	,225	,855
SE11	76,61	32,781	,495	,845
SE12	76,64	33,885	,373	,849
SE13	76,66	33,309	,460	,846
SE14	76,81	32,980	,543	,843
SE15	77,16	33,086	,467	,846
SE16	76,67	33,335	,416	,848
SE17	76,58	34,343	,314	,851
SE18	76,89	32,543	,545	,843
SE19	76,59	32,594	,403	,849
SE20	76,88	33,413	,410	,848
SE21	76,80	33,085	,466	,846
SE22	76,72	32,491	,583	,842

ANEXO 9: Instrumento para medir la variable Gestión de aula invertida

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DEL AULA INVERTIDA

Apellidos y Nombres:.....

Código de Estudiante:..... Fecha:..... Duración: 10 min.

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene por finalidad traer a la luz los datos para el análisis de las percepciones del estudiante acerca del modelo aula invertida. El manejo de la información será confidencial y será válido sólo para el uso en la investigación.

LEYENDA:						
Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)						
N°	DIMENSIÓN - FLEXIBILIDAD	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1.	¿Después de revisar los materiales con anticipación (videos, cuestionarios, tareas y/o actividades), el estudiante participa con mayor confianza dentro del desarrollo de la clase?					
2.	¿Los materiales (videos, cuestionarios, tareas y/o actividades) desarrollados por el docente pueden ser accedidos en cualquier instante?					
3.	¿La forma del desarrollo de las clases motiva a realizar las actividades dentro y/o fuera del aula?					
4.	¿El desarrollo de la clase invertida, facilita compartir mis dudas y opiniones dentro del aula y fuera del aula?					
5.	¿Considera que el modelo de aula invertida ayuda a desarrollar habilidades que serán de valor en el desarrollo personal y profesional?					
6.	¿El material desarrollado por el docente (videos, cuestionarios, tareas y/o actividades), ofrece más oportunidad de colaborar con los compañeros dentro del aula?					
7.	¿El modelo de aula invertida permite realizar dentro del aula y con apoyo del docente, lo que en la clase tradicional se dejaba para la casa?					
N°	DIMENSIÓN - MODELO DEL APRENDIZAJE CENTRADO EN EL ESTUDIANTE	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
8.	¿El docente durante la clase, aclara las dudas de los estudiantes y guía hasta un aprendizaje más profundo del tema?					
9.	¿Los materiales como cuestionarios, desarrollados por el docente, tienen incluido la solución y el refuerzo de la teoría?					
10.	¿El docente refuerza y da seguimiento a los aprendizajes, dentro y fuera del aula?					

11.	¿Los materiales (videos, cuestionarios, tareas y/o actividades) desarrollados por el docente, son diversas y enriquecedoras?					
12.	¿Los materiales (videos, cuestionarios, tareas y/o actividades) desarrollados por el docente, permiten apropiarse del conocimiento?					
13.	¿El docente ofrece ejercicios, problemas o casos que inducen a la investigación?					
N°	DIMENSIÓN - DISEÑO DE CONTENIDOS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
14.	¿El docente desarrolla los temas cumpliendo lo planificado en el sílabo?					
15.	¿El material (videos, cuestionarios, tareas y/o actividades) compartido por el docente, se relaciona con las actividades que se realizan dentro del aula?					
16.	¿El disponer de los materiales (videos, cuestionarios, tareas y/o actividades) permite reforzar los conocimientos al ritmo de aprendizaje del estudiante?					
17.	¿El docente adapta las actividades de enseñanza-aprendizaje al logro de competencias como: trabajo en equipo, liderazgo, pensamiento crítico y autoaprendizaje?					
18.	¿El modelo de clase invertida permite desarrollar las habilidades superiores como crear, evaluar, analizar y/o aplicar dentro del aula?					
19.	¿El modelo de clase invertida permite desarrollar las habilidades de orden inferior como recordar, comprender y/o aplicar fuera del aula?					
20.	¿El docente supervisa el trabajo en equipo y el autoaprendizaje para desarrollar tareas o retos encomendados?					
N°	DIMENSIÓN - EDUCADORES EXPERTOS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
21.	¿El modelo de aprendizaje de aula invertida, permite gestionar mejor el tiempo en aula y realizar feedback a los estudiantes?					
22.	¿En el futuro le gustaría desarrollar los aprendizajes con el modelo de clase invertida?					
23.	¿El docente fomenta la participación y el debate de las actividades durante la clase?					

Nota: Elaboración propia

¡POR ANTICIPADO AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!

¡Muchas gracias por tu valiosa cooperación!, tus respuestas a las interrogantes planteadas servirán para mejorar permanentemente la labor de enseñanza – aprendizaje.

ANEXO 10: Escala de Calidad de servicio educativo

ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO¹

Estimado estudiante, estamos haciendo una encuesta de satisfacción frente a la percepción de la calidad de servicio educativo. La encuesta es anónima te agradecemos que la contestes de manera sincera.

Completar con un aspa (X) la opción que mejor refleje su opinión en la escala del 1 al 5.

- 1 = Totalmente en desacuerdo.
- 2 = En desacuerdo.
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4 = De acuerdo, y
- 5 = Totalmente de acuerdo.

Sexo : Femenino () Masculino ()
 DNI :
 Semestre Académico :

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	La institución cuenta con equipos (Cómputos, laboratorios, etc.) actualizados.					
2	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.					
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.					
4	Los elementos materiales (Folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.					
5	Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando tengo un problema en la institución muestran interés en solucionármelo.					
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez.					
8	El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	El personal de la institución mantiene sus expedientes sin errores.					
10	El personal de la institución te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.					
11	El personal de la institución te ofrece un servicio puntual.					
12	El personal de la institución está dispuesto a ayudarte.					
13	El personal de la institución se encuentra disponible para atenderte.					
14	El comportamiento del personal de la institución te inspira confianza.					
15	Te sientes seguro en los trámites realizados con la institución.					
16	El personal de la institución es amable contigo.					
17	El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas.					
18	El personal de la institución te da una atención individualizada.					
19	La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.					
20	La institución cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada.					
21	El personal de la institución se preocupa por los intereses de los estudiantes.					
22	El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes.					

Muchas gracias

¹Fuente: Reyes, O., & Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. Revista Internacional de Administración & Finanzas, 5(5), 87-98. <https://ssm.com/abstract=2095414>

ANEXO 11: Solitud de permiso de aplicación de instrumento a la IE

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación.



SEÑOR DIRECTOR DE LA IE MANITEA ALTA – SECUNDARIA – MANITEA ALTA
S.D.

Yo, MIGUEL ANGEL HUANCA LIPA, identificado con DNI N° 02297931, con domicilio en la Av. Principal del C.P. Tahuantinsuyo Lobo s/n del distrito de Kimbiri, provincia La Convención, departamento de Cusco. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre "GESTIÓN DE AULA INVERTIDA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANITEA ALTA DEL DISTRITO DE KIMBIRI 2021" para optar el grado de Maestría.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Manitea Alta, 14 de mayo de 2021

Miguel Angel Huanca Lipa
DNI N° 02297931

Anexo 12: Autorización para aplicación de instrumento en la IE



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL PICHARI –KIMBIRI-VILLA VIRGEN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "MANITEA ALTA"



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

DIRECCION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA MANITEA ALTA – C.P.
MANITEA ALTA

QUE HACE CONSTAR:

Que el profesor:

MIGUEL ANGEL HUANCA LIPA con DNI N° 02297931 quien realizara la recolección de datos mediante las técnica de la encuesta virtual vía y la técnica de cuestionario (formulario y formato digital), para realización de estudio de tesis titulada: Gestión de aula invertida para la mejora del servicio educativo en los estudiantes del nivel secundaria de la institución educativa Manitea Alta del distrito de Kimbiri 2021, para optar el título de maestría en Administración de la Educación en la universidad de Cesar Vallejo previo solicitud del interesado y la autorización correspondiente.

Se expide la presente a pedido de la parte interesada para los fines que estime por conveniente.

Kimbiri, 17 de mayo 2021



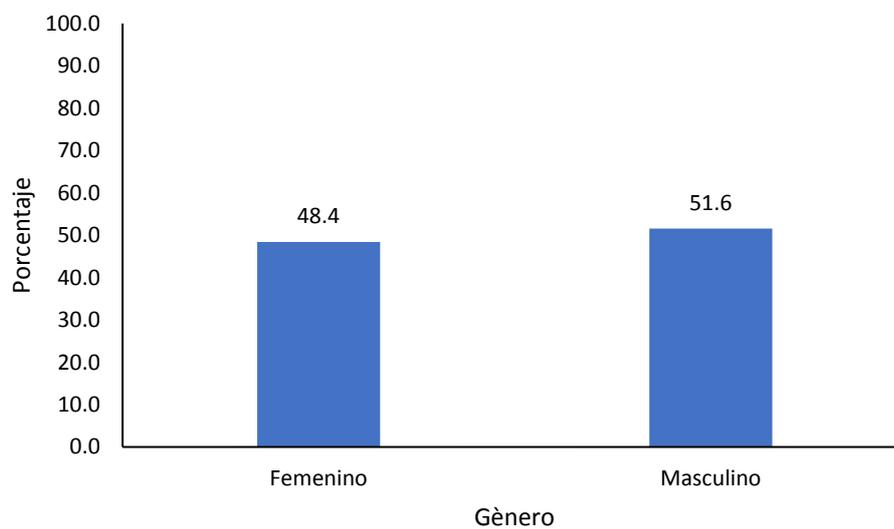
Anexo 13: Género de participantes

De los 64 estudiantes 31 (48%) fueron mujeres y 33 (52%) fueron varones, está expresado en la tabla 6 y figura 2.

Género de participantes

Género		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	31	48.4
Masculino	33	51.6
Total	64	100

Género de los participantes



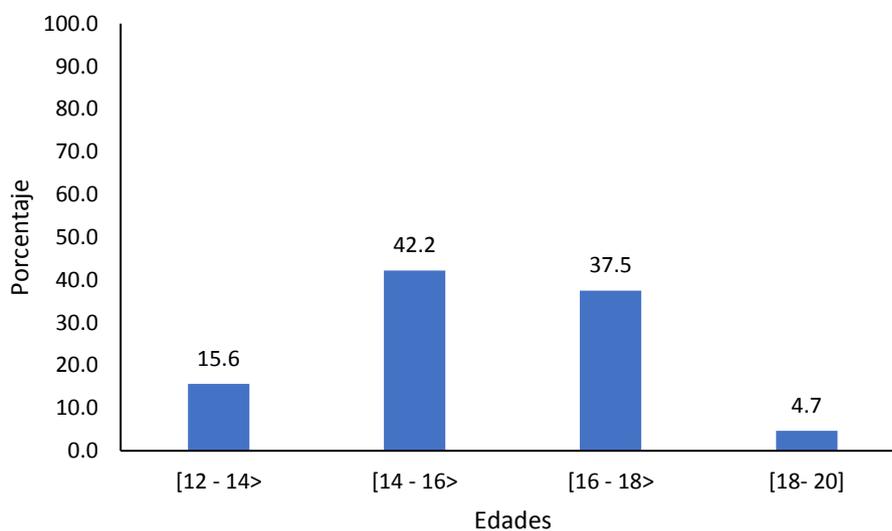
Anexo 14: Edades de participantes

De los 64 participantes 10 (16%) se encontraron entre 12 y 13 años, 27 (42%) se encontraron entre 14 y 15 años, 24 (38%) se encontraron entre 16 y 17 años y 3 (5%) tuvieron entre 18 y 20 años; se expresa en la tabla 7 y figura 3.

Edades de los participantes

Edades de participantes		
	Frecuencia	Porcentaje
[12 - 14>	10	15.6
[14 - 16>	27	42.2
[16 - 18>	24	37.5
[18- 20]	3	4.7
Total	64	100

Edades de los participantes



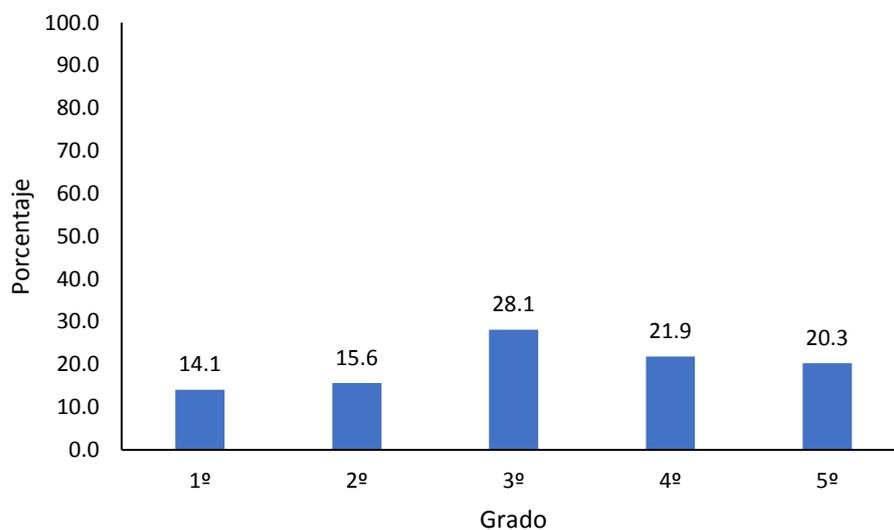
Anexo 15: Participantes según grados de estudio

De los 64 estudiantes 9 (14%) se ubicaron en el primer grado, 10 (16%) fueron del segundo grado, 18 (28%) estuvieron en tercer grado, 14 (22%) fueron pertenecientes al cuarto grado y 13 (20%) pertenecieron al quinto grado.

Participante por grados

Participantes por grados		
Grado	Frecuencia	Porcentaje
1º	9	14.1
2º	10	15.6
3º	18	28.1
4º	14	21.9
5º	13	20.3
Total	64	100

Participantes por grados



Anexo 16: Confiabilidad de la variables y dimensiones de gestión de aula invertida.

La fiabilidad se aprecia en el alto porcentaje de ambas variables principales, como también de las dimensiones de la gestión de aula invertida y la variable calidad del servicio educativo; están presentados en la presente tabla.

Fiabilidad de las variables y dimensión de aula invertida

Estadísticos de fiabilidad		
VARIABLES/DIMENSIONES DE AULA INVERTIDA	ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
Aula invertida	,940	23
Calidad educativa	,853	22
Flexibilidad de aula invertida	,848	7
Modelo del aprendizaje centrado en el estudiante	,817	6
Diseño de contenidos	,813	7
Educadores expertos	,757	3

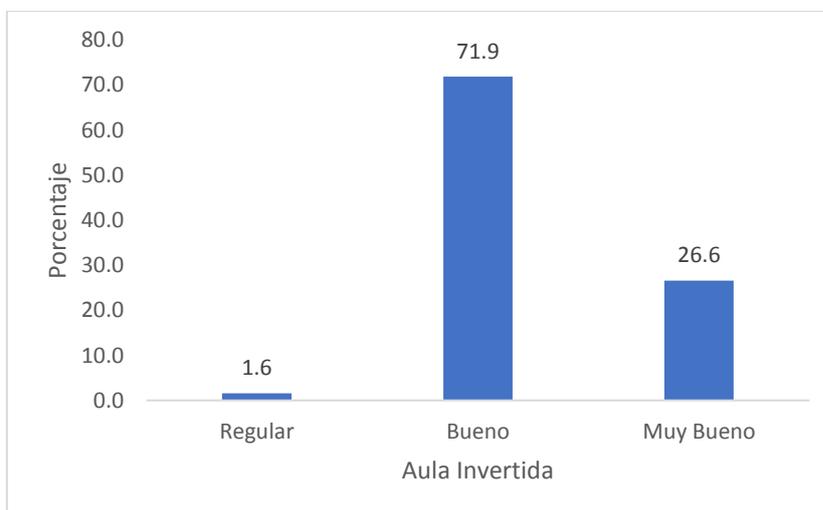
Anexo 17: Análisis de los niveles de la variable aula invertida

De los 64 estudiantes, 46 (71.9%) presentaron un nivel bueno de gestión de aula invertida, mientras que 17 (26.6%) presentaron un nivel muy bueno de gestión de aula invertida y solo 1 (1,6%) presenta nivel regular de gestión de aula invertida. Tabla y su respectiva figura.

Nivel de gestión de aula invertida en los estudiantes de una institución educativa secundaria de Kimbiri 2021.

Aula Invertida	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	1.6
Bueno	46	71.9
Muy Bueno	17	26.6
Total	64	100.0

Nivel de gestión de aula invertida en los estudiantes de una institución educativa secundaria de Kimbiri 2021.



Anexo 18: Análisis de los niveles de calidad de la variable servicio educativo

De los 64 estudiantes, 57 (89.1%) presentaron un nivel medio de calidad de servicio educativo, mientras que 7 (10.9%) presentaron un nivel alto de servicio de calidad educativa. Tabla 8 y Figura 3.

Nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa secundaria de Kimbiri 2021.

Servicio Educativo	Frecuencia	Porcentaje
Medio	57	89.1
Alto	7	10.9
Total	64	100.0

Nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes de una institución educativa secundaria de Kimbiri 2021.

