



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una
institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres,
2024**

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

AUTORA:

Ruiz Huamanzana, Kelly Janet (orcid.org/0009-0002-8989-1761)

ASESORAS:

Dra. Nagamine Miyashiro, Mercedes Maria (orcid.org/0000-0003-4673-8601)

Mg. Flores Zulueta, Lezly Jaqueline (orcid.org/0000-0001-6141-8943)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAGAMINE MIYASHIRO MERCEDES MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024", cuyo autor es RUIZ HUAMANZANA KELLY JANET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Agosto del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| NAGAMINE MIYASHIRO MERCEDES MARIA DNI: 20031518 ORCID: 0000-0003-4673-8601 | Firmado electrónicamente por: MENAGAMINEMY el 13-08-2024 14:08:57 |

Código documento Trilce: TRI - 0846213



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUIZ HUAMANZANA KELLY JANET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| RUIZ HUAMANZANA KELLY JANET DNI: 41574627 ORCID: 0009-0002-8989-1761 | Firmado electrónicamente por: KRUIZHU19 el 08-08- 2024 20:41:07 |

Código documento Trilce: INV - 1746580

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mi hija Lucciana por ser la base de mi motivación a seguir creciendo como profesional y sobre todo como ser humano. Por ayudarme a encontrar el lado maravilloso de la vida y permitirme concluir mi tesis con toda su comprensión y paciencia.

A ti hija, porque contigo aprendí y comprendí que no hay mayor fuerza en el universo, que el amor.

Kelly Ruiz.

Agradecimiento

A Dios por haberme guiado y acompañado con su luz en este camino de aprendizaje.

A mis padres y hermanos por ser mi fortaleza y punto de apoyo para seguir creciendo y fortaleciéndome.

A mis maestros por su gran profesionalismo y desprendimiento para ser mis guías y mostrarme lo importante que es trascender cuando eres un verdadero maestro.

A mis compañeros por demostrar que con perseverancia todo se puede lograr.

Kelly Ruiz.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|-------------|
| Carátula | i |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | ii |
| Declaratoria de originalidad de autor | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 12 |
| III. RESULTADOS | 16 |
| IV. DISCUSIÓN | 21 |
| V. CONCLUSIONES | 26 |
| VI. RECOMENDACIONES | 28 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS | 36 |

Índice de tablas

| | | Pág. |
|----------|--|-------------|
| Tabla 1. | Niveles de gestión pedagógica | 16 |
| Tabla 2. | Niveles de las dimensiones de gestión pedagógica | 16 |
| Tabla 3. | Niveles de calidad del servicio educativo | 17 |
| Tabla 4. | Niveles de las dimensiones de calidad del servicio educativo | 17 |
| Tabla 5. | Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov | 18 |
| Tabla 6. | Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo | 19 |
| Tabla 7. | Correlación entre las dimensiones de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo | 20 |

Resumen

El presente estudio se alinea con el Objetivo del Desarrollo Sostenible (ODS)4 la educación de calidad como base para reducir las brechas y carencias educacionales en todos los niveles educativos. Se tuvo como propósito principal: Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Se consideró una ruta metodológica bajo el paradigma cuantitativo, tipología básica, diseño de carácter no experimental, línea transeccional, de nivel correlacional; se trabajó con un grupo poblacional de 130 docentes de las especialidades de primaria y secundaria, se aplicó fórmula estadística para determinar la muestra con un total de 98 participantes, muestreo probabilístico estratificado. Para recopilar datos se utilizó la encuesta y el cuestionario como herramienta. Los resultados descriptivos denotaron predominio por los niveles regulares con un 57,1% y 42,9% para la V1 y V2 secuencialmente. Mientras que, en el análisis inferencial, se usó el coeficiente correlativo de Spearman (0,531) y p-valor = 0,000 < 0,05 de nivel de significancia, se halló correlato positivo moderado. Concluyendo que hay relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Gestión pedagógica, estrategias metodológicas, calidad del servicio.

Abstract

This study is aligned with Sustainable Development Goal (SDG) 4, quality education as a basis for reducing educational gaps and deficiencies at all educational levels. The main purpose was: To determine the relationship between pedagogical management and the quality of the educational service in a public educational institution in the district of San Martín de Porres, 2024. A methodological route was considered under the quantitative paradigm, basic typology, non-experimental design, cross-sectional line, correlational level; a population group of 130 teachers from primary and secondary specialties was worked with, a statistical formula was applied to determine the sample with a total of 98 participants, stratified probabilistic sampling. To collect data, the survey and the questionnaire were used as tools. The descriptive results showed predominance by regular levels with 57.1% and 42.9% for V1 and V2 sequentially. While in the inferential analysis, the Spearman correlation coefficient (0.531) was used and $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ significance level, a moderate positive correlation was found. Concluding that there is a direct relationship between pedagogical management and the quality of the educational service.

Keywords: Pedagogical management, methodological strategies, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Para la mejora de la sociedad, la educación es importante; por ello, la gestión pedagógica ante las nuevas demandas en plena postpandemia ha sido clave para la reforma de los sistemas educativos (Moreira y De la Peña, 2022). Su importancia radicó en mejorar el desempeño de las entidades educacionales y fortalecer el desempeño de los profesores, desarrollando una convivencia interna positiva, para el adecuado aprendizaje de los educandos. Asimismo, la calidad del servicio educativo fue relevante, porque buscó lograr una formación integral de los estudiantes (Flores, 2020). En esta investigación se abordó como Objetivo del Desarrollo Sostenible (ODS)4 la educación de calidad, como base para reducir las brechas y carencias educacionales en todos los niveles educativos (Tello, 2021).

En el escenario internacional, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) en el año 2022 en un informe, resaltó el incremento de pobreza de aprendizajes en un tercio dentro de los países de ingreso bajo y medio, estimándose cerca del 70% que los educandos de 10 años no pueden comprender una lectura simple. Por ello, la preocupación por alcanzar calidad del servicio educacional en la mejora de aprendizajes como eje central, comprendida en la agenda educacional para el Caribe y América Latina (Unicef, 2022).

Por otro lado, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) indicó que la gestión pedagógica eficiente incide de manera notable en el perfeccionamiento del servicio educativo (BID, 2021); sin embargo, en Europa la escasez de docentes fue una preocupación generalizada (European Commission, 2023) y en América Latina se observó que los profesores no son bien remunerados, ya que, se presentaron déficit de financiamiento en el campo educacional de casi 100,000 millones de dólares, donde un 21% del presupuesto para lograr metas educativas no son contabilizadas (Unesco, 2023).

Ante lo expuesto, como diagnóstico, se observó que en la región existe rotación y cambios de políticas constantes con cada gobierno entrante, teniendo como meta mejorar la calidad del servicio educacional a través de nuevos planes educacionales (Unesco, 2024); es decir, esta calidad no se ha visto fortalecida, porque el trabajo en grupo no se prioriza, debido a que no hay un clima institucional pertinente (Castro et al. 2021), dificultando la realización de la gestión del profesorado conforme a los

requerimientos e intereses de toda la comunidad educativa (Fonseca et al., 2024). Asimismo, el servicio que ofrecieron las entidades educativas pareció agudizarse, debido a la incapacidad de los colegios para brindar buena enseñanza, viéndose obstaculizado por escasez de docentes en un 16.5%, personal de apoyo con un 41.7% y otros como la falta de infraestructura, conectividad de internet y planificación del currículo en un 31.8% (Gestión, 2020).

Por consiguiente, según el Banco Mundial (BM) la generación actual asume riesgos de perder la oportunidad de tener un mejor futuro en aspectos económicos, ya que, por parte de los países no existe compromiso a largo plazo de brindar una educación de calidad. Por lo antes expresado, se hicieron necesario el desarrollo de reformas bien diseñadas para mejorar la situación y profesionalización docente, proporcionando materiales para enseñar y aprender, garantizando espacios inclusivos y seguros en los colegios, para ayudar a cerrar la brecha digital y lograr sistemas educativos eficientes, resilientes y equitativos (BM, 2023).

A nivel nacional, en un informe de la Contraloría General de la República del Perú (2024), la situación en el campo educativo fue alarmante, esto se debe a que un 36% de instituciones presentó escasa cantidad de educadores para el inicio de clases, lo cual, afectó el correcto acompañamiento cognitivo y prestación del servicio educativo a los estudiantes. Asimismo, el 93% de colegios no contaba con psicólogos que contribuyan a la formación integral, lo cual afectó las acciones para prevenir la agresividad estudiantil, los casos de bullying, convivir en la escuela, entre otros problemas en el servicio que ofrecido (Gob.pe, 2024).

Asimismo, la crisis educativa en el país genera grandes brechas en la infraestructura y aprendizajes, situación que afecta el servicio educativo (Rodríguez et al. 2023; Osorio, 2022). Sin embargo, se destacó el proceso de descentralización en torno a evaluaciones PISA, ECE, TERCE y al Acuerdo Nacional, como elementales en tomar una decisión a corto, mediano y largo plazo dentro de la normativa educativa peruana y la gerencia del profesorado, involucrando la manera de optimizar la calidez del servicio (Gestión, 2024).

En el contexto local, en un colegio del distrito de San Martín de Porres, se apreció esta problemática por los cambios constantes de directivos debido a la sobrecarga de actividades, motivación laboral, falta de cumplimiento de la propuesta

pedagógica y otros, que conllevó a mostrar poco interés para continuar en su trabajo. Asimismo, no se logró implementar y aplicar a totalidad el currículo nacional según las dificultades que presentó la institución; puesto que el trabajo curricular, la competencia y desarrollo docente, los recursos para enseñar y aprender, así como el apoyo y promoción del aprendizaje de los estudiantes no fueron realizadas bajo una misma visión, ya que, cada docente aplicó sus propias estrategias sin existir una unificación del criterio en la práctica pedagógica. Por consiguiente, se hace necesario que exista por parte del Estado, una mayor inversión en recursos tecnológicos y material didáctico para poder enriquecer la práctica educativa de acuerdo a la misión, visión y la propuesta pedagógica que brinden una calidad educativa óptima.

En este sentido, se determinó como pronóstico que para alcanzar una visión integral los docentes deben brindar un óptimo servicio de calidad, potenciando sus destrezas metodológicas como uno de los mayores desafíos. En tanto, el directivo también como educador, debe conocer las funciones y tareas laborales (Vaillant, 2019), demostrando ser competente en su profesión en busca de la mejora y cambio permanente de la gestión pedagógica (Rodríguez et al. 2023), considerando las dimensiones planificar el currículo, estrategias pedagógicas, materiales y recursos, así como poder supervisar y evaluar. Es decir, como control de pronóstico se buscó determinar el correlato de las variables, demostrando que las teorías siguen vigentes en plena postpandemia, lo cual sirvió para fundamentar los constructos. Así también, permitió plantear recomendaciones para contribuir en el campo de la investigación.

A partir de lo mencionado, se planteó el problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024?; por consiguiente, se plasmaron los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre las dimensiones: planificación curricular, estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos, supervisión y evaluación con la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024?

El trabajo investigativo presentó relevancia teórica, porque se fundamentó con modelos y teorías científicas, como el Modelo de Gestión de Frigerio, el Manual de Gestión de Directores de la Unesco, el Marco del Buen Desempeño del Director del Minedu para la V1 gestión pedagógica, y el Modelo de Calidad de Servicio de Zeithaml

y la teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg para la V2 calidad del servicio educativo, para afianzar los saberes existentes; asimismo buscó generar nuevos conocimientos para reflexionar y confrontar la información del estudio. En lo práctico fue relevante porque se buscó relacionar las variables objeto de estudio, lo cual, permitió elaborar las recomendaciones pertinentes, para que los agentes educativos se orienten sobre la relevancia de las variables de estudio en el lineamiento del acto de enseñar y aprender. Finalmente, presentó relevancia metodológica, porque para recopilar la información se emplearon herramientas sometidas al proceso de validez mediante juicio de especialistas, cuyos resultados estadísticos obtenidos sirvieron como referente para futuras investigaciones.

Se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024; y dentro de los objetivos específicos fueron: Identificar la relación entre las dimensiones: planificación curricular, estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos, supervisión y evaluación con la calidad del servicio educativo en un colegio público del distrito de San Martín de Porres, 2024.

A continuación, como respaldo a la investigación se detallaron los antecedentes internacionales, destacando a Kurnia (2022) plasmó como finalidad establecer como la gestión de clase y competencia pedagógica del profesorado influyen en el clima escolar. El estudio se alineó dentro de un paradigma cuantitativo, diseño de regresión múltiple, causal, se contó con un grupo muestral de 60 docentes, para recopilar datos se empleó la encuesta aplicando tres cuestionarios con alternativas Likert. Se concluye, que un 46.8% de la gestión del aula y la competencia pedagógica de los educadores influyen en el clima de aprendizaje, con un p-valor $<0,05$.

De otro lado, Moreira y De la Peña (2022) plasmaron como propósito evaluar la incidencia de las acciones pedagógicas de profesores en el procedimiento de enseñar y aprender en una escuela de España. La línea metodológica abarcó un enfoque cuantitativo, diseño causal, se contó con un grupo poblacional de 56 educadores con una muestra censal. Para recabar cifras se utilizó como técnica investigativa a la encuesta, contando con la herramienta Google formulario.

Concluyendo, la acción del docente incide significativamente en los procedimientos de enseñar y aprender con un margen de error $< 0,05$, hay rechazo del supuesto nulo.

A su vez, Gudiño et al. (2021) determinaron como fin establecer la incidencia de gestión pedagógica en mejorar el aprendizaje del curso educación cívica en una escuela de Quito. Se siguió una línea metodológica alineada con el diseño de carácter no experimental, causal, de alcance explicativo, con un paradigma cuantitativo, se contó con un grupo poblacional de 45 docentes. Se utilizó la encuesta como técnica investigativa contando con la herramienta del cuestionario. Concluyendo que hay incidencia significativa entre las variables de estudio, con un p-valor $< 0,05$.

Por su parte, Chen et al. (2020) plantearon como finalidad demostrar si el mejoramiento de los modelos de gestión pedagógica tiene influencia en los cambios e innovación de los colegios costarricenses. Se plasmó el diseño de carácter no experimental, línea transversal, paradigma cuantitativo, nivel correlacional-causal de alcance aplicativo. Se trabajó un grupo muestral de 72 docentes. Concluyendo que los MGP influyen significativamente en los cambios e innovaciones de las escuelas de Costa Rica, con un margen de error menor a $0,05$, se rechaza el supuesto nulo.

Asimismo, Molina y Moros (2019) tuvieron como finalidad proponer estrategias de gestión pedagógica curricular para el desarrollo de proyectos comunitarios en colegios del estado Táchira. El estudio se alineó desde un enfoque no experimental, nivel descriptivo de campo, conformado por un grupo poblacional de 20 docentes, 138 estudiantes y 5 miembros del consejo educativo, con una muestra censal. Aplicando un cuestionario conformado por 31 ítems con valoración Likert. Concluyendo que hay diferencias significativas de la acción pedagógica y el desarrollo de los proyectos comunitarios, en donde, las estrategias y herramientas aplicadas por los docentes han sido poco efectivas para garantizar una educación de calidad a los educandos.

En cuanto a las investigaciones en el contexto nacional, se tuvo a Martínez (2023) teniendo como propósito establecer cómo la acción pedagógica tiene influencia en la calidez del servicio educacional en un colegio público de Huacho. Se consideró un paradigma cuantitativo, diseño no experimental, carácter causal, se contó con un grupo muestral abarcado por 30 docentes, para recopilar datos se utilizaron dos herramientas validadas con valoración Likert. Los resultados remarcaron que hay prevalencia por los niveles altos como percepción del

profesorado en las variables en mención. Concluyó que la acción formativa influye positivamente en la calidad del servicio educacional, se rechazó la hipótesis nula, aplicando el estadístico de Pearson con un margen de error $< 0,05$.

Asimismo, Arteaga y Fernandez (2023) tuvieron como finalidad identificar la correlación de gestión didáctica con la calidad en el servicio educacional en profesores de una escuela de Lima. Se asumió una línea metodológica de corte transeccional, diseño no experimental, nivel correlacional, de tipología básica y paradigma cuantitativo. Se trabajó con un grupo muestral de 150 docentes, para recabar cifras se empleó la encuesta contando con la herramienta del cuestionario con valores Likert. Los resultados denotaron una mayor inclinación de los encuestados por los niveles destacados con un 62% en la V1 y niveles excelentes con un 67% para la V2. Concluyeron que hay correlato positivo de las variables intervinientes con un margen de error $< 0,05$.

De otro lado, Félix (2021) tuvo como propósito determinar la correlación entre la gestión pedagógica y calidad educacional en docentes. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, tipología básica, de diseño de carácter no experimental-correlacional; con 80 docentes como muestra. Para la recopilación de datos empleó como instrumento la encuesta, aplicando un cuestionario mediante el formulario Google forms. Dentro de los hallazgos determinaron la existencia de una relación positiva con un alto correlato entre las variables en estudio.

En tanto, Gil (2021) plasmó como finalidad establecer la incidencia de acción del directivo y la calidad de servicios educacionales. Se focalizó con el paradigma cuantitativo, diseño de carácter no experimental, criterio causal, línea transeccional, de tipo explicativo. El grupo muestral estuvo abarcado por 24 profesores y 24 educandos, se contó con dos cuestionarios validados. Concluyó que hay incidencia significativa entre las variables con una sig. bilateral $< 0,05$; hay rechazo del supuesto nulo.

Así también, Bazalar (2021) determinó como propósito describir el correlato de gestión pedagógica con calidad de la asistencia educativa en un colegio del Puerto de Supe. Se consideró una línea metodológica de paradigma cuantitativo, diseño de características no experimental de línea transeccional, nivel correlacional. Se contó con un grupo poblacional de 58 docentes y una muestra censal. Para recabar datos

se utilizaron dos cuestionarios con valoración Likert. Los resultados reflejaron que hay prevalencia por los niveles altos. Concluyendo que hay correlación directa entre las variables, denotando correlato alto positivo empleado la prueba no paramétrica Spearman ($Rho = 0,874$) y una sig. bilateral $< 0,05$,

Finalmente, Trujillo (2021) buscó establecer el correlato de gestión formativa y la calidad del servicio educacional en un colegio de Pillco Marca. La investigación se focalizó con una tipología básica, paradigma cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal. Se contó con un grupo muestral de 49 educadores, con una muestra por conveniencia de 44 profesores. Se aplicó un cuestionario por cada variable con alternativas Likert. Los hallazgos remarcaron que el valor de $Z = 2,56$ es superior a $Z_c = 1,64$, hay rechazo del supuesto nulo. Concluyendo la existencia de un correlato positivo moderado de la V1 y V2, con un margen de error $< 0,05$.

Desde otro lado, se ha tenido en cuenta las teorías que ayudaron a conceptualizar las definiciones y dimensiones de la variable gestión pedagógica fundamentada en el Modelo de Gestión de Frigerio et al (1992) citado en Reyes (2018) resaltando el desarrolló que representó el marco operacional y social de los colegios en la gestión educativa institucional. Destacando el modelo llamado normativo que sobresalió para racionalizar el rol del Estado para lograr un futuro ideal y como modelo de planificación ante las acciones a considerar a través de un estudio previo. Así también, el modelo prospectivo, basado en la evaluación que se tiene que efectuar ante múltiples situaciones.

Asimismo, se respaldó en el modelo estratégico situacional, considera situaciones analíticas en el despliegue del programa estratégico, con la finalidad de identificar los inconvenientes que imposibilitan la viabilidad de las metas. Posteriormente, se tiene el modelo de gerencia de la calidad educacional, enfocado en el ámbito de la calidad total concerniente a la perspectiva calidad del servicio y producto. Señalando que uno o más usuarios de un servicio educacional tienen derecho a requerir calidad, poniendo énfasis en el logro de resultados (Reyes, 2018; Martinez, 2023).

Por otra parte, se sustentó en el Manual de Gestión de directores de la Unesco (2011) citado en Garavito et al. (2022) direccionado a la administración educacional, separando las acciones técnico-pedagógicas de las administrativas, en nuestros días

contemplan lo administrativo con lo didáctico, en busca de respetar la participación en conjunto y la diversidad para conducir el colegio en torno a la educación de calidad focalizada en el acto de aprender. También es un proceso encauzado a optimizar procedimientos internos de las organizaciones, con el propósito de corregir las actividades pedagógicas, directivas, administrativas y comunitarias que en ella se direccionan. En donde, las instituciones son autónomas de precisar razonamientos de gestión más convenientes y encaminados a responder sus requerimientos educativos, es decir, viene a ser el procedimiento que provoca al orden en la institución.

Con relación a las definiciones de gestión pedagógica, Reyes (2018) resaltó que es el proceso elemental de trabajo de las instituciones educativas y sus miembros en la docencia, que incluyen recursos para diversos procedimientos implicados con la programación curricular institucional, procedimientos y tácticas educacionales, el desarrollo del aprendizaje, el análisis de la formación, y el manejo de equipos educativos. También se tuvo a Frigerio et al (1992) quien remarcó que este término involucra el trabajo del profesor, la aplicación de metas y propósitos del área, la práctica, y el empleo de normas y programas de formación, lo relaciona con el desarrollo y los alumnos para el refuerzo de los conocimientos de los educadores; así también es esencial para generar aprendizajes alcanzando con ello una educación de calidad, es decir, que para lograr un éxito escolar va a depender de una óptima gestión (Garavito et al, 2022).

En tanto, Barbera et al. (2021) lo definieron como un proceso que implica el establecimiento de lineamientos y condiciones que avalen el éxito del proceso de enseñar y aprender, propiciando un vínculo directo del currículo y la práctica pedagógica (Sergeeva et al. 2021). Para reforzar esta idea, Dumaguing & Yango (2023) indicaron que es el conjunto de acciones pedagógicas, considerando las fases del proceso de organizar, planificar, ejecutar y evaluar, que los emplea en las labores diarias de su competencia didáctica (Chernova et al. 2021).

Por otro lado, Panta (2020) sostuvo que son acciones que se enfocan a lograr objetivos, alcanzar competencias y brindar condiciones eficaces en la escuela, donde se encuentran involucrados todos los actores educacionales como parte de las actividades académicas, en donde los docentes, deben dedicar mayor tiempo para

actualizarse e innovar sus conocimientos en mejora de los aprendizajes. Del mismo modo, en el Marco del Buen Desempeño del Director del Minedu (2014), se entiende como un sistema de acciones donde los líderes directivos asumen la responsabilidad para gestionar de forma óptima el funcionamiento del colegio, donde se incluye actividades estratégicas planificadas que garanticen los logros de aprendizaje.

Dentro de las dimensiones de gestión pedagógica se resaltó al Minedu (2014) citado en Reyes (2018) señalando: Planificación curricular, consiste en el procedimiento de planificación de acciones que deberán desplegarse en los colegios con el propósito de interiorizar, construir y vivir experiencias deseables en el acto de aprender de los alumnos. Así también, las estrategias metodológicas, es la dimensión que involucra maneras sincronizadas o modos ordenados de los educadores, para llevar al ejercicio su función de enseñar conducirán al estudiante facilitando su proceso de aprender. En tanto, los medios y medios instructivos son aquellos equipos y materiales que ayudan al desarrollo de los contenidos y a que los educandos trabajen con ellos para construir aprendizajes. A su vez, la evaluación y supervisión, implica el proceso constante para que el profesor o directivo monitoree, observe, analice y explique toda la indagación elemental referente a la necesidad, posibilidad y logro del alumno; para tener toma de decisiones óptimas, mejores reflexiones y retroalimentación para alcanzar una mejora en el proceso enseñar y aprender (Reyes, 2018).

De otro lado, la variable calidad del servicio educacional se respaldó en el Modelo de Calidad de Servicio de Zeithaml et al. (1993) citado en Reyes (2018) señalando que el cliente tiene expectativas del servicio a recibir y durante la prestación evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) para tener una percepción y emitir una opinión de lo recibido. Por tal motivo, los autores desarrollaron el Service Quality Model (SERVQUAL) herramienta que resalta la diferenciación de las expectativas elementales de los ciudadanos vinculado a las percepciones en torno al servicio que presta. Es una de las primordiales fuentes informativas para que las empresas conozcan el nivel de satisfacción de su clientela, ya que lo más importante para la empresa es satisfacer a sus clientes garantizando servicio de calidad para estar a la vanguardia de la exigencia (Seo & Um 2023).

Por otro lado, se fundamentó con la teoría de la Motivación-Higiene de Frederick Herzberg citado en Martínez (2019), este enfoque determina que los

factores que generan poca satisfacción en los colaboradores son diferentes a los que provocan satisfacción. Por ello, se habla de dos tipologías, los higiénicos preventivos que comprende (salario, mecanismos para supervisar, condiciones ambientales, interacción con sus pares y administración organizativa), evaden la insatisfacción pero no producen aspectos motivacionales para satisfacer. En tanto, los elementos de motivación (sentimiento de logro, reconocimiento, responsabilidad o autonomía, probabilidades de avanzar y trabajo en sí) son los que promueven satisfacción en los sujetos. Si solo funcionaran componentes higiénicos, el colaborador no se encontraría satisfecho, pero tampoco insatisfecho, porque no estará motivado. Por tanto, la motivación es un esfuerzo que se debe realizar para lograr los propósitos de esta entidad educativa, ya que, dependerá del valor que el individuo le brinde al servicio ofrecido (Guzmán et al. 2023).

En relación a la expresión de la calidad de servicio educativo, Zeithaml y Parasuraman (2004) citado en Reyes (2018) lo definieron como la satisfacción y conformidad de diversos servicios que brinda el colegio, a los integrantes que la conforman (educandos, padres, educadores y personal administrativo), para alcanzar una óptima relación entre clientes internos y externos, que conlleve a una atención de calidad. Para afianzar esta definición, se comprende que es un aspecto natural que afecta el servicio educativo, ya que es determinado como una cualidad, categoría, clase y excelencia educacional, para buscar la excelencia educativa (Gür, 2019; Soltys, 2023). Asimismo, representa la combinación de funcionalidades, eficiencia y eficacia óptimamente involucrando las actividades académicas para ofrecer un buen servicio y alcanzar una mejora continua de calidad (Arroyave y Hurtado, 2019).

Para Orcón (2021) implicó el cúmulo de tareas de naturaleza particular intangible que se realiza a través de la interacción entre el empleado (docente) y el cliente (estudiante), con el propósito de satisfacer un deseo o un requerimiento de obtener un servicio óptimo en educación (Feijoo, 2019) para el desarrollo positivo en busca de calidad. En tanto, Guerra et al., (2022) refirieron que este término tiene influencia práctica para la gestión del sistema educacional con un alto impacto en las instituciones donde se presenta el proceso de enseñar y el aprender, demostrando que no es solo un problema teórico.

Respecto a las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo se tuvo a Zeithaml y Parasuraman (2004) citado en Reyes (2018) al señalar: Tangibilidad, consiste en la eficacia de los componentes tangibles que se debe tener, como el cuidado del aspecto físico del establecimiento, equipos e instrumentos modernos, los colaboradores administrativos y de servicio deben presentar orden y limpieza, publicidades visuales atrayentes, entre otras. Otra dimensión es la fiabilidad, que consiste en tener niveles altos de confiabilidad de los clientes en relación a las prestaciones que ofrece; como el de cumplir con la fecha de entrega, en caso de equivocarse se debe admitir el error haciendo lo imposible por dejar satisfecho al cliente (Reyes, 2018).

Por otro lado, capacidad para responder, está referida a la ayuda de forma eficiente y rápida ante las demandas de la clientela. Es decir, ofrecer un servicio rápido a los clientes, debe tener flexibilidad en la adecuación a los requerimientos; conceder las entrevistas en corto tiempo, enviar de inmediato la información solicitada, contar con personal suficiente a disposición de los clientes, etc. (Reyes, 2018).

Asimismo, la seguridad, viene a ser la preocupación por asegurar los aspectos financieros y físicos de la clientela, garantizando seguridad en las operaciones y transacciones que se hacen con ellos bajo un criterio de confidencialidad. También es preocupación por ofrecer óptimas instalaciones (escaleras con soporte, pisos antideslizantes, equipos tecnológicos, etc.). Por último, la empatía, referido a una atención personificada que se brinda al usuario, es el vínculo que hay entre ambas, y en especial debe comprender el mensaje ofrecido, conllevando al cumplimiento de los deseos de los clientes. Así también, consiste en comprender sus sentimientos, situándose en el lugar del otro (Reyes, 2018).

De acuerdo a lo antes descrito, se plantearon como hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024; en tanto, las hipótesis específicas fueron: Existe relación directa entre las dimensiones: planificación curricular, estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos, y supervisión y evaluación con la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024.

II. METODOLOGÍA

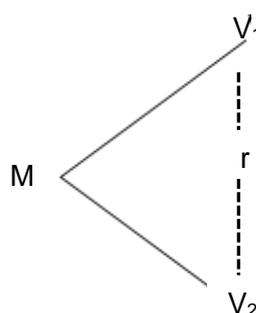
El estudio presentó una tipología básica, según Bernal (2022) comprende las investigaciones teóricas que tiene como propósito adquirir nuevos conocimientos con respecto al fundamento de los hechos y fenómenos que se observan; asimismo, es el respaldo teórico basado en teorías y enfoques científicos vigentes, no tiene sentido práctico (OCDE, 2018). A su vez, se empleó un paradigma cuantitativo; para Mar et al. (2020) en este enfoque el investigador obtiene los datos de forma numérica, asimismo para comprender las frecuencias, correlación y medios debe considerar la interacción entre causa y efecto, hacer generalizaciones y probar con teorías o suposiciones por medio del análisis estadístico.

Por otro lado, se utilizó el diseño de carácter no experimental, para Hernández y Mendoza (2018) se ejecuta sin poder manipular deliberadamente las variables, se centra en observar los rasgos comportamentales de algunos fenómenos de su interés en un ambiente natural, para que posteriormente puedan ser descritos y analizados sin necesidad de aplicarlos en un contexto. A su vez, se asumió una línea transversal, el cual se encarga de recopilar los datos en un único momento, que busca como propósito describir las variables en estudio, analizando su responsabilidad e incidencia en el trabajo investigativo (Sánchez y Reyes, 2021). En tanto, fue correlacional, ya que, busca determinar el índice correlativo de gestión pedagógica y calidad del servicio educativo, los cuales se analizaron para determinar su repercusión en un tiempo determinado (Tamayo, 2019).

A continuación se esquematizó el siguiente diseño:

Donde:

- M : Muestra
- V_1 : Gestión pedagógica
- V_2 : Calidad del servicio educativo
- r : Relación entre la V_1 y V_2



Para la definición teórica de la variable gestión pedagógica, Garavito et al. (2022) indicó que es el trabajo que involucra al docente, así como la aplicación de propósitos, metas del área, la práctica, así como el empleo de normas y programas

de formación, relacionados con la mejora profesional y refuerzo de saberes de los educadores.

En la definición operacional de esta variable, se aplicó el cuestionario sobre gestión pedagógica enfocado a docentes, se formularon 28 ítems, con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5) para ser evaluados con los niveles: Malo, regular y bueno.

Asimismo, la definición de la variable calidad del servicio educativo, según (Reyes, 2018) consistió en las diversas particularidades que dan valor a un producto, quienes a su vez pueden ser medidos de acuerdo a sus caracteres particulares.

A su vez, en la definición operacional se utilizó el cuestionario sobre calidad del servicio educacional enfocado a profesores, se formularon 28 ítems, con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5) para ser evaluados con los niveles: Malo, regular y bueno.

De otro lado, el grupo poblacional estuvo conformado por 130 educadores de la especialidad de primaria y secundaria de una escuela pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. La población presentó las siguientes características: El 58% de docentes son de sexo femenino y el 42% masculino; las edades fluctúan: 15% < 30 años, el 32% de 30 a 40 años, el 43% de 41 a 50 años y el 10% mayores de 50 años; en donde, el 82% son nombrados y el 18% contratados. Para Quezada (2021) es un conjunto de unidades que presentan similares características para un estudio, incluye a todo el grupo para extraer conclusiones.

En los criterios de inclusión, se consideró profesores de educación primaria y secundaria, de ambos sexos, sin límite de edad, docentes contratados y nombrados. Mientras que los de exclusión, fueron docentes de educación inicial, auxiliares, y quienes no asistieron ese día por motivos personales, permisos, capacitaciones y otros.

Por consiguiente, se aplicó la fórmula estadística en razón que la población fue significativa, con resultado total de 98 docentes.

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

$$n = 98$$

En tal sentido, el muestreo fue de tipo probabilístico, estratificado, se trabajó

por estratos por cada especialidad de los docentes, en donde, todos los individuos tuvieron la misma intención de participación de forma aleatoria.

Por otro lado, para el análisis de recoger datos, se empleó la encuesta como técnica investigativa. Para Mar et al. (2020) es una herramienta investigativa, que tiene como finalidad recabar datos, donde las interrogantes se redactan de manera coherente, organizada, secuenciadas y estructurada, con la finalidad de recabar respuestas fidedignas de un grupo muestral determinado.

Por ende, el instrumento empleado es el cuestionario, según Tamayo (2019) consiste en una herramienta de recogida de datos, por medio de un cúmulo de interrogantes que tienen como meta recopilar información de los participantes, el cual sirvió en la medición de la percepción de los educadores con respecto a las variables de estudio. Se aplicaron dos herramientas: el Cuestionario sobre Gestión pedagógica, y otro de calidad del servicio educativo, ambos de la autora Reyes (2018) tomado de Frigerio et al (1992) y Zeithaml y Parasuraman (2004) adaptado por Kelly Janet Ruiz Huamanzan (2024).

A su vez, en el proceso de validez, los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos por tres especialistas en la temática con grado de magister y doctor, quienes evidenciaron la aplicabilidad de ambas herramientas. Mientras que, para la confiabilidad se aplicó la prueba Alfa de Cronbach por presentar opciones politómicas, los resultados reflejaron valores de $\alpha = 0.982$ para la V1, y $\alpha = 0.984$ para la V2, se halló índices altos de fiabilidad.

Por otra parte, el método analítico de datos se contempló en dos etapas: El análisis descriptivo, los resultados se plasmaron en tablas de distribución de frecuencias y gráfico de barras que detallaron comportamientos de las variables y las dimensiones con su respectiva interpretación. En tanto, en la estadística inferencial, se utilizó el coeficiente correlativo de Rho Spearman, ya que, ambas herramientas presentaron variables categóricas de escala cualitativa ordinal, lo cual hizo posible conocer si los supuestos en estudio son aceptados o deben ser rechazados con un margen de error $< 0,05$. Aplicando el SPSS (Software Estadístico aplicado a las Ciencias Sociales) versión 29, esto ayudó al análisis de la información, permitiendo procesarlo en una base de datos.

En el estudio, se tomaron en cuenta aspectos éticos y principios científicos del Reglamento de Ética de la UCV, y se consideró las normas APA para elaborar trabajos de investigación en su séptima edición. Asimismo, la investigadora tuvo

presente los siguientes principios éticos: a) proteger la identidad de los participantes; b) dirigirse en beneficio del grupo de análisis; c) no se presentó discriminación; d) no se prejuzgó; y e) la participación de los docentes fue voluntaria. Finalmente, la originalidad del trabajo de la investigadora se verificó con el índice de similitud de la plataforma Turnitin con porcentajes adecuados.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles de gestión pedagógica

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 14 | 14.3 |
| | Regular | 56 | 57.1 |
| | Bueno | 28 | 28.6 |
| | Total | 98 | 100.0 |

Nota: Base de datos de V1, extraído del SPSS.

Se observó que el 71,4% de los docentes no alcanzaron niveles buenos de gestión pedagógica. A partir de estos resultados, se puede afirmar que para mejorar esta variable, el director debe motivar la actualización pedagógica constante, se debe distribuir los equipos tecnológicos para afianzar los aprendizajes y monitorear la ejecución de actividades pedagógicas.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de gestión pedagógica

| Niveles | Planificación curricular | | Estrategias metodológicas | | Materiales y recursos didácticos | | Supervisión y evaluación | |
|---------|--------------------------|-------|---------------------------|-------|----------------------------------|-------|--------------------------|-------|
| | fi | F% | fi | F% | fi | F% | fi | F% |
| | Malo | 14 | 14.3 | 15 | 15.3 | 20 | 20.4 | 16 |
| Regular | 44 | 44.9 | 53 | 54.1 | 53 | 54.1 | 53 | 54.1 |
| Bueno | 40 | 40.8 | 30 | 30.6 | 25 | 25.5 | 29 | 29.6 |
| Total | 98 | 100.0 | 98 | 100.0 | 98 | 100.0 | 98 | 100.0 |

Nota: Base de datos de V1, extraído del SPSS.

De acuerdo al análisis estadístico, se denotó que, en cuanto a la dimensión planificación curricular, el 59,2% de los encuestados no lograron niveles buenos debido a que el director no planifica las actividades administrativas y académicas con tiempo; de otro lado, en la dimensión estrategias metodológicas, el 69,4% no obtuvieron niveles buenos ya que la I.E. no brinda capacitaciones constantes a los

docentes; a su vez, en la dimensión materiales y recursos didácticos, el 74,5% no alcanzaron niveles buenos porque la I.E. no distribuye materiales didácticos adecuados para desarrollar tareas pedagógicas; finalmente, en la dimensión supervisión y evaluación, el 70,4% no presentaron niveles buenos debido a que no hay monitoreo por parte del director al desarrollar las actividades educativas. Según estos resultados se halló que en todas las dimensiones de gestión pedagógica se alcanzó un predominio por los niveles regulares.

Tabla 3

Niveles de calidad del servicio educativo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 10 | 10.2 |
| | Regular | 42 | 42.9 |
| | Bueno | 46 | 46.9 |
| | Total | 98 | 100.0 |

Nota: Base de datos de V2, extraído del SPSS.

Se apreció que el 53,1% de docentes no lograron niveles buenos de calidad del servicio educativo. Estos hallazgos resaltaron que falta mejorar esta variable, es decir, el colegio debe cumplir con aplicar estándares de calidad y mostrar eficiencia en el desarrollo de la programación de las actividades pedagógicas.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de calidad del servicio educativo

| Niveles | Tangibilidad | | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | |
|---------|--------------|-------|------------|-------|------------------------|-------|-----------|-------|---------|-------|
| | fi | F% | fi | F% | fi | F% | fi | F% | fi | F% |
| Malo | 9 | 9.2 | 9 | 9.2 | 10 | 10.2 | 14 | 14.3 | 14 | 14.3 |
| Regular | 49 | 50.0 | 44 | 44.9 | 40 | 40.8 | 33 | 33.7 | 37 | 37.8 |
| Bueno | 40 | 40.8 | 45 | 45.9 | 48 | 49.0 | 51 | 52.0 | 47 | 48.0 |
| Total | 98 | 100.0 | 98 | 100.0 | 98 | 100.0 | 98 | 100.0 | 98 | 100.0 |

Nota: Base de datos de V2, extraído del SPSS.

Se visualizó en relación a la dimensión tangibilidad, que el 59,2% de los encuestados no alcanzaron niveles buenos porque para el desarrollar y conseguir un ambiente agradable la infraestructura es insuficiente; mientras que, en la dimensión fiabilidad, el 54,1% no lograron niveles buenos debido a que el colegio no aplica estándares de calidad en la programación curricular; en referencia a la dimensión capacidad de respuesta, el 51,0% no obtuvieron niveles buenos ya que no se atiende de manera eficiente las inquietudes de los escolares y apoderados; de otro lado, en la dimensión seguridad, el 52,0% alcanzaron niveles buenos en razón que se fomenta la interrelación de los actores educativos; finalmente, en la dimensión empatía, el 52,1% no alcanzaron niveles buenos debido a que el colegio no muestra interés por conocer las necesidades e inquietudes de los estudiantes.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Ho: La distribución de los puntajes de las variables y dimensiones siguen una distribución normal.

Ha: La distribución de los puntajes de las variables y dimensiones difieren de una distribución normal.

Tabla 5

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|----------------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión pedagógica | .103 | 98 | .012 |
| Planificación curricular | .136 | 98 | .000 |
| Estrategias metodológicas | .098 | 98 | .021 |
| Materiales y recursos didácticos | .129 | 98 | .000 |
| Supervisión y evaluación | .095 | 98 | .029 |
| Calidad del servicio educativo | .101 | 98 | .015 |
| Tangibilidad | .094 | 98 | .033 |
| Fiabilidad | .125 | 98 | .001 |
| Capacidad de respuesta | .097 | 98 | .023 |
| Seguridad | .130 | 98 | .000 |
| Empatía | .116 | 98 | .002 |

Nota: Base de datos, extraído del SPSS.

Se reflejó en todas las variables y dimensiones que el p-valor es < 0,05, presentó una

medida no paramétrica debido a que no siguen una distribución normal; razón por la cual, hay rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se aplicó el estadígrafo de Spearman para contrastar las hipótesis formuladas.

Hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024.

Ha: Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024.

Tabla 6

Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo

| | | | Gestión pedagógica | Calidad del servicio educativo |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión pedagógica | Coeficiente de correlación | 1.000 | .531** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 98 | 98 |
| Spearman | Calidad del servicio educativo | Coeficiente de correlación | .531** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 98 | 98 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Base de datos, extraído del SPSS.

Los hallazgos reflejaron las relaciones entre ambas variables, donde se apreció correlaciones significativas, de niveles positivos moderados (Rho = 0,531) con una Sig. (Bilateral) de 0,000, que es < 0,05. Además, con este hallazgo se rechazó la hipótesis nula; por lo tanto, existe evidencia suficiente para afirmar que hay relación entre la V1 y V2.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación directa entre las dimensiones de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024.

Ha: Existe relación directa entre las dimensiones de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024.

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo

| | | Calidad del servicio educativo |
|----------------------------------|------|--------------------------------|
| Planificación curricular | Rho | ,538 |
| | Sig. | ,000 |
| | N | 98 |
| Estrategias metodológicas | Rho | ,488 |
| | Sig. | ,000 |
| | N | 98 |
| Rho de Spearman | Rho | ,521 |
| | Sig. | ,000 |
| | N | 98 |
| Materiales y recursos didácticos | Rho | ,443 |
| | Sig. | ,000 |
| | N | 98 |
| Supervisión y evaluación | Rho | ,443 |
| | Sig. | ,000 |
| | N | 98 |

Nota: Data extraída del SPSS.

Se observó que existe correlación significativa entre todas las dimensiones de gestión pedagógica con la variable calidad de servicio educativo con una sig. bilateral $0,000 < 0,05$. Además, se halló un grado correlativo positivo moderado con valores 0,538, 0,488, 0,521 y 0,443 respectivamente; en consecuencia, con este hallazgo se rechazaron las hipótesis nulas; y por lo tanto, existe evidencia que hay relación entre las dimensiones de la V1 y la V2.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo investigativo es de nivel correlacional, por la cual, se planteó como objetivo general, determinar la correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educacional en una entidad educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024, se aplicó el estadígrafo de Spearman obteniendo niveles positivos moderados ($Rho = 0,531$) entre las V1 y V2, con un nivel de significancia $< 0,05$; adicionalmente, los resultados demostraron que el 71,4% de los participantes no lograron niveles buenos de gestión pedagógica, por ello, el director debe motivar constantemente la actualización pedagógica, y para afianzar los aprendizajes distribuir equipos tecnológicos que ayuden a monitorear el desarrollo de las tareas académicas. En esa misma línea, el 53,1% de encuestados no lograron niveles buenos de calidad del servicio educativo, estos resultados revelaron que esta variable falta mejorar, es decir, el colegio debe cumplir con aplicar estándares de calidad y mostrar eficiencia al desarrollar la programación de actividades didácticas.

En referencia a estos hallazgos se asemejan al estudio de Martínez (2023) quien determinó que hay prevalencia por los niveles altos como percepción del profesorado en las variables en mención, concluyó que la acción pedagógica influye de manera positiva en la calidad del servicio educacional, hay rechazo de la hipótesis nula. Del mismo modo, presenta similitud con la investigación de Arteaga y Fernández (2023) quienes evidenciaron en sus resultados una mayor inclinación por los niveles destacados con un 62% en la V1 y niveles excelentes con un 67% para la V2, concluyeron que hay correlato positivo moderado de las variables intervinientes con un margen de error $< 0,05$.

Referente a los resultados obtenidos al igual que la presente investigación se fundamentan con el Modelo de Gestión de Frigerio et al (1992) citado en Reyes (2018) quienes sostuvieron sobre la importancia de la gestión educativa institucional en los colegios. Adicional a ello, se respalda con el modelo de gerencia de la calidad educacional, enfocado en el ámbito de calidad total concerniente a la perspectiva calidad del servicio y producto. Así también, se respalda en Martínez (2023) quien sostuvo que uno o más usuarios de un servicio educacional tienen derecho a requerir calidad, poniendo énfasis en el logro de resultados.

Del mismo modo, se sustenta en el Modelo de Calidad de Servicio de Zeithaml et al. (1993) citado en Reyes (2018), señalaron que el cliente tiene expectativas del

servicio a recibir y durante la prestación evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) para tener una percepción y emitir una opinión de lo recibido.

Por otro lado, estos resultados se fundamentan con lo expresado por Frigerio et al. (1992) quienes remarcaron el trabajo del profesor comprende la aplicación de metas y propósitos del área, la práctica, y el empleo de normas y programas de formación, así como para el refuerzo de conocimientos de los educadores; siendo esencial para generar aprendizajes eficaces, alcanzando con ello una educación de calidad, es decir, lograr un éxito escolar va a depender de una óptima gestión (Garavito et al, 2022). Asimismo, se sustenta con lo señalado por Reyes (2018) quien resaltó que, para el proceso elemental de trabajo de los colegios, los docentes deben incluir recursos para diversos procedimientos implicados con la programación curricular institucional, procedimientos y tácticas educacionales, el desarrollo del aprendizaje, el análisis de la formación, y el manejo de equipos educativos. También, se fundamenta con lo señalado por Zeithaml y Parasuraman (2004) y Gür (2019) quienes consideraron que satisfacer los servicios que brinda el colegio a los integrantes que la conforman (educandos, padres, educadores y personal administrativo) comprende un aspecto natural que afecta el servicio educativo, ya que es determinado como una cualidad, categoría para buscar la excelencia educativa.

Respecto al objetivo específico 1, determinar la relación entre la planificación curricular y la calidad del servicio educacional en una escuela pública, se empleó el estadígrafo Spearman hallando correlato positivo moderado con una sig. bilateral $< 0,05$; adicional a ello, la mayoría de los encuestados con un 59,2% no lograron niveles buenos debido a que el director no planifica las actividades administrativas y académicas con tiempo, no se fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad, escasa participación de los actores educativos para la elaboración del PEI, PAT, PCI, RI y falta de coordinación con el equipo docente para la aplicación del Proyecto Curricular.

Estos resultados se asemejan con el hallazgo de Félix (2021) quien determinó en su estudio la existencia de un correlato positivo alto entre las variables gestión pedagógica y calidad educacional en docentes. También, presenta similitud con la investigación de Kurnia (2022) quien concluyó que un 46.8% de la gestión del aula y la competencia pedagógica de los educadores influyen en el clima de aprendizaje, con un p-valor $< 0,05$.

Lo expuesto, se respalda en el Manual de Gestión de directores de la Unesco (2011) citado en Garavito et al. (2022) donde indicaron que se debe direccionar la administración educacional, separando las acciones técnico-pedagógicas de las administrativas, en nuestros días contemplan lo administrativo con lo formativo, buscando respetar la participación en conjunto y la diversidad para conducir el colegio en torno a la educación de calidad focalizada en el acto de aprender. También, sostuvieron que las instituciones son autónomas de precisar razonamientos de gestión más convenientes y encaminados a responder sus requerimientos educativos, es decir, viene a ser el procedimiento que provoca al orden en la institución.

Estos hallazgos se direccionan con lo expresado por Barbera et al. (2021) quien manifestó que la planificar es un procedimiento que involucra el establecimiento de lineamientos y condiciones que avalen el éxito del proceso de enseñar y aprender, propiciando un vínculo directo del currículo y la práctica pedagógica (Sergeeva et al. 2021). Por otro lado, se sustenta con lo expuesto por Reyes (2018), señaló que consiste en un procedimiento de planificación de acciones que deberán desplegarse en los colegios con el propósito de interiorizar, construir y vivir experiencias deseables en el acto de aprender de los alumnos.

En referencia al objetivo específico 2, determinar la correlación entre estrategias metodológicas y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, se empleó el estadígrafo de Spearman hallando correlato positivo moderado con un margen de error $< 0,05$; adicional a ello, los encuestados en su mayoría no alcanzaron niveles buenos con un el 69,4% porque la I.E. no brinda capacitaciones sobre estrategias de aprendizaje para el desarrollo de sus actividades, no se motiva la actualización pedagógica constante y no se fomenta la aplicación de estrategias participativas para la ejecución de actividades. Por lo tanto, para mejorar esta dimensión es necesario que el director y docentes orienten de manera eficaz mejores estrategias para optimizar la calidad educativa.

Estos hallazgos se corroboran con el estudio de Bazalar (2021), quien determinó en sus resultados correlación positiva alta empleando la prueba no paramétrica Spearman ($Rho = 0,874$) y una sig. bilateral $< 0,05$. Del mismo modo, se asemeja con la investigación de Gil (2021) quien evidenció en sus resultados que hay incidencia significativa entre las variables con un correlato positivo moderado, y una

sig. bilateral $< 0,05$; se denotó rechazo del supuesto nulo. También, presenta similitud con el estudio de Molina y Moros (2019) quienes concluyeron que hay diferencias significativas de la acción pedagógica y el desarrollo de los proyectos comunitarios, en donde, las estrategias y herramientas aplicadas por los docentes han sido poco efectivas para garantizar una educación de calidad a los educandos.

Estos resultados se respaldan con el modelo estratégico situacional, sustentó que las situaciones analíticas en el despliegue del programa estratégico tienen como finalidad identificar los inconvenientes que imposibilitan la viabilidad de las metas (Martinez, 2023). Asimismo, se fundamenta con lo expresado por Reyes (2018) quien remarcó que esta dimensión involucra maneras sincronizadas o modos ordenados de los educadores, para llevar al ejercicio su labor de enseñanza y conducir al escolar para facilitar su proceso de aprender. También se respalda con lo estipulado por Panta (2020) quien manifestó que la gestión pedagógica se enfoca de alcanzar competencias y brindar condiciones eficaces en la escuela, donde se encuentran involucrados todos los actores educacionales como parte de las actividades académicas, en donde los docentes, deben dedicar mayor tiempo para actualizarse e innovar sus conocimientos en mejora de los aprendizajes.

Respecto al objetivo específico 3, determinar la relación entre materiales y recursos didácticos y la V2 en una institución educativa pública, se aplicó el estadígrafo de Spearman hallando correlato positivo moderado con una sig. bilateral $< 0,05$; adicional a ello, el 74,5% no alcanzaron niveles buenos porque la I.E. para desarrollar las actividades pedagógicas no distribuye adecuados materiales pedagógicos, no se realiza el monitoreo y seguimiento del uso de material educativo y didáctico de acuerdo a los temas que se trabaja en clase, y no se promueve la elaboración del material formativo con productos reciclables.

Estos resultados se asemejan con el estudio de Moreira y De la Peña (2022), quienes concluyeron que la acción del docente incide significativamente en los procedimientos de enseñar y aprender con un margen de error $< 0,05$, hay rechazo de la hipótesis nula. También se corrobora con la investigación de Gudiño et al. (2021) quienes concluyeron que hay incidencia significativa entre las variables de estudio, con un p-valor $< 0,05$.

Lo antes mencionado, se fundamenta con lo expresado por el Minedu (2014) citado en Reyes (2018) donde sostuvieron que los equipos y materiales ayudan al

desarrollo de los contenidos en el aula, y los educandos orientan a construir nuevos aprendizajes de forma eficaz.

En lo concerniente al objetivo específico 4, determinar la relación entre supervisión y evaluación con la V2 en un colegio público, los resultados denotaron correlación positiva moderada con un margen de error $< 0,05$ se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman; adicional a ello, el 70,4% de los encuestados no presentaron niveles buenos debido a que la I.E. no brinda asesoramiento sobre el desarrollo de actividades técnico-pedagógicas, el desarrollo de actividades educativas no son monitoreadas y no se realizan supervisiones y evaluaciones constantes a la labor docente.

Estos hallazgos se asemejan con el trabajo de Trujillo (2021) quien evidenció en sus resultados que el valor de $Z = 2,56$ es superior a $Z_c = 1,64$, hay rechazo del supuesto nulo; concluyó que existe correlato positivo moderado de la V1 gestión pedagógica y la V2 calidad del servicio educacional.

Este resultado se direcciona con lo expresado por Dumaguing & Yango (2023) quienes indicaron que una buena gestión es el conjunto de acciones pedagógicas, considerando las fases del proceso de organizar, planificar, ejecutar y evaluar, que se emplea en las labores diarias de su competencia didáctica (Chernova et al. 2021).

Al comparar estos hallazgos con el presente estudio se observa que hay similitud, ya que se denota correlato positivo moderado entre las variables de investigación, por tal razón, el líder pedagógico debe orientar la gestión de su colegio para una eficiente calidad educativa.

V. CONCLUSIONES

En referencia a la evaluación de la variable gestión pedagógica, sólo el (28,6%) alcanzó niveles buenos, a comparación del (57,1%) y (14,3%) que obtuvieron niveles regulares y malos respectivamente. Mientras que, el (46,9%) presentaron niveles buenos de calidad del servicio educativo, a diferencia del (42,9%) y (10,2%) con niveles regulares y malos. Y en cuanto a los resultados inferenciales se evidenció que hay correlación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo con valores ($Rho = 0,531$ y $p = 0,000 < 0,05$), el resultado demostró el logro del objetivo general.

En lo concerniente a la dimensión planificación curricular, sólo el (40,8%) alcanzó niveles buenos, a diferencia del (44,9%) y (14,3%) que obtuvieron niveles regulares y malos respectivamente debido a que la I.E. no fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad. Y en cuanto a los resultados inferenciales se evidenció que hay relación directa entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo con valores ($Rho = 0,538$ y $p = 0,000 < 0,05$), el hallazgo demostró el logro del primer objetivo específico.

En referencia a la dimensión estrategias metodológicas, sólo el (30,6%) alcanzó niveles buenos, a diferencia del (54,1%) y (15,3%) que obtuvieron niveles regulares y malos respectivamente porque el director no motiva la actualización pedagógica constante. Y en cuanto a los resultados inferenciales se evidenció que hay relación directa entre las estrategias metodológicas y la calidad del servicio educativo con valores ($Rho = 0,488$ y $p = 0,000 < 0,05$), el resultado evidenció el logro del segundo objetivo específico.

En lo concerniente a la dimensión materiales y recursos didácticos, sólo el (25,5%) alcanzó niveles buenos, a diferencia del (54,1%) y (20,4%) que alcanzaron niveles regulares y malos respectivamente debido a que no se distribuye oportunamente los materiales educativos. Y en cuanto a los resultados inferenciales se evidenció que hay relación significativa entre los materiales y recursos didácticos y la calidad del servicio educativo con valores ($Rho = 0,521$ y $p = 0,000 < 0,05$), el hallazgo demostró el logro del tercer objetivo específico.

En referencia a la dimensión supervisión y evaluación, sólo el (29,6%) alcanzó niveles buenos, a diferencia del (54,1%) y (16,3%) que obtuvieron niveles regulares y malos respectivamente porque no hay monitoreo por parte del director en el desarrollo de las labores educativas. Y en cuanto a los resultados inferenciales se evidenció que hay relación significativa entre la supervisión y evaluación con la calidad del servicio educativo con valores ($Rho = 0,443$ y $p = 0,000 < 0,05$), el resultado evidenció el logro del cuarto objetivo específico.

VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades de educación se recomienda hacer renovaciones de atención adecuada en la gestión pedagógica para alcanzar estándares de calidad educativa. Para ello, deben designar acertadamente al personal competente para los cargos en las unidades de gestión educativa local, tal como lo resalta Reyes (2018) según el Modelo de Gestión de Frigerio.

Se recomienda al director de la I.E. gestionar y brindar capacitaciones y actualizaciones sobre talleres en planificación curricular, para concientizar a los educadores y tengan un mejor conocimiento al momento de elaborar y planificar sus sesiones de preparación, tal como lo describe Garavito et al. (2022) y Reyes (2018).

A los directivos, se recomienda motivar a los profesores la aplicación de estrategias innovadoras para el trabajo de sus actividades diarias, con la finalidad de potenciar las capacidades y competencias de los educandos. Así también, deben mejorar su labor pedagógica realizando sus programaciones con anterioridad sobre los contenidos correspondientes a cada grado para brindar una mejora en la calidad educacional, de acuerdo al lineamiento de Chernova et al. (2021).

Se sugiere a los directivos en coordinación con los docentes estar en capacitación y actualización constante sobre temas de gestión pedagógica, en referencia a materiales y recursos didácticos en favor de los estudiantes, lo cual, le permitirá brindar servicios eficientes y eficaces, tal como lo manifiesta Barbera et al. (2021).

El director como líder pedagógico ejecutar planes de acompañamiento, monitoreo y supervisión a través de un plan de implementación a los docentes, conforme a los requerimientos de la comunidad educativa, por medio de herramientas tecnológicas que ayuden a afianzar su quehacer pedagógico, de acuerdo a lo estipulado por Reyes (2018).

REFERENCIAS

- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior - IES privada de la ciudad de Pereira. *Revista empresarial*.13(1), 35-47.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>
- Arteaga, C. y Fernández, L. (2023). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en docentes de una institución educativa de Lima, 2023. *Prometeo Conocimien Científico*, 3(2), 1-16.
<https://prometeojournal.com.ar/index.php/prometeo/article/view/77>
- Banco Interamericano de Desarrollo (23 de diciembre 2021). *6 cosas que no sabías sobre la gestión educativa en América Latina y el Caribe*.
<https://blogs.iadb.org/educacion/es/6-cosas-que-nosabias-sobre-la-gestion-educativa-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Banco Mundial (2021). *La educación debe seguir siendo una prioridad política en todos los países*. <https://blogs.worldbank.org/es/education/la-educacion-debe-seguir-siendo-una-prioridad-politica-en-todos-los-paises>
- Barbera, N., Chirinos, Y., Vega, A., y Hernández, E. (2021). Gestión pedagógica en tiempos de crisis del COVID-19: Una dinámica pensada desde la práctica interdisciplinaria: Pedagogical management in times of crisis: a dynamic thought from interdisciplinary practice. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 26(95), 97-109.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/36582>
- Bazalar, J. (2021). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la institución educativa inicial N° 511 Supe Puerto, 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20500.14067/5233>
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación. Administración, economía humanidades y ciencias sociales*. Editorial Pearson.
- Castro, C., Cuestas, R. & Fuentes, M. (2021). *The pedagogical management of the primary school teacher*. Our Knowledge Publishing.
- Chen, E., Cerdas, V. y Rosabal, S. (2020). Modelos de gestión pedagógica: Factores

- de participación, cambio e innovación en centros educativos costarricenses. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 317-345. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582020000200317
- Chernova, N., Prokopova, I. & Sycheva, I. (2021). The role of pedagogical management in the blended learning system of higher education in the Russian Federation. *Propósitos y representaciones*, 9(3), 1-9. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/1414>
- Dumaguing, M. & Yango, A. (2023). Teachers' Pedagogical Competence, Classroom Management Skills, and Students' Academic Achievement Among Selected Public City Schools Division in the Province of Laguna. *Technium Social Sciences Journal*, 44(1), 573–591. <https://doi.org/10.47577/tssj.v44i1.8923>
- European Commission (2023). *Youth, Sport and Culture, Education and training monitor 2023 – Comparative report*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2766/936303>
- Feijoo, M. (2019). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43076/Feijoo_AM_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Félix, E. (2021). *Gestión pedagógica y calidad educativa en docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68950/F%c3%a9lix_HEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, F. (2022). Servicio educativo de calidad y competencias administrativas en la percepción de los usuarios de la Ugel – Perú. *Revista de Ciencias Sociales*. 3(2), 98-107. <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/96>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (28 de junio 2022). *El 70 % de los niños de 10 años se encuentran en situación de pobreza de aprendizajes y no pueden leer y comprender un texto simple*. <https://www.unicef.org/cuba/comunicados-prensa/el-70-de-los-ninos-de-10->

anos-se-encuentran-en-situacion-de-pobreza

- Fonseca, S., Lolín, S. y Ruano, Y. (2024). Calidad educativa y su relación con la gestión pedagógica, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *Espíritu Emprendedor* TES, 8(1), 111-128.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v8.n1.2024.382>
- Garavito, E., Castro, A., Sosa, F., Huayanca, C. Sucari, W. (2022). *Gestión pedagógica y calidad educativa*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/58/55/77?inline=1>
- Gestión (11 de noviembre 2020). *Informe PISA revela fractura digital en escuelas de Brasil y España, ¿y en Perú?*. <https://gestion.pe/peru/informe-pisa-revela-fractura-digital-en-escuelas-en-brasil-y-espana-que-dice-sobre-peru-noticia/?ref=gesr>
- Gestión (2 de febrero 2024). *Siete de cada 10 colegios públicos supervisados por Contraloría sin material educativo*. <https://gestion.pe/peru/siete-de-cada-10-colegios-publicos-supervisados-por-contraloria-sin-material-educativo-controloria-peru-educacion-noticia/>
- Gil, S. (2021). *Gestión escolar del directivo y su relación con la calidad de servicios educativos en la I/EI Felipe Huamán Poma de Ayala, Chaulán - Huánuco 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_e6c97469dde8c5601c98980ce04e4144
- Gob.pe (14 de marzo 2024). *Contraloría alerta que 70% de colegios supervisados no recibió material educativo*.
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/920525-contraloria-alerto-que-mas-del-50-de-colegios-recibieron-a-estudiantes-de-junin-con-infraestructuras-educativas-deficientes>
- Gudiño, I., Acuña, R. y Terán, V. (2021). Mejora del aprendizaje desde la óptica de la gestión pedagógica. *Dilemas contemp. educ. política valores*, 8(2), 1-21.
https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe2/2007-7890-dilemas_8-spe2-00001.pdf

- Guerra, R., Iglesias, A. y Veranes, Y. (2022). El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior. El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior. *Universidad de La Habana*, 1(295), 1-14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762022000300014
- Gür, O. (2019). *Targeted and perceived service quality*. A previous version of this paper was published in: *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 5(2), 43-49. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3601683>
- Guzmán, Y., Doimeadios, R. Cuenca, R. (2023). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar. *Luz*, 22 (1), 66-76, <http://scielo.sld.cu/pdf/luz/v22n1/1814-151X-luz-22-01-66.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Kurnia, A. (2022). Pengaruh manajemen kelas dan kompetensi pedagogik guru terhadap iklim pembelajaran di SMPN 16 dan SMPN 24 Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*. 10(04), 812-821. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/52465>
- Mar, C., Barbosa, A. y Molar, J. (2020). *Metodología de la Investigación. Métodos y Técnicas*. (1º Ed.). Ediciones Patria Educación. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9tod/e5otEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Martínez, Y. (2023). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la I.E.E. N° 20820 "Nuestra Señora de Fátima"- Huacho, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20_500.14067/7372/TESIS%20MARTINEZ_compressed.pdf?sequence=1
- Ministerio de Educación (2014). *Marco de Buen Desempeño del Directivo. Directivos construyendo escuela*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5182/Marco%20de%20Buen%20Desempe%C3%B1o%20del%20Directivo%20directivos%20construyendo%20escuela%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Molina, B. y Moros, J. (2019). Gestión Pedagógica Curricular para el desarrollo de Proyectos Educativos Comunitarios en Instituciones de Educación Media General. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 14(2), 455-479. [http://www.spentamexico.org/v14-n2/A28.14\(2\)455-479.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n2/A28.14(2)455-479.pdf)
- Moreira, S. y De la Peña, G. (2022). Análisis de la Gestión Pedagógica y su incidencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Dom. Cien.*, 8(3), 569-587. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635310>
- OCDE/Eurostat (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition. The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities*. Luxembourg. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Orcón, I. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81503/Orc%
3n_RI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81503/Orc%c3%b3n_RI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2024). *La urgencia de la recuperación educativa en América Latina y el Caribe*. Biblioteca digital UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388399>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (18 de abril 2023). *Existe un déficit de financiación de casi 100.000 millones de dólares para que los países alcancen sus metas educativas* <https://www.unesco.org/es/articles/existe-un-deficit-de-financiacion-de-casi-100000-millones-de-dolares-para-que-los-paises-alcancen>
- Osorio, M. (2022). Brechas e Inequidad en infraestructura educativa en el Perú. *UCV-Scientia* 14(2), 51-66. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-scientia/article/view/2387>
- Panta, L. (2020). *Gestión pedagógica y desempeño docente en la Institución Educativa "Pablo Visalot" del distrito de Jumbilla*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43034/Panta_RL

[A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Quezada, N. (2021). *Metodología de la Investigación. Estadística aplicada a la investigación científica*. Editorial Macro. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045760.pdf>
- Reyes, M. (2018). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23956>
- Rodriguez, V., Morales, A., Navarro, L., Salvador, C., Espinoza, L. & Hernandez, O. (2023). Pedagogical Leadership in the Educational Management of Peruvian Educational Institutions. *Revista Internacional de Revisión Profesional de Negocios*, 8(4), 1-17. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1548>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (6º Ed.). Editorial San Cristóbal.
- Seo, Y. & Um, K. (2023). The role of service quality in fostering different types of perceived value for student blended learning satisfaction. *J Comput High Educ* 35 (1), 521–549. <https://doi.org/10.1007/s12528-022-09336-z>
- Sergeeva, M., Lukashenko, D., Kunitsyna, M. & AbdulaZade, K. (2021). Pedagogical management of resolving conflict situations in educational institution. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 14(33), 1-13. <https://www.redalyc.org/journal/5702/570272348104/570272348104.pdf>
- Soltys, D. (2023). The concepts of quality and accountability in general and higher education. *Pedagogy and Education Management Review*, (4), 4–12. <https://doi.org/10.36690/2733-2039-2023-4-4-12>
- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A.
- Tello, C. (2021). *Modelo de gestión pedagógica para fortalecer el compromiso académico en los estudiantes del área de inglés del nivel secundaria de una institución educativa privada de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cdf5a767_6201-40f5-a95f-149651d64868/content

- Trujillo, E. (2021). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en los docentes de la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7233/PPE00293T83.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vaillant, D. (2019). *Experiencias innovadoras en el desarrollo profesional de directivos*. CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1524>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|--------------------------------|--|--|---|--|---|---|
| Gestión pedagógica | Este término involucra el trabajo del profesor, la aplicación de metas y propósitos del área, la práctica, y el empleo de normas y programas de formación, lo relaciona con el desarrollo y los alumnos para el refuerzo de los conocimientos de los educadores (Frigerio et al., 1992 citado por Garavito et al, 2022). | El cuestionario sobre gestión pedagógica estuvo enfocado a docentes, se formularon 28 ítems, con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5) para ser evaluados con los niveles: Malo, regular y bueno. | Planificación curricular Estrategias metodológicas Materiales y recursos didácticos Supervisión y evaluación | Previsión Diagnóstico y programación Actualización pedagógica Aplicación Distribución Utilización Elaboración Asesoría Monitoreo Evaluación | 1,2,3 4,5,6,7 8,9,10,11 12,13,14 15,16,17,18 19,20 21 22,23 24,25,26 27,28 | Ordinal Valoración: Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Niveles y rangos Malo (28 - 65) Regular... (66 - 103) Bueno (104 - 140) |
| Calidad del servicio educativo | La calidad de servicio educativo viene a ser los diversos atributos que dan valor a un producto, quienes a su vez pueden ser medidos de acuerdo a sus características particulares. (Zeithaml y Parasuraman, 2004 citado en Reyes, 2018). | El cuestionario sobre calidad del servicio educativo enfocado a docentes, se formularon 28 ítems, con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5) para ser evaluados con los niveles: Malo, regular y bueno. | Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía | Infraestructura Presentación Armonía Cumplimiento de los servicios Eficiencia Disposición Idoneidad de los actores Atención personalizada Conexión Vínculo respetuoso | 1,2,3,4 5,6 7,8 9,10,11,12,13 14,15,16,17 18,19 20,21,22 23,24 25,26 27,28 | Ordinal Valoración: Likert Nunca..... (1) Casi nunca..... (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre..... (5) Niveles y rangos Malo..... (28 - 65) Regular... (66 - 103) Bueno..... (104 - 140) |

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN PEDAGÓGICA

Instrucción: Estimado docente, el presente instrumento permitirá conocer la percepción sobre gestión pedagógica en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Se le agradece de antemano su participación. Lea atentamente y señale con un aspa (X) la puntuación que mejor describa la situación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

| Nunca (N) | Casi nunca (CN) | A veces (AV) | Casi siempre (CS) | Siempre (S) |
|--------------|--------------------|-----------------|----------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | Items | N | CN | AV | CS | S |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Dimensión 1: Planificación curricular | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | El director se encarga de planificar las actividades administrativas y académicas con tiempo. | | | | | |
| 2. | La comunicación de los grupos de trabajo se realiza con anticipación. | | | | | |
| 3. | La I.E. fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad. | | | | | |
| 4. | El director realiza diagnósticos de los requerimientos de los actores educativos. | | | | | |
| 5. | El director orienta el proceso de Programación Curricular con la participación de todos los docentes. | | | | | |
| 6. | El director promueve la participación de los actores educativos para la elaboración del PEI, PAT, PCI, RI. | | | | | |
| 7. | La I.E. coordina con el equipo docente la aplicación del Proyecto Curricular. | | | | | |
| Dimensión 2: Estrategias metodológicas | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | La I.E. brinda capacitaciones sobre estrategias de aprendizaje para el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| 9. | La I.E. incentiva a quienes participan en las capacitaciones. | | | | | |
| 10. | El director motiva la actualización pedagógica constante. | | | | | |
| 11. | La actualización del director permite un mejor desarrollo profesional. | | | | | |
| 12. | El director aplica estrategias para resolver problemas dentro del plantel. | | | | | |
| 13. | El colegio promueve el uso de juegos y dinámicas brindando materiales educativos. | | | | | |
| 14. | El director fomenta la aplicación de estrategias participativas para la ejecución de actividades. | | | | | |
| Dimensión 3: Materiales y recursos didácticos | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | En la institución se distribuye oportunamente los materiales educativos. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 16. | El director distribuye equipos tecnológicos para afianzar los aprendizajes. | | | | | |
| 17. | La I.E. distribuye materiales didácticos adecuados para el desarrollo de las actividades pedagógicas. | | | | | |
| 18. | El director monitorea y hace seguimiento del uso del material educativo entregado a los docentes. | | | | | |
| 19. | La I.E. cuenta con material didáctico de acuerdo a los temas que el docente trabaja en clase. | | | | | |
| 20. | El director prioriza las necesidades de los educandos para el uso de materiales didácticos. | | | | | |
| 21. | El director promueve en los docentes la elaboración de material didáctico con productos reciclados. | | | | | |
| Dimensión 4: Supervisión y evaluación | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | La I.E. brinda asesoramiento sobre el desarrollo de actividades técnico-pedagógicas. | | | | | |
| 23. | El director asesora oportunamente a los docentes. | | | | | |
| 24. | El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas. | | | | | |
| 25. | El director supervisa la función de cada docente. | | | | | |
| 26. | El director planifica con anticipación las supervisiones a los docentes. | | | | | |
| 27. | El director realiza evaluaciones constantes a las diversas comisiones formadas. | | | | | |
| 28. | El director permite la coevaluación entre los docentes. | | | | | |

Fuente: Reyes (2018) tomado de Frigerio et al (1992).

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Instrucción: Estimado docente, el presente instrumento permitirá conocer la percepción sobre calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Se le agradece de antemano su participación. Lea atentamente y señale con un aspa (X) la puntuación que mejor describa la situación, teniendo en cuenta la siguiente escala:

| Nunca (N) | Casi nunca (CN) | A veces (AV) | Casi siempre (CS) | Siempre (S) |
|----------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | Ítems | N | CN | AV | CS | S |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Dimensión 1: Tangibilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Las instalaciones de la I.E. son adecuadas (salones equipados, salas de informática, laboratorios, biblioteca, talleres, zonas verdes, baños, etc.). | | | | | |
| 2. | La infraestructura es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente agradable. | | | | | |
| 3. | Las instalaciones físicas del colegio son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | | | | | |
| 4. | Las aulas donde se imparten clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. | | | | | |
| 5. | El personal docente presenta una imagen personal adecuada (bien vestidos y aseados) al acudir al colegio. | | | | | |
| 6. | El personal administrativo está bien vestido y presenta una apariencia pulcra. | | | | | |
| 7. | La apariencia de las instalaciones físicas de la I.E. está en armonía con el tipo de servicio educacional que se ofrece. | | | | | |
| 8. | La interrelación de los miembros de la institución es armoniosa. | | | | | |
| Dimensión 2: Fiabilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | El colegio cumple con aplicar estándares de calidad en la programación curricular. | | | | | |
| 10. | La I.E. cumple con los servicios complementarios (biblioteca, dpto. psicólogo, sala de cómputo, baños, áreas verdes, otros). | | | | | |
| 11. | La I.E. cumple con responder a las solicitudes de certificaciones, registros, notas, horarios, etc. | | | | | |
| 12. | Las metas institucionales son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes. | | | | | |
| 13. | La I.E. cumple con los horarios programados para la entrega de notas. | | | | | |
| Dimensión 3: Capacidad de respuesta | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | La I.E. atiende de manera eficiente las inquietudes de los estudiantes y padres de familia. | | | | | |
| 15. | El colegio muestra eficiencia en el desarrollo de la | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | programación de las actividades pedagógicas. | | | | | |
| 16. | La I.E. mide su eficiencia en el aula mediante la aplicación de estrategias de enseñanza. | | | | | |
| 17. | El colegio brinda una programación eficaz de las evaluaciones, exámenes, notas y otros. | | | | | |
| 18. | La I.E. presenta disposición de ayuda ante casos de violencia escolar. | | | | | |
| 19. | El colegio brinda apoyo psicológico a los estudiantes para evitar deserción escolar. | | | | | |
| Dimensión 4: Seguridad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | El colegio fomenta la interrelación de los actores educativos. | | | | | |
| 21. | La I.E. entabla una comunicación fluida con los estudiantes y padres de familia. | | | | | |
| 22. | El personal administrativo y docente demuestra comprensión y respeto con los estudiantes. | | | | | |
| Dimensión 5: Empatía | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | La I.E. brinda atención individualizada a los estudiantes ante situaciones imprevistas. | | | | | |
| 24. | El colegio muestra interés por conocer las necesidades e inquietudes de los estudiantes. | | | | | |
| 25. | La I.E. toma en cuenta las necesidades de los estudiantes al programar actividades y proyectos. | | | | | |
| 26. | La I.E. muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante. | | | | | |
| 27. | Las I.E. respeta la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares. | | | | | |
| 28. | El colegio respeta los horarios de clase de acuerdo a lo establecido. | | | | | |

Fuente: Reyes (2018) tomado de Zeithaml y Parasuraman (2004).

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Validador 1:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de validación

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|-------------|---|-----------------------------------|
| Suficiencia | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

Matriz de validación del cuestionario sobre gestión pedagógica

Definición de la variable: Este término involucra el trabajo del profesor, la aplicación de metas y propósitos del área, la práctica, y el empleo de normas y programas de formación, lo relaciona con el desarrollo y los alumnos para el refuerzo de los conocimientos de los educadores (Frigerio et al., 1992 citado por Garavito et al., 2022).

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------------------|----------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| | | | | | | | |
| Planificación curricular | Previsión | El director se encarga de planificar las actividades administrativas y académicas con tiempo. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La comunicación de los grupos de trabajo se realiza con anticipación. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Diagnóstico y programación | El director realiza diagnósticos de los requerimientos de los actores educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director orienta el proceso de Programación Curricular con la participación de todos los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | | El director promueve la participación de los actores educativos para la elaboración del PEI, PAT, PCI, RI. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. coordina con el equipo docente la aplicación del Proyecto Curricular. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Estrategias metodológicas | Actualización pedagógica | La I.E. brinda capacitaciones sobre estrategias de aprendizaje para el desarrollo de sus actividades. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. incentiva a quienes participan en las capacitaciones. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director motiva la actualización pedagógica constante. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La actualización del director permite un mejor desarrollo profesional. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Aplicación | El director aplica estrategias para resolver problemas dentro del plantel. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio promueve el uso de juegos y dinámicas brindando materiales educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director fomenta la aplicación de estrategias participativas para la ejecución de actividades. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Materiales y recursos didácticos | Distribución | En la institución se distribuye oportunamente los materiales educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director distribuye equipos tecnológicos para afianzar los aprendizajes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. distribuye materiales didácticos adecuados para el desarrollo de las actividades pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director monitorea y hace seguimiento del uso del material educativo entregado a los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Utilización | La I.E. cuenta con material didáctico de acuerdo a los temas que el docente trabaja en clase. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director prioriza las necesidades de los educandos para el uso de materiales didácticos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Elaboración | El director promueve en los docentes la elaboración de material didáctico con productos reciclados. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Supervisión y evaluación | Asesoría | La I.E. brinda asesoramiento sobre el desarrollo de actividades técnico-pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director asesora oportunamente a los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Monitoreo | El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director supervisa la función de cada docente. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director planifica con anticipación las <u>supervisiones</u> a los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Evaluación | El director realiza evaluaciones constantes a las diversas comisiones formadas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|---|--|
| | | El director permite la <u>coevaluación</u> entre los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
|--|--|--|---|---|---|---|--|

Ficha de validación de juicio de experto



| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario sobre gestión pedagógica. |
| Objetivo del instrumento | Conocer la percepción de los docentes sobre gestión pedagógica en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | Carlos Fernando García Godos Salazar |
| Documento de identidad | 10280784 |
| Años de experiencia en el área | 5 |
| Máximo grado académico | Magister |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | UPN |
| Cargo | Docente gestor B de coordinación académica |
| Número telefónico | 984 150675 |
| Firma |  Mg. Fernando García Godos Salazar DTC Universidad Privada del Norte  |
| Fecha | 30/05/2024 |





Ficha de validación

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

Matriz de validación del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Definición de la variable: La calidad de servicio educativo viene a ser los diversos atributos que dan valor a un producto, quienes a su vez pueden ser medidos de acuerdo a sus características particulares. (Zeithaml y Parasuraman, 2004 citado en Reyes, 2018).

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------|-----------------|--|-------------|----------|------------|------------|---|
| | | | | | | | |
| Tangibilidad | Infraestructura | Las instalaciones de la I.E. son adecuadas (salones equipados, salas de informática, laboratorios, biblioteca, talleres, zonas verdes, baños, etc.). | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La infraestructura es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente agradable. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las instalaciones físicas del colegio son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las aulas donde se imparten clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. | 1 | 0 | 1 | 1 | El término "atractivas" puede confundir |

| | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | Presentación | El personal docente presenta una imagen personal adecuada (bien vestidos y aseados) al acudir al colegio. | 1 | 0 | 1 | 1 | Dice "bien vestidos" eso es muy ambiguo. |
| | | El personal administrativo está bien vestido y presenta una apariencia pulcra. | 1 | 0 | 1 | 1 | "bien vestido" |
| | Armonía | La apariencia de las instalaciones físicas de la I.E. está en armonía con el tipo de servicio educacional que se ofrece. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La interrelación de los miembros de la institución es armoniosa. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Fiabilidad | Cumplimiento de los servicios | El colegio cumple con aplicar estándares de calidad en la programación curricular. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. cumple con los servicios complementarios (biblioteca, dpto. psicólogo, sala de cómputo, baños, áreas verdes, otros). | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. cumple con responder a las solicitudes de certificaciones, registros, notas, horarios, etc. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las metas institucionales son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. cumple con los horarios programados para la entrega de notas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Capacidad de respuesta | Eficiencia | La I.E. atiende de manera eficiente las inquietudes de los estudiantes y padres de familia. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio muestra eficiencia en el desarrollo de la programación de las actividades pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. mide su eficiencia en el aula mediante la aplicación de estrategias de enseñanza. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio brinda una programación eficaz de las evaluaciones, exámenes, notas y otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Disposición | La I.E. presenta disposición de ayuda ante casos de violencia escolar. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio brinda apoyo psicológico a los estudiantes para evitar deserción escolar. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Seguridad | Idoneidad de los actores | El colegio fomenta la interrelación de los actores educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. entabla una comunicación fluida con los estudiantes y padres de familia. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El personal administrativo y docente demuestra comprensión y respeto con los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | Atención personalizada | La I.E. brinda atención individualizada a los estudiantes ante situaciones imprevistas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio muestra interés por conocer las necesidades e inquietudes de los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Conexión | La I.E. toma en cuenta las necesidades | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|--|--------------------|--|---|---|---|---|--|
| | | de los estudiantes al programar actividades y proyectos. | | | | | |
| | | La I.E. muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Vinculo respetuoso | Las I.E. respeta la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio respeta los horarios de clase de acuerdo a lo establecido. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario sobre calidad del servicio educativo. |
| Objetivo del instrumento | Conocer la percepción del docente sobre la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024 |
| Nombres y apellidos del experto | Carlos Fernando García Godos Salazar |
| Documento de identidad | 10280784 |
| Años de experiencia en el área | 5 |
| Máximo grado académico | Magister |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | UPN |
| Cargo | Docente Gestor B de Coordinación Académica |
| Número telefónico | 984150675 |
| Firma |  Mg. Fernando García Godos Salazar DTC Universidad Privada del Norte  |
| Fecha | 30/05/2024 |

Validador 2:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de validación

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|-------------|---|-----------------------------------|
| Suficiencia | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

Matriz de validación del cuestionario sobre gestión pedagógica

Definición de la variable: Este término involucra el trabajo del profesor, la aplicación de metas y propósitos del área, la práctica, y el empleo de normas y programas de formación, lo relaciona con el desarrollo y los alumnos para el refuerzo de los conocimientos de los educadores (Frigerio et al., 1992 citado por Garavito et al, 2022).

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------------------|----------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|--|
| | | | | | | | |
| Planificación curricular | Previsión | El director se encarga de planificar las actividades administrativas y académicas con tiempo. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La comunicación de los grupos de trabajo se realiza con anticipación. | 1 | 1 | 1 | 1 | Se entiende mejor la coordinación o convocatoria |
| | | La I.E. fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Diagnóstico y programación | El director realiza diagnósticos de los requerimientos de los actores educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | Se diagnostica los requerimientos? |
| | | El director orienta el proceso de Programación Curricular con la | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|---|---|---|---|
| | | participación de todos los docentes. | | | | | |
| | | El director promueve la participación de los actores educativos para la elaboración del PEI, PAT, PCI, RI. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. coordina con el equipo docente la aplicación del Proyecto Curricular. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Estrategias metodológicas | Actualización pedagógica | La I.E. brinda capacitaciones sobre estrategias de aprendizaje para el desarrollo de sus actividades. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. incentiva a quienes participan en las capacitaciones. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director motiva la actualización pedagógica constante. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La actualización del director permite un mejor desarrollo profesional. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Aplicación | El director aplica estrategias para resolver problemas dentro del plantel. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio promueve el uso de juegos y dinámicas brindando materiales educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director fomenta la aplicación de estrategias participativas para la ejecución de actividades. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Materiales y recursos didácticos | Distribución | En la institución se distribuye oportunamente los materiales educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 |
| El director distribuye equipos tecnológicos para afianzar los aprendizajes. | | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| La I.E. distribuye materiales didácticos adecuados para el desarrollo de las actividades pedagógicas. | | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| El director monitorea y hace seguimiento del uso del material educativo entregado a los docentes. | | | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Utilización | | La I.E. cuenta con material didáctico de acuerdo a los temas que el docente trabaja en clase. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director prioriza las necesidades de los educandos para el uso de materiales didácticos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Elaboración | | El director promueve en los docentes la elaboración de material didáctico con productos reciclados. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Supervisión y evaluación | Asesoría | La I.E. brinda asesoramiento sobre el desarrollo de actividades técnico-pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director asesora oportunamente a los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Monitoreo | El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director supervisa la función de cada docente. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director planifica con anticipación las supervisiones a los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|---|--|
| | Evaluación | El director realiza evaluaciones constantes a las diversas comisiones formadas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director permite la coevaluación entre los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario sobre gestión pedagógica. |
| Objetivo del instrumento | Conocer la percepción de los docentes sobre gestión pedagógica en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | Juan Carlos Palomino Paredes |
| Documento de identidad | DNI 09793048 |
| Años de experiencia en el área | 10 años |
| Máximo grado académico | Doctor en Educación |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | UNMSM |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 967943376 |
| Firma |  |
| Fecha | 30/05/2024 |



Ficha de validación

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

Matriz de validación del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Definición de la variable: La calidad de servicio educativo viene a ser los diversos atributos que dan valor a un producto, quienes a su vez pueden ser medidos de acuerdo a sus características particulares. (Zeithaml y Parasuraman, 2004 citado en Reyes, 2018).

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------|-----------------|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| | | | | | | | |
| Tangibilidad | Infraestructura | Las instalaciones de la I.E. son adecuadas (salones equipados, salas de informática, laboratorios, biblioteca, talleres, zonas verdes, baños, etc.). | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La infraestructura es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente agradable. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las instalaciones físicas del colegio son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las aulas donde se imparten clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------------|--|--|---|---|---|---|--|
| | Presentación | El personal docente presenta una imagen personal adecuada (bien vestidos y aseados) al acudir al colegio. | 1 | 1 | 1 | | | |
| | | El personal administrativo está bien vestido y presenta una apariencia pulcra. | 1 | 1 | 1 | | | |
| | Armonía | La apariencia de las instalaciones físicas de la I.E. está en armonía con el tipo de servicio educacional que se ofrece. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La interrelación de los miembros de la institución es armoniosa. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| Fiabilidad | Cumplimiento de los servicios | El colegio cumple con aplicar estándares de calidad en la programación curricular. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La I.E. cumple con los servicios complementarios (biblioteca, dpto. psicólogo, sala de cómputo, baños, áreas verdes, otros). | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La I.E. cumple con responder a las solicitudes de certificaciones, registros, notas, horarios, etc. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | Las metas institucionales son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La I.E. cumple con los horarios programados para la entrega de notas. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La I.E. atiende de manera eficiente las inquietudes de los estudiantes y padres de familia. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| Capacidad de respuesta | Eficiencia | El colegio muestra eficiencia en el desarrollo de la programación de las actividades pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La I.E. mide su eficiencia en el aula mediante la aplicación de estrategias de enseñanza. | 1 | 1 | 1 | 1 | La eficiencia también se puede ver con las notas de aquellos cursos que aplicaron ciertas estrategias de enseñanza. | |
| | | El colegio brinda una programación eficaz de las evaluaciones, exámenes, notas y otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La I.E. presenta disposición de ayuda ante casos de violencia escolar. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | Disposición | El colegio brinda apoyo psicológico a los estudiantes para evitar deserción escolar. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | Idoneidad de los actores | El colegio fomenta la interrelación de los actores educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | | La I.E. entabla una comunicación fluida con los estudiantes y padres de familia. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Seguridad | Idoneidad de los actores | El personal administrativo y docente demuestra comprensión y respeto con los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | | La I.E. brinda atención individualizada a los estudiantes ante situaciones imprevistas. | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| Empatía | Atención personalizada | El colegio muestra interés por conocer | 1 | 1 | 1 | 1 | | |

| | | | | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|---|--|
| | | las necesidades e inquietudes de los estudiantes. | | | | | |
| | Conexión | La I.E. toma en cuenta las necesidades de los estudiantes al programar actividades y proyectos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Vinculo respetuoso | Las I.E. respeta la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio respeta los horarios de clase de acuerdo a lo establecido. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|--|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario sobre calidad del servicio educativo. |
| Objetivo del instrumento | Conocer la percepción del docente sobre la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024 |
| Nombres y apellidos del experto | Juan Carlos Palomino Paredes |
| Documento de identidad | DNI 09793048 |
| Años de experiencia en el área | 10 |
| Máximo grado académico | Doctor en Educación |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | UNMSM |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 967043376 |
| Firma |  |
| Fecha | 30/05/2024 |

Ac
ve
...

Validador 3:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de validación

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|-------------|---|-----------------------------------|
| Suficiencia | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

Matriz de validación del cuestionario sobre gestión pedagógica

Definición de la variable: Este término involucra el trabajo del profesor, la aplicación de metas y propósitos del área, la práctica, y el empleo de normas y programas de formación, lo relaciona con el desarrollo y los alumnos para el refuerzo de los conocimientos de los educadores (Frigerio et al., 1992 citado por Garavito et al, 2022).

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------------------|----------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| | | | | | | | |
| Planificación curricular | Previsión | El director se encarga de planificar las actividades administrativas y académicas con tiempo. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La comunicación de los grupos de trabajo se realiza con anticipación. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Diagnóstico y programación | El director realiza diagnósticos de los requerimientos de los actores educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director orienta el proceso de Programación Curricular con la participación de todos los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | | El director promueve la participación de los actores educativos para la elaboración del PEI, PAT, PCI, RI. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. coordina con el equipo docente la aplicación del Proyecto Curricular. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Estrategias metodológicas | Actualización pedagógica | La I.E. brinda capacitaciones sobre estrategias de aprendizaje para el desarrollo de sus actividades. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. incentiva a quienes participan en las capacitaciones. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director motiva la actualización pedagógica constante. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La actualización del director permite un mejor desarrollo profesional. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Aplicación | El director aplica estrategias para resolver problemas dentro del plantel. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio promueve el uso de juegos y dinámicas brindando materiales educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director fomenta la aplicación de estrategias participativas para la ejecución de actividades. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Materiales y recursos didácticos | Distribución | En la institución se distribuye oportunamente los materiales educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director distribuye equipos tecnológicos para afianzar los aprendizajes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. distribuye materiales didácticos adecuados para el desarrollo de las actividades pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director monitorea y hace seguimiento del uso del material educativo entregado a los docentes. | 0 | 1 | 0 | 1 | El ítem más se adecuada para la dimensión: supervisión y evaluación, asimismo, en el indicador monitoreo |
| | Utilización | La I.E. cuenta con material didáctico de acuerdo a los temas que el docente trabaja en clase. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director prioriza las necesidades de los educandos para el uso de materiales didácticos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Elaboración | El director promueve en los docentes la elaboración de material didáctico con productos reciclados. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Supervisión y evaluación | Asesoría | La I.E. brinda asesoramiento sobre el desarrollo de actividades técnico-pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director asesora oportunamente a los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Monitoreo | El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director supervisa la función de cada | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|---|--|
| | | docente. | | | | | |
| | | El director planifica con anticipación las supervisiones a los docentes. | 0 | 1 | 0 | 1 | El ítem, más se adecua para la dimensión: planificación curricular y para el indicador previsión |
| | Evaluación | El director realiza evaluaciones constantes a las diversas comisiones formadas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El director permite la coevaluación entre los docentes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Questionario sobre gestión pedagógica. |
| Objetivo del instrumento | Conocer la percepción de los docentes sobre gestión pedagógica en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | Hector Rojas Avila |
| Documento de identidad | 43357524 |
| Años de experiencia en el área | |
| Máximo grado académico | <u>Magister</u> |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | |
| Cargo | Profesor |
| Número telefónico | 927381153 |
| Firma |  |
| Fecha | 29/05/2024 |



Ficha de validación

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|-------------|---|-----------------------------------|
| Suficiencia | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Claridad | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Coherencia | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |
| Relevancia | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido. | 1: de acuerdo 0: en desacuerdo |

Matriz de validación del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Definición de la variable: La calidad de servicio educativo viene a ser los diversos atributos que dan valor a un producto, quienes a su vez pueden ser medidos de acuerdo a sus características particulares. (Zeithaml y Parasuraman, 2004 citado en Reyes, 2018).

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--------------|-----------------|--|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| | | | | | | | |
| Tangibilidad | Infraestructura | Las instalaciones de la I.E. son adecuadas (salones equipados, salas de informática, laboratorios, biblioteca, talleres, zonas verdes, baños, etc.). | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La infraestructura es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente agradable. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las instalaciones físicas del colegio son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las aulas donde se imparten clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | Presentación | El personal docente presenta una imagen personal adecuada (bien vestidos y aseados) al acudir al colegio. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El personal administrativo está bien vestido y presenta una apariencia pulcra. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Armonía | La apariencia de las instalaciones físicas de la I.E. está en armonía con el tipo de servicio educacional que se ofrece. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La interrelación de los miembros de la institución es armoniosa. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Fiabilidad | Cumplimiento de los servicios | El colegio cumple con aplicar estándares de calidad en la programación curricular. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. cumple con los servicios complementarios (biblioteca, dpto. psicólogo, sala de cómputo, baños, áreas verdes, otros). | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. cumple con responder a las solicitudes de certificaciones, registros, notas, horarios, etc. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las metas institucionales son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. cumple con los horarios programados para la entrega de notas. | | | | | |
| | | | | | | | |
| Capacidad de respuesta | Eficiencia | La I.E. atiende de manera eficiente las inquietudes de los estudiantes y padres de familia. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio muestra eficiencia en el desarrollo de la programación de las actividades pedagógicas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. mide su eficiencia en el aula mediante la aplicación de estrategias de enseñanza. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio brinda una programación eficaz de las evaluaciones, exámenes, notas y otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Disposición | La I.E. presenta disposición de ayuda ante casos de violencia escolar. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio brinda apoyo psicológico a los estudiantes para evitar deserción escolar. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Seguridad | Idoneidad de los actores | El colegio fomenta la interrelación de los actores educativos. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | La I.E. entabla una comunicación fluida con los estudiantes y padres de familia. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El personal administrativo y docente demuestra comprensión y respeto con los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | Atención personalizada | La I.E. brinda atención individualizada a los estudiantes ante situaciones imprevistas. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio muestra interés por conocer las necesidades e inquietudes de los estudiantes. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Conexión | La I.E. toma en cuenta las necesidades de los estudiantes al programar | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|--|--------------------|--|---|---|---|---|--|
| | | actividades y proyectos. | | | | | |
| | | La I.E. muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Vínculo respetuoso | Las I.E. respeta la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares. | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | El colegio respeta los horarios de clase de acuerdo a lo establecido. | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|--|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario sobre calidad del servicio educativo. |
| Objetivo del instrumento | Conocer la percepción del docente sobre la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024 |
| Nombres y apellidos del experto | Hector Rojas Avila |
| Documento de identidad | 43357524 |
| Años de experiencia en el área | |
| Máximo grado académico | Magíster |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | |
| Cargo | Profesor |
| Número telefónico | 927381153 |
| Firma |  |
| Fecha | 29/05/2024 |

Λ

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN PEDAGÓGICA

Resumen de procesamiento de casos

| | <u>N</u> | <u>%</u> |
|-----------------------------|-----------|--------------|
| Válido | 98 | 100.0 |
| Casos Excluido ^a | 0 | .0 |
| <u>Total</u> | <u>98</u> | <u>100.0</u> |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .982 | .982 | 28 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desviación estándar | N |
|---|-------|---------------------|----|
| 1) El director se encarga de planificar las actividades administrativas y académicas con tiempo. | 3.51 | 1.262 | 98 |
| 2) La comunicación de los grupos de trabajo se realiza con anticipación. | 3.47 | 1.047 | 98 |
| 3) La I.E. fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad. | 3.53 | 1.142 | 98 |
| 4) El director realiza diagnósticos de los requerimientos de los actores educativos. | 3.46 | 1.123 | 98 |
| 5) El director orienta el proceso de Programación Curricular con la participación de todos los docentes. | 3.43 | 1.284 | 98 |
| 6) El director promueve la participación de los actores educativos para la elaboración del PEI, PAT, PCI, RI. | 3.73 | 1.248 | 98 |
| 7) La I.E. coordina con el equipo docente la aplicación del Proyecto Curricular. | 3.61 | 1.127 | 98 |
| 8) La I.E. brinda capacitaciones sobre estrategias de aprendizaje para el desarrollo de sus actividades. | 3.31 | 1.116 | 98 |
| 9) La I.E. incentiva a quienes participan en las capacitaciones. | 3.00 | 1.201 | 98 |
| 10) El director motiva la actualización pedagógica constante. | 3.33 | 1.138 | 98 |

| | | | |
|---|------|-------|----|
| 11) La actualización del director permite un mejor desarrollo profesional. | 3.49 | 1.186 | 98 |
| 12) El director aplica estrategias para resolver problemas dentro del plantel. | 3.49 | 1.186 | 98 |
| 13) El colegio promueve el uso de juegos y dinámicas brindando materiales educativos. | 3.13 | .981 | 98 |
| 14) El director fomenta la aplicación de estrategias participativas para la ejecución de actividades. | 3.39 | 1.061 | 98 |
| 15) En la institución se distribuye oportunamente los materiales educativos. | 3.26 | 1.096 | 98 |
| 16) El director distribuye equipos tecnológicos para afianzar los aprendizajes. | 2.95 | 1.179 | 98 |
| 17) La I.E. distribuye materiales didácticos adecuados para el desarrollo de las actividades pedagógicas. | 3.08 | 1.022 | 98 |
| 18) El director monitorea y hace seguimiento del uso del material educativo entregado a los docentes. | 3.13 | 1.241 | 98 |
| 19) La I.E. cuenta con material didáctico de acuerdo a los temas que el docente trabaja en clase. | 2.96 | 1.004 | 98 |
| 20) El director prioriza las necesidades de los educandos para el uso de materiales didácticos. | 3.22 | 1.041 | 98 |
| 21) El director promueve en los docentes la elaboración de material didáctico con productos reciclados. | 3.15 | 1.170 | 98 |
| 22) La I.E. brinda asesoramiento sobre el desarrollo de actividades técnico-pedagógicas. | 3.22 | 1.108 | 98 |
| 23) El director asesora oportunamente a los docentes. | 3.22 | 1.189 | 98 |
| 24) El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas. | 3.40 | 1.241 | 98 |
| 25) El director supervisa la función de cada docente. | 3.37 | 1.125 | 98 |
| 26) El director planifica con anticipación las supervisiones a los docentes. | 3.42 | 1.209 | 98 |
| 27) El director realiza evaluaciones constantes a las diversas comisiones formadas. | 3.27 | 1.320 | 98 |
| 28) El director permite la coevaluación entre los docentes. | 3.07 | 1.221 | 98 |

Estadísticas de elemento de resumen

| | Media | Mínimo | Máximo | Rango | Máximo / Mínimo | Varianza |
|--------------------|-------|--------|--------|-------|--------------------|----------|
| Medias de elemento | 3.307 | 2.949 | 3.735 | .786 | 1.266 | .040 |

Estadísticas de elemento de resumen

| | N de elementos |
|--------------------|----------------|
| Medias de elemento | 28 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|--|---|--|--|
| 1) El director se encarga de planificar las actividades administrativas y académicas con tiempo. | 89.09 | 644.909 | .866 | . | .981 |
| 2) La comunicación de los grupos de trabajo se realiza con anticipación. | 89.13 | 658.137 | .796 | . | .981 |
| 3) La I.E. fomenta la participación de actividades pedagógicas previstas con anterioridad. | 89.07 | 655.304 | .777 | . | .981 |
| 4) El director realiza diagnósticos de los requerimientos de los actores educativos. | 89.14 | 652.887 | .834 | . | .981 |
| 5) El director orienta el proceso de Programación Curricular con la participación de todos los docentes. | 89.17 | 644.887 | .851 | . | .981 |
| 6) El director promueve la participación de los actores educativos para la elaboración del PEI, PAT, PCI, RI. | 88.87 | 649.374 | .803 | . | .981 |
| 7) La I.E. coordina con el equipo docente la aplicación del Proyecto Curricular. | 88.99 | 655.165 | .790 | . | .981 |
| 8) La I.E. brinda capacitaciones sobre estrategias de aprendizaje para el desarrollo de sus actividades. | 89.30 | 654.458 | .811 | . | .981 |
| 9) La I.E. incentiva a quienes participan en las capacitaciones. | 89.60 | 652.428 | .784 | . | .981 |
| 10) El director motiva la actualización pedagógica constante. | 89.28 | 650.635 | .863 | . | .981 |
| 11) La actualización del director permite un mejor desarrollo profesional. | 89.11 | 650.204 | .833 | . | .981 |
| 12) El director aplica estrategias para resolver problemas dentro del plantel. | 89.11 | 648.534 | .862 | . | .981 |
| 13) El colegio promueve el uso de juegos y dinámicas brindando materiales educativos. | 89.47 | 661.860 | .777 | . | .981 |

| | | | | | |
|---|-------|---------|------|---|------|
| 14) El director fomenta la aplicación de estrategias participativas para la ejecución de actividades. | 89.21 | 656.562 | .815 | . | .981 |
| 15) En la institución se distribuye oportunamente los materiales educativos. | 89.35 | 659.981 | .725 | . | .982 |
| 16) El director distribuye equipos tecnológicos para afianzar los aprendizajes. | 89.65 | 658.683 | .693 | . | .982 |
| 17) La I.E. distribuye materiales didácticos adecuados para el desarrollo de las actividades pedagógicas. | 89.52 | 665.819 | .666 | . | .982 |
| 18) El director monitorea y hace seguimiento del uso del material educativo entregado a los docentes. | 89.47 | 648.375 | .825 | . | .981 |
| 19) La I.E. cuenta con material didáctico de acuerdo a los temas que el docente trabaja en clase. | 89.64 | 670.686 | .583 | . | .982 |
| 20) El director prioriza las necesidades de los educandos para el uso de materiales didácticos. | 89.38 | 656.423 | .835 | . | .981 |
| 21) El director promueve en los docentes la elaboración de material didáctico con productos reciclados. | 89.45 | 650.188 | .846 | . | .981 |
| 22) La I.E. brinda asesoramiento sobre el desarrollo de actividades técnico-pedagógicas. | 89.38 | 653.908 | .827 | . | .981 |
| 23) El director asesora oportunamente a los docentes. | 89.38 | 647.639 | .875 | . | .981 |
| 24) El director monitorea el desarrollo de las actividades educativas. | 89.20 | 647.649 | .836 | . | .981 |
| 25) El director supervisa la función de cada docente. | 89.23 | 652.738 | .835 | . | .981 |
| 26) El director planifica con anticipación las supervisiones a los docentes. | 89.18 | 648.688 | .842 | . | .981 |
| 27) El director realiza evaluaciones constantes a las diversas comisiones formadas. | 89.34 | 645.153 | .822 | . | .981 |

| | | | | | |
|--|-------|---------|------|---|------|
| 28) El director permite la coevaluación entre los docentes. | 89.53 | 648.520 | .837 | . | .981 |
|--|-------|---------|------|---|------|

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|--------------|----------------|------------------------|----------------|
| <u>92.60</u> | <u>702.015</u> | <u>26.496</u> | <u>28</u> |

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|--------------|-----------------------|-----------|--------------|
| | Válido | 98 | 100.0 |
| Casos | Excluido ^a | 0 | .0 |
| Total | | 98 | 100.0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .984 | .985 | 28 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desviación estándar | N |
|---|-------|---------------------|----|
| 1) Las instalaciones de la I.E. son adecuadas (salones equipados, salas de informática, laboratorios, biblioteca, talleres, zonas verdes, baños, etc.). | 3.33 | 1.101 | 98 |
| 2) La infraestructura es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente agradable. | 3.51 | 1.058 | 98 |
| 3) Las instalaciones físicas del colegio son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | 3.65 | 1.046 | 98 |
| 4) Las aulas donde se imparten clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. | 3.52 | .922 | 98 |
| 5) El personal docente presenta una imagen personal adecuada (bien vestidos y aseados) al acudir al colegio. | 3.63 | 1.009 | 98 |
| 6) El personal administrativo está bien vestido y presenta una apariencia pulcra. | 3.63 | 1.059 | 98 |
| 7) La apariencia de las instalaciones físicas de la I.E. está en armonía con el tipo de servicio educacional que se ofrece. | 3.62 | .990 | 98 |
| 8) La interrelación de los miembros de la institución es armoniosa. | 3.43 | .885 | 98 |
| 9) El colegio cumple con aplicar estándares de calidad en la programación curricular. | 3.53 | .987 | 98 |

| | | | |
|--|------|-------|----|
| 10) La I.E. cumple con los servicios complementarios (biblioteca, dpto. psicólogo, sala de cómputo, baños, áreas verdes, otros). | 3.41 | 1.014 | 98 |
| 11) La I.E. cumple con responder a las solicitudes de certificaciones, registros, notas, horarios, etc. | 3.81 | 1.062 | 98 |
| 12) Las metas institucionales son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes. | 3.60 | .939 | 98 |
| 13) La I.E. cumple con los horarios programados para la entrega de notas. | 3.89 | 1.111 | 98 |
| 14) La I.E. atiende de manera eficiente las inquietudes de los estudiantes y padres de familia. | 3.82 | .967 | 98 |
| 15) El colegio muestra eficiencia en el desarrollo de la programación de las actividades pedagógicas. | 3.74 | 1.048 | 98 |
| 16) La I.E. mide su eficiencia en el aula mediante la aplicación de estrategias de enseñanza. | 3.59 | 1.034 | 98 |
| 17) El colegio brinda una programación eficaz de las evaluaciones, exámenes, notas y otros. | 3.63 | 1.059 | 98 |
| 18) La I.E. presenta disposición de ayuda ante casos de violencia escolar. | 3.77 | 1.156 | 98 |
| 19) El colegio brinda apoyo psicológico a los estudiantes para evitar deserción escolar. | 3.53 | 1.114 | 98 |
| 20) El colegio fomenta la interrelación de los actores educativos. | 3.53 | 1.105 | 98 |
| 21) La I.E. entabla una comunicación fluida con los estudiantes y padres de familia. | 3.65 | 1.085 | 98 |
| 22) El personal administrativo y docente demuestra comprensión y respeto con los estudiantes. | 3.96 | 1.192 | 98 |
| 23) La I.E. brinda atención individualizada a los estudiantes ante situaciones imprevistas. | 3.55 | 1.202 | 98 |
| 24) El colegio muestra interés por conocer las necesidades e inquietudes de los estudiantes. | 3.51 | 1.160 | 98 |
| 25) La I.E. toma en cuenta las necesidades de los estudiantes al programar actividades y proyectos. | 3.57 | 1.075 | 98 |
| 26) La I.E. muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante. | 3.66 | 1.064 | 98 |
| 27) Las I.E. respeta la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares. | 3.69 | 1.143 | 98 |
| 28) El colegio respeta los horarios de clase de acuerdo a lo establecido. | 3.74 | 1.187 | 98 |

Estadísticas de elemento de resumen

| | Media | Mínimo | Máximo | Rango | Máximo / Mínimo | Varianza |
|--------------------|-------|--------|--------|-------|--------------------|----------|
| Medias de elemento | 3.626 | 3.327 | 3.959 | .633 | 1.190 | .021 |

Estadísticas de elemento de resumen

| | N de elementos |
|--------------------|----------------|
| Medias de elemento | 28 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|--|---|--|--|
| 1) Las instalaciones de la I.E. son adecuadas (salones equipados, salas de informática, laboratorios, biblioteca, talleres, zonas verdes, baños, etc.). | 98.19 | 581.746 | .841 | . | .984 |
| 2) La infraestructura es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente agradable. | 98.01 | 583.969 | .832 | . | .984 |
| 3) Las instalaciones físicas del colegio son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | 97.87 | 582.508 | .871 | . | .984 |
| 4) Las aulas donde se imparten clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. | 98.00 | 590.062 | .819 | . | .984 |
| 5) El personal docente presenta una imagen personal adecuada (bien vestidos y aseados) al acudir al colegio. | 97.89 | 586.699 | .816 | . | .984 |
| 6) El personal administrativo está bien vestido y presenta una apariencia pulcra. | 97.89 | 583.688 | .836 | . | .984 |
| 7) La apariencia de las instalaciones físicas de la I.E. está en armonía con el tipo de servicio educacional que se ofrece. | 97.90 | 587.680 | .811 | . | .984 |
| 8) La interrelación de los miembros de la institución es armoniosa. | 98.09 | 592.909 | .786 | . | .984 |

| | | | | | | |
|-----|--|-------|---------|------|---|------|
| 9) | El colegio cumple con aplicar estándares de calidad en la programación curricular. | 97.99 | 587.165 | .825 | . | .984 |
| 10) | La I.E. cumple con los servicios complementarios (biblioteca, dpto. psicólogo, sala de cómputo, baños, áreas verdes, otros). | 98.11 | 589.193 | .759 | . | .984 |
| 11) | La I.E. cumple con responder a las solicitudes de certificaciones, registros, notas, horarios, etc. | 97.71 | 582.639 | .855 | . | .984 |
| 12) | Las metas institucionales son adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes. | 97.92 | 589.024 | .827 | . | .984 |
| 13) | La I.E. cumple con los horarios programados para la entrega de notas. | 97.63 | 582.214 | .823 | . | .984 |
| 14) | La I.E. atiende de manera eficiente las inquietudes de los estudiantes y padres de familia. | 97.70 | 588.190 | .820 | . | .984 |
| 15) | El colegio muestra eficiencia en el desarrollo de la programación de las actividades pedagógicas. | 97.78 | 582.588 | .867 | . | .984 |
| 16) | La I.E. mide su eficiencia en el aula mediante la aplicación de estrategias de enseñanza. | 97.93 | 585.284 | .824 | . | .984 |
| 17) | El colegio brinda una programación eficaz de las evaluaciones, exámenes, notas y otros. | 97.89 | 585.915 | .791 | . | .984 |
| 18) | La I.E. presenta disposición de ayuda ante casos de violencia escolar. | 97.76 | 577.486 | .878 | . | .984 |
| 19) | El colegio brinda apoyo psicológico a los estudiantes para evitar deserción escolar. | 97.99 | 583.227 | .801 | . | .984 |
| 20) | El colegio fomenta la interrelación de los actores educativos. | 97.99 | 581.433 | .843 | . | .984 |
| 21) | La I.E. entabla una comunicación fluida con los estudiantes y padres de familia. | 97.87 | 579.828 | .892 | . | .984 |
| 22) | El personal administrativo y docente demuestra comprensión y respeto con los estudiantes. | 97.56 | 577.218 | .855 | . | .984 |

| | | | | | |
|---|-------|---------|------|---|------|
| 23) La I.E. brinda atención individualizada a los estudiantes ante situaciones imprevistas. | 97.97 | 582.442 | .753 | . | .984 |
| 24) El colegio muestra interés por conocer las necesidades e inquietudes de los estudiantes. | 98.01 | 579.680 | .834 | . | .984 |
| 25) La I.E. toma en cuenta las necesidades de los estudiantes al programar actividades y proyectos. | 97.95 | 584.461 | .808 | . | .984 |
| 26) La I.E. muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante. | 97.86 | 582.619 | .853 | . | .984 |
| 27) Las I.E. respeta la participación de los estudiantes en actividades extracurriculares. | 97.83 | 580.640 | .828 | . | .984 |
| 28) El colegio respeta los horarios de clase de acuerdo a lo establecido. | 97.78 | 578.733 | .831 | . | .984 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
|---------------|----------------|------------------------|----------------|
| <u>101.52</u> | <u>627.592</u> | <u>25.052</u> | <u>28</u> |

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024

Investigadora: Kelly Janet Ruiz Huamanzana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de un colegio público del distrito de San Martín de Porres.

El impacto del trabajo investigativo radica en que los directivos y educadores garanticen y aseguren una calidad del servicio educativo, con la finalidad de fortalecer los logros de aprendizaje, capacidades y competencias de los educandos. Por ello, es esencial que el director y docentes se encarguen de crear entornos para ofrecer aprendizajes de alta calidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en forma virtual, mediante el Google formulario, se le enviará un link al grupo Whatsapp para el llenado del mismo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. Sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la institución.

Confidencialidad (principio de justicia):

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Kelly Janet Ruiz Huamanzana, email:[Kellyruizeduca@gmail.com] y asesora Dra.Mercedes Maria Nagamine Miyashiro, email: [MENAGAMINEMIY@ucvvirtual.edu.pe].

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]
Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2429162443&lang=es&is=1&u=1088032488&ro=103

feedback studio KELLY JANET RUIZ HUAMANZANA Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, ... /100 3 de 109

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

Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres, 2024

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

AUTORA:
Ruiz Huamanzana, Kelly Janet (orcid.org/0009-0002-8989-1761)

ASESORAS:
Dra. Nagamine Miyashiro, Mercedes María (orcid.org/0000-0003-4673-8601)
Mg. Flores Zulueta, Lezly Jaqueline (orcid.org/0000-0001-6141-8943)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de la calidad del servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

| Número | Fuente | Porcentaje |
|--------|---|------------|
| 1 | Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante | 10 % |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 3 % |
| 3 | core.ac.uk Fuente de Internet | 2 % |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 6 | prezi.com Fuente de Internet | <1 % |
| 7 | dilemascontemporane... Fuente de Internet | <1 % |
| 8 | repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 9 | issuu.com Fuente de Internet | <1 % |
| 10 | Entregado a Colegio Ch... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 11 | vdocuments.pub Fuente de Internet | <1 % |

Página: 1 de 29 Número de palabras: 9111 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:15 8/08/2024

Anexo 7. Análisis complementario

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Fórmula estadística:

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

Detalle:

n = Tamaño muestral

Z² = Nivel confianza

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%)

E² = Error seleccionado

N = Grupo poblacional

Aplicando los datos obtenemos:

Z² = 1,96 (95%)

p y q = 0,5 (valor=50%)

E² = 0,05(5%)

N = 130

Por tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (130) (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2 (129) + (1,96)^2 (0,5 \times 0,5)} = \frac{3,8416 \times 32,5}{0,3225 + 0,9604} = \frac{124,85}{1,2829}$$

n = 97.51 n = 98

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de una Institución Educativa

Yo, Mónica Villanueva Chávez con DNI N° 80116821, en mi calidad de directora de la Institución Educativa Emblemática José Granda con Código Modular N° 333513 ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la señorita Kelly Janet Ruiz Huamanzana con DNI N° 41574627 estudiante del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo para que utilice la siguiente información de la Institución Educativa:

- 1.- Recopilación de datos relacionados al correo electrónico del docente, los cuales serán tratados de manera confidencial y utilizada únicamente para desarrollar los objetivos de la Investigación.
- 2.- Recopilar datos en una encuesta sobre Calidad de servicio Educativo
- 3.- Recopilar datos en una encuesta sobre Gestión Pedagógica

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado de Magister.

Asimismo solicito:

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la Institución Educativa.
- Mencionar el nombre de la Institución Educativa.


Mónica L. Villanueva Chávez
DIRECTORA

Firma y sello del Representante Legal

DNI

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de los datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma de estudiante

Kelly Janet Ruiz Huamanzana

DNI: N° 41574627