



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión pedagógica y calidad del servicio en  
estudiantes de educación básica alternativa del  
establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Mamani Quispe, Ana Luz ([ORCID: 0000-0002-8066-5672](https://orcid.org/0000-0002-8066-5672))

**ASESOR:**

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo ([ORCID: 0000-0002-2366-6724](https://orcid.org/0000-0002-2366-6724))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad de servicio

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Al altísimo Dios, que me ha dado la vida para seguir adelante, el apoyo invaluable de mis adorados hijos Vania y Johan que son mi fortaleza, mi familia y a mi querida amiga Ysabelita quienes me han demostrado su apoyo constante y desinteresado.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, a los maestros de la Escuela de Post grado por brindarme la oportunidad de realizar un objetivo que esperaba con mucho anhelo. Y ofrecer una excelente calidad académica.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Operacionalización de variables	
Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos	
Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra	
Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	
Anexo 6. Instrumentos de recolección de datos	

- Anexo 7. Certificado de validez de los instrumentos
- Anexo 8. Autorización de aplicación de los instrumentos
- Anexo 9. Base de datos de las variables
- Anexo 10. Figuras de los resultados

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validez del contenido por juicio de expertos	15
Tabla 2: Respuesta de la confiabilidad de los instrumentos	16
Tabla 3: Gestión pedagógica según los participantes del establecimiento penitenciario Lurigancho	18
Tabla 4: Frecuencia de las dimensiones de la variable gestión pedagógica	18
Tabla 5: Calidad del servicio según los participantes del establecimiento penitenciario Lurigancho	19
Tabla 6: Frecuencia de las dimensiones de la calidad del servicio	19
Tabla 7: Resultados de la prueba de hipótesis general	20
Tabla 8: Relación entre dimensiones de la gestión pedagógica y calidad del servicio	21

## Resumen

El estudio de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de método hipotético – deductivo, tipo básica – descriptiva, correlacional de diseño no experimental. La muestra lo conformaron 100 estudiantes a quienes se le aplicó dos cuestionarios, uno por variable los resultados evidenciaron que, la variable de gestión pedagógica está en un nivel regular con un porcentaje de 57% y la variable de calidad del servicio en un nivel de bajo con un 64%. Otro hallazgo es la relación estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio entre ambas variables existe correlación directa y moderada ( $Rho=0,449^{**}$ ) y de acuerdo con el valor de p-valor  $0,002 < 0,05$ . Del mismo modo las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se relacionan con la gestión pedagógica de grado directo y moderado. Se concluye que mientras la gestión pedagógica es deficiente la calidad del servicio en los estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho también lo será, caso contrario los resultados tenderían a ser diferentes.

**Palabras claves:** Gestión pedagógica, calidad del servicio, tangibles, fiabilidad, empatía.

## **Abstract**

The objective of the research study was to determine the relationship between pedagogical management and quality of service in students of alternative basic education of the prison of Lurigancho 2021. A quantitative approach, hypothetical method - deductive, basic type - descriptive, correlational design was used. not experimental. The sample was made up of 100 students to whom two questionnaires were applied, one per variable, the results showed that the pedagogical management variable is at a regular level with a percentage of 57% and the service quality variable at a low level. with 64%. Another finding is the statistically significant relationship between pedagogical management and quality of service between both variables, there is a direct and moderate correlation ( $Rho = 449^{**}$ ) and according to the p-value  $0.002 < 0.05$ . In the same way, the tangible element dimensions, reliability, responsiveness, security and empathy are related to direct and moderate pedagogical management. It is concluded that while the pedagogical management is deficient, the quality of service in alternative basic education students of the Lurigancho prison will also be, otherwise the results would tend to be different.

Keywords: Pedagogical management, quality of service, tangible, reliability, empathy.



## I. INTRODUCCIÓN

Una realidad actual es en Europa central, específicamente Hungría, donde existe problemas actuales en relación a la educación para un grupo de gente. Los gitanos que viven en Hungría solo el 40% de ellos son de escasos recursos económicos, en relación al 6,9% de los habitantes de Hungría, en educación es limitado para ellos esta población solo alcanza el 1% de gitanos jóvenes que egresan satisfactoriamente de las universidades , así mismo se observa entre la población que más de un millón son de menores de edad, afectados sin educación estando en el rango de 14 y 18 años que son los menos favorecidos, muchos de ellos abandonan las escuelas, su ingreso a una de ellas es un privilegio, en consecuencia, un alto índice de ingreso a los centros penitenciarios siendo menor la oportunidad de ser mejores ciudadanos y oportunidades laborales. UNICEF - Comisión Europea y Observatorio de Innovación Educativa (2020).

En Latinoamérica como; Ecuador, Chile, Argentina, Paraguay, Colombia, Uruguay, Brasil, Venezuela, Bolivia, Cuba, y países como América central, los gobiernos de estos países realizan esfuerzos por mejorar la reinserción de los privados de libertad , primero por cumplir con los tratados internacionales con son los derechos humanos , los establecimientos penitenciarios en el interior de estos países, realizan actividades de terapias psico-sociales, a ello se suma la actividad pedagógica que es una propuesta importante en el proceso de reinserción, pero los países señalados existen problemas prioritarios en salud, economía, pobreza, analfabetismo, etc. es por ello que existe poco interés de los gobiernos en mejorar el sistema carcelario, como la poca capacitación del personal que labora en este contexto y la indiferencia social que desmejora las posibilidades de una reinserción suficiente de las personas en contexto de encierro. San Lucas, Rosero, Andrade (2017).

Por lo tanto, el sistema educativo carcelario en Europa y América se evidencia una educación con un servicio a muchas personas con pocas o ninguna posibilidad de mejorar su situación. Si ya la educación para personas adultas fuera de los establecimientos penitenciarios es en cierto grado desconocida, la educación para personas adultas en contexto de encierro es simplemente impreciso.

En el Perú se tiene una población invisible de jóvenes adultos que no han culminado sus estudios secundarios, de acuerdo al censo 2017 se identificaron en el Perú 440 mil 591 adolescentes, marcados entre 14 a 19 años de edad, en condición que no estudiaban ni trabajaban. En cual representa a un porcentaje del 15,1% según el centro de nacional de estadística e informática (INEI) (2018), por otro lado, los Centros Juveniles de Diagnóstico y Rehabilitación (PRONACEJ) tiene una población entre hombres y mujeres de 2,584 jóvenes menores infractores de los cuales 1,104 se encuentran inscritos en educación básica alternativa. Por otro lado, el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) se tiene una población de 86,582 privados de libertad a nivel nacional de los cuales existe 1379 son analfabetos, 11,019 con primaria incompleta y 28,044 con secundaria incompleta, de los cuales solo estudian 4,543 que se encuentran matriculados en educación básica alternativa a nivel nacional. Así mismo el INPE tiene a su cargo uno de los establecimientos penitenciarios más sobrepoblados de América Latina como es Lurigancho, con una cantidad total de 9,317 privados de libertad, de los cuales 4477 privados de libertad son analfabetos, primaria incompleta y secundaria incompleta, solo 332 estudian educación básica alternativa entre los ciclos; inicial, intermedio y avanzado. Según Informe estadístico INPE abril (2021).

La institución educativa Manuel Gonzales Prada del establecimiento penitenciario Lurigancho, actualmente realizan la modalidad de educación a distancia no presencial. La problemática que enfrenta esta institución educativa, es la gestión pedagógica que toma vital trascendencia, porque conlleva a una variable importante como es la calidad del servicio educativo, esta situación actual de emergencia sanitaria COVID-19, pueda seguir brindándose de manera no adecuada, por la falta de medios tecnológicos (internet, laptop, computadoras, ecran, video cámaras, micrófonos, etc.) los cuales influyen en los estudiantes que esperan recibir un servicio de calidad a través de la gestión pedagógica desarrollada por los maestros que les otorgue a los estudiantes recibiendo un secuencia progresiva integral de enseñanza y aprendizaje asegurando el desarrollo integral de calidad en los privados de libertad, para que pueda influir positivamente en su reincorporación a la sociedad.

Sin embargo, el estado debe poner más énfasis en la educación básica en las prisiones del país por que juega un rol fundamental en la reincorporación de

los privados de libertad a la sociedad ya que teniendo una oportunidad de formación en los ciclos de inicial, intermedio y avanzado que ofrece la institución educativa, podrían obtener su certificación oficial y graduación en educación secundaria, Es decir, la educación en una persona, es un derecho que no pierde con la reclusión en los centros penitenciarios y si se logra avanzar con un porcentaje al 20% de una población como es el de la investigación, los beneficiados podrían obtener un trabajo digno y mejorar su calidad de vida, en consecuencia bajaría el índice de analfabetismo, delincuencia en el país.

Por lo expuesto la investigación permitirá conocer la relación entre gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021.

Así mismo, se planteó como pregunta principal de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021? Asimismo, los problemas específicos (Ver las preguntas en la matriz de consistencia).

Ahora bien, la presente investigación guarda su justificación e importancia de su desarrollo en cuanto a que enfatiza una problemática de gran preocupación en el sector educativo nacional, pues tanto la gestión pedagógica del docente en una institución educativa: regular o básica alternativa, tienen implicancias directas e indirectas sobre el servicio de calidad que se le otorga a los estudiantes. La información obtenida permitirá tener un amplio entendimiento de las variables de estudio. Además de contribuir con la institución y el resultado de la presente investigación es para contribuir en los procesos de enseñanza aprendizaje de los docentes y en consecuencia ser una institución de calidad.

En cuanto a la justificación teórica, la variable gestión pedagógica sienta sus bases teóricas en Mendoza y Bolívar (2016), Molina y Moros (2019), Batista (2007), Batista (2001), y para la calidad del servicio está basada en Díaz (2010), Ruiz (2011) y Zeithaml y Parasuraman (2004), y las teorías expuestas sustentarán la investigación.

Justificación metodológica; la investigación propuesta es de metodología cuantitativa de tipo básica y nivel correlacional. Así mismo se ha aplicado de dos cuestionarios con escala de respuesta estandarizada (Likert), lo cual permite la

estandarización de respuestas y el uso de la estadística para la verificación de las hipótesis planteadas. Así mismo, se contará con la participación de los usuarios del CEBA Manuel Gonzales Prada del establecimiento penitenciario de Lurigancho, quienes darán respuesta a los cuestionarios en relación a gestión pedagógica y calidad del servicio.

Justificación práctica, ayudara al personal docente a realizar sus funciones, los resultados permitirán a mejorar la relación de la gestión pedagógica y calidad del servicio de la institución en estudio, y comprobar las hipótesis planteadas con el fin de cooperar y perfeccionar el aprendizaje en los estudiantes - internos del centro penitenciario. Así mismo fomentara nuevas investigaciones. En este contexto es fundamental que los maestros sean el eje principal como modelo para los estudiantes y en consecuencia un servicio de calidad adecuado.

El objetivo de estudio fue determinar la relación entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. De la misma forma los objetivos específicos (ver las preguntas en la matriz de consistencia anexo 1).

En concordancia con lo mencionado, se ha formulado la hipótesis, existe relación significativa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Y como hipótesis específicas (Ver las preguntas específicas en la matriz de consistencia anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del contexto internacional se consideró la investigación de Serrano (2016), titulada servicio educativo y administrativo ofrecido por la Facultad de Ciencia Económica de la Universidad de El Salvador , aplicó una metodología descriptiva , técnica encuesta y directa observación, la muestra fue aplicada a 360 estudiantes concluyo, que el estudiante de ciencias económica obtuvo un promedio de calificación de 5.92 (percepción) con un espacio negativo de (2.48), en calificación a los resultados relacionados a la expectativa que fue de 8.40. Sin embargo, fue importante analizar el nivel de estudio como instrumento para el desarrollo del servicio educativo en la facultad, en el Perú es urgente perfeccionar la apreciación de la calidad educativa y administrativa en los estudiantes de las universidades, institutos o escuelas superiores.

Por otro lado, Ortega (2020), en su investigación gestión de la autonomía pedagógica en las escuelas de la provincia de Huelva, se aplicó un diseño mixto es decir cuantitativo y cualitativo, método de encuesta aplicado a 272 maestros, concluyó que se distribuyó el liderazgo, entre las familias que promueven una participación autónoma pedagógica en colaboración de los maestros en las escuelas de Freinet-España, en consecuencia mejora el pensamiento crítico y la calidad educativa así como la diversidad. Sin embargo, se obtuvieron resultados en dos aspectos importantes cuantitativos y cualitativos, demostrando que existe una correlación significativa entre la utilización de materiales curriculares alternativos al libro de textos y una autonomía de los maestros.

Así mismo, Martínez, Guevara y Valles (2016), investigaron desempeño docente y calidad educativa, estado de Chihuahua - México, ubicado del Sector educativo 25, el estudio fue de corte mixto, de procedimiento correlacional, concluyeron que la variable calidad educativa no solo depende de los docentes en cuanto a su desempeño y existe factores que intervienen como; gobierno, docente, escuela y contexto, el mismo que requieren trabajar colaborativamente, además el puntaje de los alumnos existe una correlación con el tiempo de servicio de los maestros y con los resultados de las pruebas estandarizadas inciden en los maestros, . Sin embargo, en el trabajo de investigación la calidad educativa depende y se requiere una intervención activa de todos los actores de la secuencia de enseñanza aprendizaje de la escuela, si no trabajan

colaborativamente el docente descuidaría su labor docente, por cumplir con la labor administrativa.

Mendoza y Bolívar (2016), en el trabajo realizado gestión pedagógica e integración de proyectos educativos en las escuelas rurales; fue una investigación analítica, tipo de enfoque cuantitativo, no experimental, se aplicó un cuestionario a una población 98 participantes de 3 Núcleos Rurales del Municipio Miranda. Concluyeron que los proyectos educativos productivos, intervienen en el proceso de gestión pedagógica y la integración se realiza medianamente casi siempre de manera efectiva. Sin embargo, se puede lograr de manera efectiva la gestión pedagógica efectiva en relación con el indicador, esto se observa la relación con el aprendizaje de los niños, participación de los representantes y el fortalecimiento del trabajo docente.

Por otro lado, Aucay (2018), abordó en su investigación, sobre las variables desempeño pedagógico y la calidad educativa de una escuela extranjera, fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, con una muestra aplicada a 55 docentes. Concluyó en cuanto a los resultados obtenidos mencionan que existe relación entre las variables, obteniendo un resultado con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula. Sin embargo, hay que considerar que esta investigación se desarrolló hace 2 años antes del inicio de la emergencia sanitaria COVID-19, los datos obtenidos de esta investigación difieren mucho en el país, ya que un gran porcentaje de los habitantes que no cuentan con una laptop, celular con servicio inteligente, Tablet, que necesitan los estudiantes para acceder a sus clases virtuales, si bien usando las mismas variables de estudio, tenemos muy parecido a la muestra y los resultados diferentes, toda vez que encontramos una calidad distinta.

En el contexto nacional, según Herrera (2019), realizó la investigación de las variables estudiadas de la IE Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, siendo cuantitativo, no experimental básico y diseño correlacional, la muestra aplicada fue a 40 maestros, la técnica que utilizó fue la encuesta. Concluyó una relación existente afirmativa con deficiencias entre las variables propuestas siendo demostrados los resultados que se presenta Rho de Spearman es de 0.277. Sin embargo, la planificación curricular, las estrategias del docente y el liderazgo del director guardan relación existente positiva con la variable de la calidad del

servicio educativo.

Mientras Reyes (2018), en la tesis gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las Instituciones Educativas del distrito de San Juan de Lurigancho; siendo cuantitativo, básico y diseño no experimental, correlacional de corte trasversal, se utilizó el cuestionario se aplicó la muestra de 157 maestros. Concluyó que guarda relación con gestión del maestro y la calidad del servicio que facilita educativamente y está conforme al resultado obtenido un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,693 y un nivel de significancia igual a 0,000. Sin embargo, la tesis va a proponer un cambio de implementación y aplicación adecuada del currículo nacional dando la importancia la gestión pedagógica con la participación activa de los maestros.

Ari (2019), en la tesis gestión pedagógica y relación de la calidad de servicio en la IE Ramón Castilla, UGEL 04, Comas-Lima Norte, fue de tipo aplicativo, diseño correlacional, con una población de 233 personas de la comunidad educativa y se aplicó una encuesta. Concluyo que las variables propuestas en la investigación se relacionan de forma significativa. Sin embargo, el trabajo de investigación busco mejorar el aprendizaje de una manera integral donde el docente realiza todas las secuencias de la enseñanza y garantizar un aprendizaje significativo y de calidad.

Ávila (2019), manifestó en la investigación gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la escuela Mercedes Indochea Lozano de Huacho, aplico una investigación básica, correlacional causal no experimental, diseño utilizado fue transaccional, correlacional, con aplicación de cuestionarios a 80 estudiantes, concluyó que existe una correlación afirmativa buena entre las variables con un Rho de Spearmann= 0.769\*\* y el p\_ valor es de 0,000 < 0,05. Sin embargo, la investigación apunta a mejorar la calidad de la institución educativa mediante innovaciones estratégicas permitiendo el desarrollo institucional en beneficio de los estudiantes.

Ramírez (2020), investigó la gestión pedagógica y calidad educativa en la Institución Educativa Privada de Víctor Larco Herrera, Trujillo, diseño no experimental, descriptivo – correlacional, utilizando la encuesta, con la aplicación de cuestionario, en una muestra de 20 docentes, concluyó las variables de gestión pedagógica está relacionada con la variable de calidad educativa presenta

un nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0.05$ ) teniendo una relación directa y significativa; es decir, cuanto mejor sea la variable x, mejor será la variable y, así mismo la correlación rho de Spearman reporta 0.763, considerando la correlación de las variables de esta investigación como muy significativa. Sin embargo, la investigación nos permitirá enfocarnos en los problemas que perjudican al líder pedagógico y de acuerdo a los resultados podrán mejorar su calidad educativa en dicha institución.

El enfoque de la variable de gestión pedagógica, Ministerio de educación Minedu (2020), nos mencionó que se construye a través de un conocimiento que interviene un serie de saberes previos a través de los conocimientos y trabajo directo con los estudiantes, en consecuencia la enseñanza que se requiere es generar interacciones iniciando de los intereses de los alumnos y situarse en el contexto sociocultural específico para favorecer la construcción de nuevos conocimientos e ir mejorando la educación y el desarrollo metodológico de los docentes en el entorno al ámbito educativo.

Según Mendoza y Bolívar (2016), manifestaron que en esta variable son un conjunto de acciones, conocimientos, políticas educativas, administrativas y principios éticos, direccionados a mejorar de forma continua las prácticas educativas; iniciando desde la institución educativa logrando establecer prácticas administrativas con los integrantes de la institución educativa (padres , alumnos, administrativos, etc.) como: controlar, orientar, planificar, supervisar, planificar y dirigir, los bienes de la escuela, para promover e impulsar con la finalidad de llegar al objetivo educativo.

En el caso de Molina y Moros (2019), en la variable de gestión pedagógica son estrategias que el docente utiliza y pone en práctica las acciones en gerencia en la institución educativa o en un ambiente escolar (aula), así mismo el fortalecimiento del proceso educativo, integrando al currículo y los nuevos enfoques tecnológicos TIC y comunicación, acorde al entorno social y lograr el objetivo educativo.

Por otro lado, Batista (2007), manifestó que gestión pedagógica es una secuencia de un quehacer coordinado de múltiples acciones como orientar, regularizar y evaluar el trabajo didáctico, encaminado al logro del objetivo de formación de modelo profesional, centralizado desde el trabajo metodológico y el



trabajo educativo personalizado que se manifiesta a través de un carácter, sistémico e integrador de formación integral de los alumnos.

De acuerdo a los autores mencionados la gestión pedagógica en un conjunto de actividades relacionada con las formas de como los maestros realizan fundamentalmente el proceso de enseñanza, es decir como desarrolla el currículo, si aplica estilos de enseñanza, si realiza una planeación didáctica, evalúa los aprendizajes de los estudiantes y además de interactuar con ellos, para obtener un aprendizaje resaltante en los alumnos.

Según Batista (2007) y de una experiencia profesional se considera una propuesta para medir la variable propuesta: la dimensión de planificación y organización, Certo (2001), expreso que: existe una organización sistemática de una serie de acciones para alcanzar los objetivos, viabiliza la evaluación de la planificación y ayuda a enlazar el trabajo y asegura la cooperación del equipo de directivos apoyen, de este modo se conseguirá que la responsabilidad cumpla un rol importante. Sin embargo, la planificación y organización de forma secuencial se puede obtener objetivos pedagógicos propuestos en el año académico, la planificación del aula está constituida por unidades dentro de un tiempo de inicio y término que guían el trabajo educativo del maestro para alcanzar los objetivos del currículo nacional.

La segunda dimensión denominada estilo de enseñanza, Guerrero (2010), nos dice que son las formas acciones que tiene cada maestro para guiar la enseñanza en aula, como son el conocimiento y dominio del curso, como prepara su sesión de clase, sus métodos, la relación entre docente y alumno, un ambiente propicio. Por lo tanto, la dimensión propuesta el maestro en su estilo de enseñanza afecta directamente a ellos que enseñan, interactúan con los estudiantes, dirigen el aula, la utilización de los correctos métodos y se desarrollan en un ambiente cordial en el aula.

En el caso de la dimensión de evaluación, según Romero (2008), manifestó que representa la evaluación como un eje que gira a su alrededor toda la actividad educativa, ya que va a visualizar el desenvolvimiento, características de los estudiantes de forma individual, se podrá identificar los puntos débiles de los alumnos. La evaluación no es solo parte del aspecto metodológico sino es una técnica que motiva ayuda en lo personal y social. Sin embargo, además implica

recopilar información de acuerdo a los indicadores planteados por los docentes, esto ayudara a orientar y conducir el proceso pedagógico y decisiones, en consecuencia, en esta dimensión es un procedimiento que va a regular las formas de aprendizaje.

Por otro lado, de la dimensión de comunicación, Maldonado (2001) definió como el trabajo escalonado entre dos o más personas transmiten ideas, contenidos de materias, sentimientos, valores. En este campo es importante porque nos facilita el entendimiento entre las personas en situaciones distintas. Sin embargo, la comunicación facilita la comprensión de lo que se puede comunicar entre seres humanos y por ende es fundamental en el proceso de formación estudiantil, la comunicación en un ambiente escolar amplía las oportunidades de acceso al conocimiento de los contenidos que se enseñan, haciendo uso de conjunto de recursos gramaticales que nos permitirá comprender, argumentar y decodificar la información que se comunica, creando entornos propicios de aprendizaje.

Por otro lado, respecto a la variable de calidad de servicio educativo, según Zeithaml y Parasuraman (2004), de acuerdo a los autores son todos los componentes que rodean y dan un valor especial al producto y podrán ser evaluados de acuerdo a sus cualidades o características. Sin embargo, para Díaz (2010), si trasladamos el concepto propuesto en calidad en contexto educativo no se podría decir que es eficiente o de una forma eficaz a razón que en educación es una progresión de mejorar continuamente, es decir capacidad de realizar algo al máximo, pero con un mínimo de tiempo y a esto es eficacia, y todo es esto con el único propósito de lograr alcanzar las metas propuestas. Para Ruiz (2011) el autor nos planteó la calidad educativa es una ilusión pero que se constituye en un objetivo que está orientada a una serie de acciones y prácticas de forma constante perfeccionando en encontrar una optimización del ser humano.

Sin embargo, de acuerdo a los autores se puede decir que la calidad del servicio educativo es la relación si un producto o un servicio cumple la condición del cliente en consecuencia es de calidad, en el entorno educativo es cuando se planifica, gestiona, desarrolla el proceso pedagógico con el objetivo de brindar un buen servicio en la institución educativa.

De acuerdo a Zeithaml y Parasuraman (2004), propusieron un modelo de

calidad del servicio, denominado SERVQUAL y presenta las siguientes dimensiones, la dimensión de elementos tangibles: según Zeithaml y Parasuraman (2004), señalaron que los elementos tangibles para el autor es vigilar, cuidar el aspecto de un lugar, también los equipos e instrumentos como la apariencia del personal. Asimismo, Ballón (2011) manifestó que los componentes tangibles hacen referencia a la infraestructura del lugar siendo el caso de una institución educativa si es adecuada en limpieza, carpetas, sillas, atención al cliente un horario específico etc. Por lo tanto, la tangibilidad en la dimensión específica nos hace referencia a todos aquellos bienes físicamente apreciables que pueden tocar y apreciar, así como su aseo y la formalidad de atención al público o estudiantes.

La segunda dimensión se denomina fiabilidad, según Zeithaml y Parasuraman (2004) y Ballón (2011) coinciden es sus apreciaciones que es aquella que brinda confiabilidad en el servicio que da cumpliendo con lo que expresa, comprometidos con su trabajo y si por algún momento comenten una equivocación admiten y corrigen la falta En tal sentido, se puede indicar que es un afecto de confianza que expresan los usuarios por ofrecimiento de calidad adecuada de la institución.

La tercera dimensión la capacidad de respuesta: según Zeithaml y Parasuraman (2004) manifestaron es la respuesta pronta y la disposición de los que dan el servicio para satisfacción de una demanda, una atención rápida, Asimismo, Ballón (2011), manifestó que está direccionada con la flexibilidad de una empresa con el compromiso de atención pronta y cumplimiento rápido. Por consiguiente, se puede mencionar que la respuesta ante el servicio educativo es brindar una adecuada atención ante el requerimiento de los estudiantes o familia de una forma rápida, eficaz y con disposición.

La cuarta dimensión seguridad: Zeithaml y Parasuraman (2004), señalaron la preocupación por la seguridad física y financiera de los usuarios, además preocuparse por las instalaciones que ofrecen como también el servicio sobre tarjetas de crédito, contratos, etc. o parecidos. Por otro lado, Ballón (2011) indico que la seguridad, es la comodidad que tiene los usuarios al permanecer en sus instalaciones en consecuencia un trato de amabilidad y respeto ante la atención brindada. En ese sentido, la seguridad en la calidad de servicio en la escuela

hace referencia a como se siente el cliente al bienestar para hacer uso de las instalaciones, atención con cortesía creando un ambiente agradable para toda la comunidad.

Finalmente, como ultima dimensión empatía: para Zeithaml y Parasuraman (2004) y Ballón (2011) coinciden y manifestaron que es establecer y comprender las emociones, pensamientos del otro y ponerse en lugar del otro y esto se puede evidenciar en las demostraciones de respeto, comprensión, valoración que la otra persona desea ser comprendida. La empatía se puede decir que es una competencia cognitiva, emocional del maestro, y que es entendimiento y formar parte de las emociones de las personas y constituye un proceso principal para establecer una relación amigable y respetuosa anteponiendo los valores y servicios brindados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación presentada es cuantitativo, hipotético deductivo, básica, no experimental y nivel descriptivo correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Es cuantitativa ya que se utilizó la estadística y la medición numérica para probar las hipótesis principalmente, además la evaluación se basó en literatura ya existente del tema.

Es hipotético deductivo porque es como un trayecto que el investigador para lograr un trabajo científico, utiliza varios puntos esenciales como la observación de los fenómenos, desde el planteamiento de una hipótesis correlacional para dar explicación a la relación; y de los resultados se entablan deducciones más allá de la respuesta estadística de la hipótesis, esto es, que se sustentan a que se debe que una variable está relacionada con otra.

Es una investigación básica, ya que en estos estudios se analizó el fenómeno material de investigación tal como ocurre dentro de su propia naturaleza sin buscar afectarlos o manipularlos, como la gestión pedagógica y la calidad del servicio desde la mirada de los encuestados.

Tiene un diseño no experimental, porque se atribuyó a investigaciones en las cuales no se manipulan o altera el comportamiento natural de las variables como sucede en el caso de las variables aquí estudiadas. Así mismo es transversal a razón que el periodo de recolección de datos corresponde a una unidad de tiempo, siendo 2021.

Además de nivel descriptivo correlacional porque se diagnosticó el comportamiento de las variables conforme a su contexto real y buscó resolver la relación de dos variables: la gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho.

El esquema pertenece al siguiente diseño:



Dónde:

M: Muestra de docentes

Ox: Gestión pedagógica

Oy: Calidad del servicio educativo

r: relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

En la variable de gestión pedagógica, Batista (2007), manifestó que gestión pedagógica es el transcurso de un quehacer coordinado de múltiples acciones como orientar, regularizar y evaluar el trabajo didáctico, encaminado al logro del objetivo de formación de modelo profesional, centralizado desde el trabajo metodológico y el trabajo educativo personalizado que se manifiesta a través de un carácter, sistémico e integrador de formación integral de los alumnos. La variable está conformada por cuatro dimensiones: planificación y organización, estilo de enseñanza, evaluación y comunicación, las cuales se observarán la variable y con la escala de Likert que está compuesta por 27 ítems (operacionalización de la variable gestión pedagógica ver en anexo 2)

En la variable de calidad de servicio educativo, Zeithaml y Parasuraman (2004), de acuerdo a los autores son todos los componentes que rodean y dan un valor especial al producto y podrán ser evaluados de acuerdo a sus cualidades o características. Está conformado por cuatro dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con las cuales se medirá la variable, con la escala de Likert y está compuesta por 27 ítems (operacionalización de la variable gestión pedagógica ver en anexo 2)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Epeniquen y Diestra (2013), es una cantidad de población, conjunto de personas, objetos que se observen algunas características comunes en un espacio determinado para el estudio, estuvo conformada por los estudiantes del nivel avanzado del CEBA Manuel Gonzales Prada del establecimiento penitenciario de Lurigancho, por 133 estudiantes.

Berenson. y Levine (1992), muestra es el subconjunto de un total de población una mínima parte representativa y está constituida por los estudiantes del nivel avanzado del CEBA Manuel Gonzales Prada del establecimiento

penitenciario de Lurigancho, con una cantidad de 100 estudiantes.

Muestreo según Cid, Méndez y Sandoval (2011) la aplicación fue no probabilístico, siendo el caso que los participantes de la investigación como muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados. Así mismo el tipo de muestra a utilizar será por conveniencia del investigador.

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

Se utilizó la encuesta, según Carrasco (2009), es empleada esta técnica para la recolección de información con un enfoque de preguntas.

Los instrumentos empleados para las variables fue el cuestionario. Según Bernal (2006), manifestó que es una relación de interrogantes para la obtención y recolección de datos importantes para la investigación (ver ficha técnica del instrumento que mide la gestión pedagógica y calidad del servicio en anexo 3)

En el trabajo se aplicó la validez de contenido, Pimienta y Orden (2017), manifestaron que el dominio que representa un instrumento es el paso de lo que se calibra. Se relaciona al escalón en que una herramienta calcula la variable, de manera demostrable y libre de distorsión, la validez de la herramienta se estableció por medio del juicio de expertos sobre el tema a aplicar, en este contexto tres jueces expertos metodológicos y temáticos evaluaron la suficiencia de los ítems planteados.

**Tabla 1**

Validez del contenido por juicio de expertos

<b>N</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Expertos</b>	<b>Resultado</b>
1	Doctora	Cerafin Urbano, Virginia Asunción	Aplicable
2	Magister	Zarate Gutiérrez, Gabriela	Aplicable
3	Doctor	Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo	Aplicable

Así mismo, se midió la confiabilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que, si oscilan entre cero y uno, significa que mientras el resultado se acerca a cero es menos confiable o nula, pero si sube a uno demuestra confiabilidad, perfeccionamiento del instrumento.

Por lo tanto, para verificar la confiabilidad de los instrumentos elaborados fueron probados mediante una prueba piloto al 10% de la población en estudio

(10 estudiantes), que en este caso son parte de la población para conocer el grado de certeza de las respuestas, se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach en la que se interpretaron los valores obtenidos.

## **Tabla 2**

Respuesta de la confiabilidad de los instrumentos

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
C1	0.71	27
C2	0.70	27

Fuente: Anexo 5

Por lo tanto, los resultados muestran que ambos instrumentos son confiables por ello se puede proceder aplicar a la muestra total.

### **3.5. Procedimientos**

El instrumento al ser validado y confiable, se procedió a coordinar con el permiso respectivo a la institución educativa y poder contar con la autorización de la dirección, el día miércoles 07 de julio del 2021, me presente al establecimiento penitenciario de 9.00am hasta las 16.00pm , donde se estableció una comunicación de primera instancia a la directora de la institución educativa y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social se visitó cada pabellón del centro penitenciario acompañada por los docentes del nivel avanzado, estableciendo una comunicación con los estudiantes que formaran parte de la muestra del trabajo de investigación. Así mismo se les comunico a los estudiantes el objetivo del trabajo y se les dio a conocer su participación que será de forma voluntaria. Los cuestionarios tuvieron un tiempo aproximado de 20 minutos de aplicación, cumpliendo con el objetivo llegando a 100 estudiantes. No se realizó vía online, debido a la emergencia sanitaria el establecimiento penitenciario Lurigancho no cuenta con internet y herramientas digitales, por motivos de seguridad inherentes a un sistema carcelario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados obtenidos han sido colocados en una base datos de Excel para luego pasar a un programa SPSS para su calificación. De los cuales se presentaron en figuras y tablas que se observa el nivel en el que se encuentran las variables enunciadas en la investigación. Así mismo al verificar las hipótesis



como primer paso la distribución de los dos fenómenos si ambos siguen con normalidad, y luego pasar con la aplicación del estadístico de coeficiente Rho de Spearman, que determinara si hay o no relación entre una y otra variable.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), nos manifestó tres criterios importantes que resaltan en la investigación: criterios éticos, de condiciones de dialogo autentico y de originalidad, en el primer criterio cada estudiante brindara su consentimiento de ser informante, pero para ello, se les explico el contenido y detalles de la investigación y de su participación. Como segundo criterio los estudiantes brindaran la información de forma voluntaria, libre de marcar sus respuestas y sin coacción y manteniendo su anonimato y sobre todo fin que cumplirá. Por último, el criterio de originalidad; el trabajo es original de la autora. Además, la información teórica proveniente de otros autores que fueron de referencia y citado de forma correcta de acuerdo a normas APA como respeto de la propiedad intelectual. Así mismo se suma a estos aspectos de garantía el Turniting, que es una herramienta que controla la similitud del documento.

## IV. RESULTADOS

### Descripción de los resultados

**Tabla 3**

Gestión pedagógica según los participantes del establecimiento penitenciario Lurigancho

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	34	34%
Regular	57	57%
Eficiente	9	9%
Total	100	100.0

Elaboración propia

Se aprecia, en la tabla 3, que el 57% de los participantes del establecimiento penitenciario Lurigancho perciben como regular la gestión pedagógica, el 34% deficiente y solo un 9% eficiente. Se concluye que el nivel que predomina es el regular resultado poco favorable, ya que existe una tendencia al nivel deficiente, resultados poco favorable para la institución.

**Tabla 4**

Frecuencia de las dimensiones de la variable gestión pedagógica

	Dim1		Dim2		Dim3		Dim4	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	31	31.0%	35	35.0%	40	40.0%	41	41.0%
Regular	65	65.0%	59	59.0%	55	55.0%	55	55.0%
Eficiente	4	4.0%	6	6.0%	5	5.0%	4	4.0%
<i>total</i>	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Elaboración propia

Se observa, en la tabla 4, que más del 50% de los participantes del establecimiento penitenciario Lurigancho perciben en un nivel regular a las dimensiones de la gestión pedagógica. En la dimensión planificación y organización el 65%, en estilo y enseñanza 59%, en la evaluación y comunicación 55% respectivamente, resultados que indican que el empleo del tiempo, de los materiales educativos, de las técnicas e instrumentos por los docentes en las sesiones de clase son percibidos como regulares. Sin embargo, existe una tendencia al nivel deficiente.

**Tabla 5**

Calidad del servicio según los participantes del establecimiento penitenciario Lurigancho

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	64	64%
Regular	30	30%
Bueno	6	6%
Total	100	100.0

Elaboración propia

Se aprecia, en la tabla 5, el 64% de los participantes perciben como baja la calidad de servicio en el establecimiento penitenciario Lurigancho, el 30% como regular y solo el 6% como buena. Se concluye, que el nivel bajo es el predominante resultado poco favorable para la institución.

**Tabla 6**

Frecuencia de las dimensiones de la calidad de servicio

	Dim1		Dim2		Dim3		Dim4		Dim5	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	39	39.0%	59	59.0%	52	52.0%	69	69.0%	58	58.0%
Regular	52	52.0%	33	33.0%	40	40.0%	27	27.0%	38	38.0%
Bueno	9	9.0%	8	8.0%	8	8.0%	4	4.0%	4	4.0%
<i>Total</i>	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Elaboración propia

Se observa, en la tabla 6, que la dimensión seguridad es percibido como baja por el 69% de los participantes, el 59%, 58%, y 52% perciben como bajo a la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

Por otro lado, el 52% de los participantes perciben como regular los elementos tangibles, no obstante, existe una tendencia al nivel bajo. Resultados poco favorables para la institución. Se obtiene como resultado que el nivel predominante es el nivel bajo.

## Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en el establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021

H<sub>a</sub>: Existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en el establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021

**Tabla 7**

Resultados de la prueba de hipótesis general

		<b>GP</b>	<b>CS</b>
Rho de Spearman	<b>GP</b>	1.000	,449**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
GP=gestión pedagógica, CS= calidad del servicio

Se puede observar al resultado estadístico mostrado en la tabla 7, la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio según los participantes del establecimiento penitenciario de Lurigancho en el año 2021. La correlación es directa y moderada (Rho=449\*\*) y de acuerdo con el valor de p-valor  $0,002 < 0,05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Se concluye, que cuando la gestión pedagógica es deficiente la calidad de servicio educativo será percibida como bajo.

## Prueba de hipótesis específicas

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre las dimensiones de la gestión pedagógica y calidad del servicio en el establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021

H<sub>a</sub>: Existe relación directa entre las dimensiones de la gestión pedagógica y calidad del servicio en el establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021

**Tabla 8**

Relación entre dimensiones de gestión pedagógica y la calidad del servicio

Prueba	Dimensiones	GP	
Rho de Spearman	<b>ET</b>	Coeficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	<b>FIAB</b>	Coeficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	<b>CR</b>	Coeficiente de correlación	,578**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	<b>SEG</b>	Coeficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	<b>EMP</b>	Coeficiente de correlación	,422**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: ET=elementos tangibles, FIAB= fiabilidad, CR=capacidad de respuesta, SEG=Seguridad, EMP= empatía, GP=gestión pedagógica

De acuerdo a lo que se encuentra en la tabla 8 se tiene que la correlación entre la gestión pedagógica y los elementos tangibles es directa y moderada (Rho=601) y de acuerdo con el p-valor  $0,000 < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor serán percibido los elementos tangibles de la institución.

La fiabilidad y la gestión pedagógica se correlaciona de forma directa y moderada (Rho=0,469) y de acuerdo con el p-valor  $0,000 < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la fiabilidad de la institución.

La capacidad de respuesta y la gestión pedagógica se correlaciona de forma directa y moderada (Rho=0,578), y de acuerdo con el p-valor  $0,000 < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la capacidad de respuesta de la institución.

La seguridad y la gestión pedagógica se correlaciona de forma directa y moderada (Rho=0,469), y de acuerdo con el p-valor  $0,000 < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la seguridad de la institución.

La empatía y la gestión pedagógica se correlaciona de forma directa y moderada ( $Rho=0,422$ ), y de acuerdo con el p-valor  $0,000 < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la empatía en la institución.

## V. DISCUSIÓN

En esta quinta parte se presenta los resultados obtenidos a través de la aplicación de dos cuestionarios dirigido a 100 estudiantes del ciclo avanzado del centro de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho, que formaron parte de la muestra. Ahora bien, si nos encontramos en un estado de emergencia sanitaria COVID-19, siendo el caso de la aplicación del instrumento podría haber sido mediante herramientas digitales para la obtención de información en este caso no fue así, debido a la circunstancia que los establecimientos penitenciarios se encuentran actualmente en un sistema de seguridad aislados de la ciudadanía (no tienen visita de familiares) pero recientemente se ha establecido un sistema de internet restringido solo para visitas virtuales entre familia e internos, lo cual es insuficiente para una población masiva y hacinada, es por ello que la educación en contexto de encierro se está aplicando la modalidad de educación a distancia o no presencial sin el uso de herramientas digitales (computadora individual para cada estudiante, laptop, celulares, tablets ) por ser equipos tecnológicos, prohibidos que carecen de internet por medidas de seguridad ya establecidas en los establecimientos penitenciarios, la actividad docente es desarrollada mediante cuadernillos o auto instructivos para el desarrollo de la actividad del estudiante, en consecuencia la recopilación de datos se tuvo que realizar de forma presencial cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social, ya que consistía en visitar pabellón por pabellón del centro penitenciario con la finalidad de ubicar a los estudiantes, una vez proporcionado los instrumentos se les brindaba confianza manifestando que sus respuestas son valiosas e importantes y que estas ayudarían a mejorar el servicio educativo en bien de ellos y que es absolutamente anónimo el cual no implicaba alguna represalia futura contra ellos. Sin embargo, los resultados de las encuestas podían haber sido mejores observando que algunos estudiantes se sentían forzados, cansados y es probable que no han contestado de forma objetiva, si bien es cierto los resultados respondieron a mi hipótesis, hubiera estado mejor aplicar la encuesta en diferentes días y por grupos reducidos. Así mismo hubiera sido algo positivo extender la encuesta en otro establecimiento penitenciario como Miguel Castro Castro, lo cual hubiera sido muy importante para la obtención de resultados, siendo muy enriquecedor, pero el

tiempo que tomo realizar el trabajo de investigación fue corto, es por ello necesario considerar en lo posterior un trabajo de investigación con ampliación a los establecimientos penitenciarios en Lima y Callao.

En base a los hallazgos del estudio, primero la identificación del nivel de la variable de gestión educativa encontrándose en un nivel regular. Estos resultados descriptivos derivan de percepciones poco favorables por la existencia de deficiencias en los procesos de planificación - organización, estilo de enseñanza, evaluación y comunicación entorno al aula. Es decir que no existe una organización sistemática de las actividades, una buena relación docente - estudiante, valoración y personalidad, un dialogo constante que promueva el interés del estudiante. Así mismo Herrera (2019) obtuvo un nivel excelente de la gestión pedagógica según el 100% de su muestra encuestada, sin embargo, no teniendo una similitud con los resultados del trabajo de investigación desarrollado primero porque la muestra fue dirigida a los maestros y del nivel secundaria lo que difiere a la investigación planteada, además Ramírez (2020), en cuya investigación evidenció una relación directa y significativa observándose que se encuentran un nivel alto. Lo que nos confirma también que esta investigación no tiene similitud con los hallazgos de la presente investigación a razón que el autor aplico a maestros y por vía virtual, además las características de la institución educativa son privadas y no en contexto de encierro. Por otro lado, Mendoza y Bolívar (2016) concluyeron que los directivos realizan casi siempre de manera medianamente efectiva, respecto a los indicadores como intervención en la labor pedagógica, el impulso de estrategias para la organización, avance e integral de todos los actores de la comunidad. Sin embargo, por los resultados tiene medianamente similitud con el trabajo de investigación en resultados, pero difiere en el cuestionario, muestra el cual fue aplicado a directivos, docentes, representantes de los núcleos rurales de Venezuela. Por otro lado, Batista (2007), que es la continuidad de un quehacer coordinado de múltiples acciones como orientar, regularizar y evaluar el trabajo didáctico, encaminado al logro del objetivo de formación de modelo profesional. Sin embargo, ante los hallazgos y comparaciones se podría proponer nuevas variables para reforzar el sistema educativo en contexto de encierro como clima en el aula, gestión administrativa, liderazgo entre otros fenómenos.



Respecto a la calidad del servicio, el resultado estadístico descriptivo el mayor porcentaje está en un nivel bajo, lo que nos demuestra que existe grandes problemas en cuatro dimensiones específicas (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) y solo se observa un nivel regular con un 52% en elementos tangibles, es decir que la falta de equipos tecnológicos adecuados para la actividad educativa, no se tiene la certeza que el proceso de formación educativa es el adecuado y se demuestre el interés del docente en solucionar los problemas que acarea día a día a los estudiantes más aun en esta situación de emergencia sanitaria, así mismo la disponibilidad de ayudar cortésmente, transmitir confianza, preocuparse por ellos en su situación actual. Ari (2019), manifestó en sus resultados de satisfacción que ofrece la institución educativa es de buena aceptación del padre de familia y/o estudiante, es decir que la institución educativa ofrece una buena educación a los estudiantes que se sienten bien, desarrollan competencias cognitivas, implementan planes de trabajo, un proceso adecuado que satisface a los alumnos y entorno familiar de este. Sin embargo, ante la comparación de los resultados y del antecedente no se alinean al trabajo de investigación desarrollado, primero porque son estudiantes menores de nivel secundaria y no se encuentran en contexto de encierro además que la investigación planteada y realizada antes de la emergencia sanitaria y en consecuencia los resultados van a diferir enormemente si se plantea en la realidad actual.

En cuanto a la hipótesis general, se evidenciaron en los resultados estadísticos inferenciales que existe una correlación directa y moderada. Es decir, es aceptada la hipótesis de la investigación. Esto significa que ambas variables tienen un comportamiento en el mismo sentido, es decir, a medida que mejore la gestión pedagógica, también lo hará la calidad del servicio que brindan los maestros del centro de educación básica alternativa Manuel Gonzales Prada del centro penitenciario Lurigancho. Resultados casi similares en las investigaciones de Reyes (2018) observó que, la gestión pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo en un nivel moderado, es decir que existe una relación positiva entre ambas variables según a la información recibida por los maestros de la red educativa, mientras Aucay (2018) también afirmó que existe una relación alta entre el desempeño pedagógico y la calidad educativa en la

escuela, además que debe haber una comunicación oportuna y asertiva así mismo el respeto a los miembros de la comunidad. Sin embargo, los resultados obtenidos han sido deficientes que la gestión pedagógica desarrollada por los docentes puede ser a razón de la emergencia sanitaria, el temor de contagiarse con otras variantes del COVID-19, y en consecuencia el no acercamiento, la relación con los estudiantes lo que influye en la poca comunicación y otros aspectos involucrados en la enseñanza.

En cuanto a la primera hipótesis específica entre la dimensión de elementos tangibles se relaciona con la gestión pedagógica de grado directa y moderada. Los resultados afirman que a mejor gestión pedagógica mejor serán percibidos los elementos tangibles de la institución educativa. Así mismo Reyes (2018) en sus hallazgos se relaciona directamente con la dimensión de tangibilidad y que existe una moderada relación positiva entre la variable de gestión pedagógica y dimensión en mención. Sin embargo, a pesar que ambas son resultados similares, de fondo son diferentes se diferencia en que se aplicó a 157 docentes de 16 escuelas diferentes, y el trabajo que se realizó es a estudiantes con muchas delimitaciones. Así mismo el concepto es validado teóricamente por Zeithaml y Parasuraman (2004), quien concluyó que una escuela debe estar acondicionada con un equipamiento nuevo y actual, el lugar donde se desarrolla las actividades deben ser visualmente atractivos y que las personas que trabajan en el lugar deben tener calidez a la atención como las personas que cumplen la función del orden y aseo como la propaganda que presentan. Sin embargo, esta dimensión asegura que al equipar las aulas con un mínimo de equipamiento estas podrán brindar y mejorar la calidad del servicio realizado por los docentes, lo cual es asertivo por el autor, pero la investigación está en un contexto de encierro lo que dificulta el ingreso de estos equipos tecnológicos, pero con una coordinación debidamente sustentada por las autoridades educativas esto se podría ser viable y ser presupuestadas en lo posterior, pero con un sistema controlado.

Con respecto a la segunda hipótesis específica se afirma que la dimensión de fiabilidad se relaciona con la gestión pedagógica. A su vez el grado de relación fue directa y moderada. Por lo tanto, se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la fiabilidad de la institución. y tiene similitud con

el estudio de Reyes (2018) concluyó que la variable en mención se relaciona directamente con la dimensión fiabilidad, y que existe una relación moderada. Y podemos sustentar teóricamente con el planteamiento de Zeithaml y Parasuraman (2004) concluyeron que, al dar un servicio eficiente y eficaz, entregando cumpliendo con lo prometido y tener claro que el cliente se sienta conforme con el servicio brindado. Sin embargo, la fiabilidad en la institución educativa cumple un rol importante en la calidad de servicio, los estudiantes desean ser escuchados que alguien se preocupe por ellos porque en su mayoría de esta población son abandonados por sus familiares y su única terapia son los docentes personas que antes de la emergencia sanitaria pasaban cinco horas de convivencia diaria. Si bien Reyes, coincide con la investigación en sus hallazgos no podría ser similar porque son poblaciones diferentes en contextos diferentes.

En cuanto a la tercera hipótesis los hallazgos encontrados mediante la prueba tiene correlación de forma directa y moderada y se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la capacidad de respuesta de la institución; y tiene similitud con los hallazgos del estudio de Reyes (2018) concluye: que existe una relación positiva entre la gestión pedagógica y la dimensión capacidad de respuesta, lo que nos muestra una moderada relación entre las variables; y se complementa por lo enunciado por Zeithaml y Parasuraman (2004) concluyo que una pronta respuesta , predisposición y atención inmediata al cliente, es decir que permite que en una escuela en este caso los estudiantes puedan percibir un servicio de calidad educativo. Sin embargo, ante los resultados obtenidos son moderados esto significa que actualmente los docentes no se relacionan mucho con los estudiantes por la misma situación, si antes se mantenía una distancia por algunas razones como: enfermedades como TBC y otros, ahora con la pandemia la distancia es más lejana, es por ello que no se puede atender eficazmente a un problema, los trabajos grupales ,talleres de teatro, oratoria, deporte, danza todo es limitado lo que influencia en la calidad del servicio en los estudiantes.

En la cuarta hipótesis, se evidencio relación directa y moderada entre la dimensión planteada seguridad y la gestión pedagógica, por lo tanto, se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la seguridad de la institución. y tiene semejanza con la investigación de Reyes (2018) quien en sus

hallazgos obtuvo que existe una moderada relación entre la gestión pedagógica y la dimensión seguridad, sin embargo al tener similitud son casos muy diferentes de fondo; también se puede mencionar el planteamiento por los autores de Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes indicaron que una entidad debe tener cuidado por la seguridad de la persona y estado de cuenta, es decir en una institución educativa debe ofrecer una comodidad físicamente si no es la seguridad que pueda transmitir los docentes a sus estudiantes. Sin embargo, se ha evidenciado que los docentes no manifiestan una comunicación fluida, de confianza en las acciones educativas, esto quizás se deba a que los maestros actualmente solo mantiene una comunicación de una vez a la semana por razones de la emergencia sanitaria y no puede responder a las inquietudes de los estudiantes a razón que el espacio es limitado e inadecuado en un pasadizo, o simplemente parados lo que limita en brindar una asesoría como corresponde en un ambiente o aula de la institución.

En la quinta y última hipótesis se evidencio la dimensión de la empatía y la gestión pedagógica se correlaciona de forma directa y moderada y se afirma que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la empatía en la institución. y tiene semejanza con el estudio de Reyes (2018) concluyo que existe una relación moderada entre la gestión pedagógica con la dimensión empatía; asimismo se puede mencionar el planteamiento por los autores de Zeithaml y Parasuraman (2004), concluyeron que es la capacidad de entender los pensamientos y emociones que no están en uno mismo sino en otra persona es entender y comprender lo que el otro ser humano vive o siente, es decir valorando con respeto al prójimo. Sin embargo, por lo resultados es importante generar un dialogo frecuente conocer a vuestros estudiantes las condiciones que vive en el interior del penal, ser empáticos en la enseñanza acercarse a ellos y poder ayudar en lo que se requiera y se pueda.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** – Se llegó a determinar existe relación estadísticamente significativa (p-valor  $0,002 < 0,05$ ) entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa el establecimiento penitenciario de Lurigancho, directa y moderada ( $Rho=449^{**}$ ). Esto es que cuando la gestión pedagógica es deficiente la calidad de servicio educativo será percibida como bajo.

**Segunda.** – Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa p-valor  $0,000 < 0,05$ , es directa y moderada ( $Rho=601$ ) entre la dimensión de gestión pedagógica y elementos tangibles. Ello significa que a mejor gestión pedagógica mejor serán percibidos los elementos tangibles de la institución.

**Tercera.** – Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa p-valor  $0,000 < 0,05$ , es directa y moderada ( $Rho=0,469$ ) entre la gestión pedagógica y la fiabilidad. Ello significa que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la fiabilidad de la institución.

**Cuarta.** - Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa p-valor  $0,000 < 0,05$ , es directa y moderada ( $Rho=0,578$ ), entre la gestión pedagógica y la capacidad de respuesta. Ello significa que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la capacidad de respuesta de la institución.

**Quinta.** - Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa p-valor  $0,000 < 0,05$ , es directa y moderada ( $Rho=0,469$ ), entre la gestión pedagógica y la seguridad. Ello significa que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la seguridad de la institución.

**Sexta.** – Se concluyó que existe relación estadísticamente significativa p-valor  $0,000 < 0,05$ , es directa y moderada ( $Rho=0,422$ ), entre la gestión pedagógica y la empatía. Ello significa que a mejor gestión pedagógica mejor percibida será la empatía de la institución.

## VII. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados estadísticos es necesario mencionar lo siguiente:

**Primera.** - Se recomienda fortalecer la gestión pedagógica, a través de la dirección de la institución educativa mediante capacitaciones y acompañamiento permanente que permita al personal docente adecuar el diseño curricular de educación básica alternativa en contexto penitenciario y considerar en los documentos de gestión las acciones de prevención contra el Covid-19, lo que conlleva a mejorar la calidad del servicio y por ende a los estudiantes-internos de la institución educativa.

**Segunda.** -. Se recomienda a la institución educativa, derivar documentación adecuada ante las autoridades del INPE y Minedu para la asignación de presupuesto y autorización que permita la implementación de los elementos tangibles como el equipamiento básico de computadoras con internet controlado, con la finalidad que los maestros puedan desarrollar sus sesiones programadas de forma sincrónica y asincrónica, además la utilización de la plataforma educativa “aprendo en casa”.

**Tercera.** - Se recomienda a la dirección y docentes de la institución educativa brindar un servicio educativo ágil y eficiente de acuerdo a las expectativas de los estudiantes en contexto penitenciario y trabajar con compromiso y mística institucional lo que conllevaría a mejorar la imagen de la escuela.

**Cuarta.** - Se recomienda al director gestionar talleres virtuales como habilidades blandas, habilidades socioemocionales dirigido a los docentes con la finalidad de mejorar su capacidad de respuesta, el cual conllevaría a incrementar los niveles de calidad del servicio educativo y por ende el beneficio de los estudiantes.

**Quinta.** - Se recomienda a la dirección y docentes de la institución educativa realizar actividades complementarias como terapias de deporte al aire libre, esto mejoraría la comunicación y por ende la transmisión de seguridad que los estudiantes requieren en consecuencia la calidad del servicio incrementaría.

**Sexta.** - Se recomienda que la dirección y docentes de la institución educativa brindar confianza, amabilidad y una atención individualizada a los actores educativos, específicamente los estudiantes mediante el cual se puede incrementar los niveles de calidad del servicio educativo.

**Séptima.** - A futuros investigadores interesados en la presente temática,

considerar realizar una evaluación cualitativa de la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en contexto de encierro, donde puedan aplicar entrevistas, talleres un trabajo más directo con los estudiantes y dar soluciones ante posibles problemas.

## REFERENCIAS

- Ari, R. (2019), La gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional "Ramón Castilla", UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016.
- Ärlestig, H. and Törnsen, M. (2014). Classroom observations and supervision – essential dimensions of pedagogical leadership. *International Journal of Educational Management*. Volumen 28 (No. 7). pp. 856-868. Retrieved from
- Aucay, C. (2018). Desempeño pedagógico y calidad educativa en la Institución Educativa "Carlos Cornejo Orbe" De La Parroquia Rio Boito del Cantón Provincia Del Oro Ecuador 2018. *Revista institucional*. 9 – 12.
- Avila, J, (2019) La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa "Mercedes Indacochea Lozano" del distrito de Huacho.
- Ballón, J. (2011). Elaboración y aplicación de una metodología para el desarrollo de la encuesta de satisfacción de usuarios externos del INS. Lima: Instituto Nacional de Salud.
- Barret, C. y Breyer, R. (2014). The influence of effective leadership on teaching and Learning. *Journal of Research Initiatives*. Volumen 1 (N° 2). pp. 1-9. Retrieved from
- Batista, T. (2007) The pedagogic management in the academic year from an integrative model of the curriculum and the educational work.
- Berenson, M. y Levine, D. (1992). *Estadística básica en administración, conceptos y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.. 946 p.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición.
- Boe, M. and Hognestad (2017). Directing and facilitating distributed pedagogical leadership: best practices in early childhood education. *International Journal of Leadership in Education* . Volumen. 20 (N° 2). pp. 133-148. Retrieved from
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica* (2da. Ed.). Lima: San Marcos.
- Certo, C. (2001). *Administración moderna: (1ra Edic.)*. Bogotá: Prentice Hall.
- Chakka, R. (2015). Total Quality Management in Pedagogy (TQM\_P). Artículo. [https://www.researchgate.net/publication/290019287\\_Total\\_quality\\_management\\_in\\_pedagogy\\_TQM\\_P\\_An\\_update](https://www.researchgate.net/publication/290019287_Total_quality_management_in_pedagogy_TQM_P_An_update)
- Chen, E.,Cerdas V. y Rosabal, S. (2020). *Pedagogical Management Models:*



Factors of Participation, Change, and Innovation in Costa Rican Educational Centers.

Cid, A., Méndez, R. Sandoval, F. (2011) Investigación Fundamentos y metodología. Segunda edición.

Comisión Europea y Observatorio de innovación educativa (2020) Tecnológico de Monterrey

De La Cruz, E. (2017): Teachers' Pedagogical Management and Instrumental Performance in Students of an Artistic Higher Education School. Artículo de investigación

Díaz, J. A. (2010). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación.

Epeniquen, M.; y Diestra, E;(2013). Hacia el logro de una investigación cuasiexperimental (1ra edi.) Lima: gráficos Danny

Estadística (2021) instituto nacional penitenciario

Giles, D., and Morrison, M. (2010). Exploring leadership as a phenomenon in an educational leadership paper: An innovative pedagogical approach opens the unexpected. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*. Volumen 22. pp. 64–70. Retrieved from

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill

Herrera, O. (2019). Tesis de gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019.

<https://doi.org/10.5377/ryr.v0i45.4423>

Jäppinen, A. and Anneli Sarja, A. (2012). Distributed pedagogical leadership and generative dialogue in educational nodes. *Journal Management in Education*. Volumen 26 (N° 2). pp. 64-72. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/0892020611429983>

Juhani, T. and Kuusilehto, L. (2015). Possibility to engage in pedagogical leadership as experienced by Finnish newly appointed principals. *American Journal of Educational Research*. Volumen 3 (N° 3). pp. 318-329. Retrieved from [pubs.sciepub.com/education/3/3/11/index.htm](https://pubs.sciepub.com/education/3/3/11/index.htm)

Leo, U. (2015). Professional norms guiding school principals' pedagogical leadership. *International Journal of Educational Management*. Volumen 29

(N° 4). pp. 461- 42 476. USA. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJEM-08-2014-0121/full/html>

Maldonado, A. (2001). *Aprendizaje y comunicación*. México: Prentice Hall.

Male, T. and Palaiologou (2013). *Pedagogical leadership in the 21st century: Evidence from the field*. *Educational Management Administration & Leadership*, Volumen 43N°(2), pp. 214–231. USA. Retrieved from

Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). *Teacher performance and quality education*. *Revista Ra Ximhai*, 123-134.

Mendoza, F. y Bolivar, M. (2016) *Teaching and integration of productive management education projects in rural schools*. *Negotium*, vol. 12, núm. 35, noviembre, 2016, pp. 39-55. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.

Ministerio de educación (2020) RV N 005-2020-MINEDU Norma tecnica “Disposiciones que establecen estandares en progresion de ls competenciaas profesionales en el mrco del buen desempeño docente”.

Ministerio de educación del Perú. (2012) *Marco del Buen Desempeño Docente*. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: N° 2014-04604 Impreso por: Corporación Gráfica Navarrete Carretera Central 759 km. 2 Sta. Anita - Lima 43 RUC: 20347258611

Ministerio de educación (2009) *Diseño Curricular Básico Nacional de Educación Básica Alternativa*.

Molina, B. y Moros, J. (2019). *Gestión Pedagógica Curricular para el desarrollo de Proyectos Educativos Comunitarios en Instituciones de Educación Media General*. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 14(2), 455–479. Recuperado de

Ñaupas, U., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. México DF: Ediciones de la U.

Ohlsson, Jon (2014). *Pedagogic challenges in the learning organization*. *The Learning Organization*. Volumen 21 (N° 3). pp. 162-174. USA. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TLO-09-2013-0045/full/html>

- Ortega, P. (2020), La gestión de la autonomía pedagógica en los centros educativos de la provincia de Huelva.
- Pimienta, J. y Orden, A. (2017) Metodología de la Investigación. Tercera edición
- Quispe-Pareja, M. (2020) Pedagogical management to improve the teacher performance; La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente.
- Ramírez, M. (2020) Gestión pedagógica y calidad educativa en una Institución Educativa Privada de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2020.
- Rey, A. (2015). Pedagogical management of the teacher and axiological dimension of knowledge. Revista.
- Reyes, M. (2018) tesis de Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018.
- Ruiz, M. (2011). Excelentes sistemas educativos. Presentación de la sección monográfica. Revista Española de Educación Comparada, Madrid: UNED; Sociedad Española de Educación Comparada, n. 18, p. 11-26
- San Lucas, Rosero y Andrade (2017) Pedagogy in Latin American prisons: An invisible reality. Reality And Reflection
- Serrano, A. (2016). Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de El Salvador.
- Shepard, L. A. (2000). The role of assessment in a learning culture. Educational Researcher; 29 (7), 4-14.
- UNICEF son las siglas para designar el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, o en inglés: United Nations International Children's Emergency Fund.
- Valverde, M. (2009) The pedagogic communication: a transformer element of the educational practice.
- Villalba, C. (2013) The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). Series de conocimiento relevantes: calidad del servicio. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021.

**AUTORA:** Mamani Quispe, Ana Luz

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre gestión pedagógica y los elementos tangibles de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre gestión pedagógica y la fiabilidad de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre gestión pedagógica y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre gestión pedagógica y seguridad de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre gestión pedagógica y empatía de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b> Determinar la relación entre gestión pedagógica y los elementos tangibles de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Determinar la relación entre gestión pedagógica y la fiabilidad de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021 Determinar la relación entre gestión pedagógica y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y seguridad de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y empatía de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación directa entre la gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación directa entre gestión pedagógica y los elementos tangibles de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Existe relación directa gestión pedagógica y la fiabilidad de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Existe relación directa entre gestión pedagógica y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Existe relación directa entre gestión pedagógica y seguridad de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021. Existe relación directa entre gestión pedagógica y empatía de la calidad del servicio en estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021.</p>	Variable 1: Gestión pedagógica				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
			Planificación y organización	Planificación de uso de herramientas y materiales	1-9	<b>Escala Likert:</b> 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Eficiente (102-139) Regular (63-101) Deficiente (27-62)
				Organización adecuada de conocimientos y habilidades.			
			Estilo de enseñanza	Empleo adecuado del tiempo y de los materiales educativos de enseñanza.	10-15		
				Empleo adecuado de la sesión de aprendizaje			
			Evaluación	Uso adecuado de las técnicas e instrumentos de evaluación	16-20		
			Comunicación	Uso adecuado de la comunicación y el trabajo en equipo	21-27		
			Variable 2: Calidad del servicio				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
			Elementos tangibles	Apariencia	1-5	<b>Escala Likert:</b> 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Bueno (102-139) Regular (63-101) Malo (27-62)
				Atracción			
			Fiabilidad	Cumplimiento	6-10		
				Mostrar Interés			
			Capacidad de respuesta	Atención	11-15		
Disposición							
Seguridad	Confianza y Comodidad	16-19					
	Amabilidad						
Empatía	Atención individualizada	20-27					
	Adecuación a los intereses del alumno						

<b>Nivel – diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>
<p><b>Nivel</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Método</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p>	<p><b>Población:</b> Estudiantes del ciclo avanzado educación básica alternativa del establecimiento de Lurigancho.</p> <p><b>Tipo de Muestra:</b> No probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 100 estudiantes.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario sobre gestión pedagógica y calidad del servicio</p>	<p><b>Descriptiva</b> Se realiza a través de gráficos de barras y figuras de frecuencia.</p> <p><b>Estadística Inferencial</b> Para la prueba de hipótesis se utilizó Rho de Spearman.</p>

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

### Variable 1: Gestión pedagógica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
<b>Planificación y organización</b>	Planificación de uso de herramientas y materiales. Organización adecuada de conocimientos y habilidades.	1-9		
<b>Estilo de enseñanza</b>	Empleo adecuado del tiempo y de los materiales educativos de enseñanza. Empleo adecuado de la sesión de aprendizaje.	10-15	<b>Escala Likert:</b> 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Eficiente (102-139) Regular (63-101) Deficiente (27-62)
<b>Evaluación</b>	Uso adecuado de las técnicas e instrumentos de evaluación.	16-20		
<b>Comunicación</b>	Uso adecuado de la comunicación y el trabajo en equipo	21-27		

### Variable 2: Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia Atracción	1-5		
<b>Fiabilidad</b>	Cumplimiento Mostrar Interés	6-10	<b>Escala Likert:</b> 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Bueno (102-139) Regular (63-101) Malo (27-62)
<b>Capacidad de respuesta</b>	Atención Disposición	11-15		
<b>Seguridad</b>	Confianza y Comodidad Amabilidad	16-19		
<b>Empatía</b>	Atención individualizada Adecuación a los intereses del alumno	20-27		

### Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos

#### **Variable gestión pedagógica.**

Denominación	Cuestionario de gestión pedagógica
Adaptado	Mamani Quispe, Ana Luz
Lugar	CEBA Manuel Gonzales Prada EP Lurigancho.
Año	2021
Administrado a	Estudiantes
Administración	Individual
Duración	20 minutos aproximadamente
Numero de ítems	27
Nivel de medición	Escala politómica

#### **Variable calidad del servicio.**


Denominación	Cuestionario de calidad del servicio
Adaptado	Mamani Quispe, Ana Luz
Lugar	CEBA Manuel Gonzales Prada EP Lurigancho.
Año	2021
Administrado a	Estudiantes
Administración	Individual
Duración	20 minutos aproximadamente
Numero de ítems	27
Nivel de medición	Escala politómica




## Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

### Calculadora de muestra

Nivel de  
Confianza :   95%  99%

Margen de Error: 

Población: 

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de Muestra:

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

ENCUESTADOS	GESTION PEDAGOGICA																											V1
	Planeacion y organizacion									Estilo de enesñanza							Evaluación					Comunicación						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
1	2	1	1	1	2	4	2	4	3	2	1	3	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	1	1	3	1	55
2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	71
3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	68
4	3	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1	51
5	1	3	1	2	2	3	5	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	65
6	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	68
7	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	67
8	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	64
9	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	72
10	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	66
VARIANZA	0.69	0.61	0.25	0.64	0.44	0.4	1.21	0.56	0.89	0.09	0.69	0.44	0.24	0.81	0.16	0.25	0.25	0.09	0.2	0.09	0.2	0.81	0.16	0.64	0.45	0.44	0.89	
SUMATORIA DE VARIANZAS	12.59																											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	40.41																											

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

- $\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.71
- $K$  : Numero de items del instrumentos → 27
- $\sum S_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los items → 12.59
- $S_r^2$  : Varianza total del instrumento → 40.41

ENCUESTADOS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																											V2
	Elementos tangibles					Fiabilidad				Capacidad de respuesta						Seguridad				Empatia								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
1	1	1	4	2	4	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	67
2	1	1	2	1	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	59
3	1	1	2	2	4	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	3	53
4	1	1	2	1	5	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	4	2	1	2	1	1	2	2	1	58
5	1	1	1	2	4	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	1	50
6	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	61
7	1	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	51
8	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	50
9	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	62
10	1	1	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	1	66
VARIANZA	0	0	0.61	0.29	0.85	0.69	0.81	0.09	0.6	0.69	0.44	0.16	0.24	0.16	0.49	0.45	0.45	0.6	0.44	0.21	0.24	0.56	0.41	0.81	0.41	0.6	0.69	
SUMATORIA DE VARIANZAS	11.99																											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	37.21																											

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

- $\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.70
- $K$  : Numero de items del instrumentos → 27
- $\sum S_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los items → 11.99
- $S_r^2$  : Varianza total del instrumento → 37.21

## ANEXO 6. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA

**Estimado estudiante:** Este cuestionario es anónimo y tiene el propósito de obtener información para conocer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio del CEBA “Manuel Gonzales Prada” del establecimiento de Lurigancho. La sinceridad con que respondas será de gran utilidad para el estudio de investigación.

**Instrucciones:** Lee cuidadosamente cada ítem. Deberá contestar colocando una “X”, según Ud. Considere. La escala de calificación es la siguiente:

5	4	3	2	1
SIEMPRE	ASI SIEMPRE	BUNAS VECES	ASI NUNCA	NUNCA

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Planificación y organización</b>						
1	El/la profesor(a) toma en cuenta los problemas de la realidad para incorporarlo en las sesiones de clase.					
2	Durante la sesión de aprendizaje el/la profesor(a) tiene orden y secuencia.					
3	El/la profesor(a) entrega oportunamente el sílabus de la sesión de aprendizaje al inicio del año escolar.					
4	El/la profesor(a) cumple con el desarrollo de los temas de acuerdo al contenido del curso.					
5	En el desarrollo del auto instructivo el /la profesor(a) utiliza un lenguaje claro y sencillo, con ejemplos y figuras.					
6	El/la profesor(a) entrega los auto instructivos en el fecha indicada para su desarrollo.					
7	El/la profesor(a) recoge los auto instructivos desarrollados en la fecha indicada.					
8	El/la profesor(a) desarrolla actividades de acuerdo al calendario cívico mediante tareas grupales (grupos de acuerdo a su pabellón de convivencia).					
9	El/la profesor(a) mantiene organizado las funciones que les corresponden por mes a cada estudiante (comité del aula).					
<b>Dimensión 2: Estilo de enseñanza</b>						
10	El/la profesor(a) emplea diferentes elementos visuales (láminas) de acuerdo a la sesión de aprendizaje.					
11	El/la profesor(a) emplea diferentes ejemplos de la vida diaria para desarrollar la sesión de aprendizaje					
12	El/la profesor(a) toma en cuenta las experiencias de los estudiantes antes de iniciar una sesión de aprendizaje.					
13	El/la profesor(a) propicia la participación activa de los estudiantes.					
14	El/la profesor(a) promueve el dialogo para enriquecer los temas.					
15	El/la profesor(a) demuestra conocimiento y dominio del tema.					
<b>Dimensión 3: Evaluación</b>						
16	El/la profesor(a) aplica prueba de entrada (escrito) al inicio de la sesión de aprendizaje.					
17	El/la profesor(a) informa los resultados académicos de los estudiantes mensuales.					
18	El/la profesor(a) evalúa continuamente los aprendizajes de los estudiantes					
19	El/la profesor(a) utiliza diferentes formas de evaluación (oral, escrito, presentación de cuaderno).					
20	El/la profesor(a) toma en cuenta la participación activa en las actividades que desarrolla la institución educativa como (concursos de baile, danza, deporte, arte)					
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>						
21	El/la profesor(a) comunica las normas de convivencia de aplicación en el aula y fuera de ella.					
22	El/la profesor(a) muestra interés si se presenta un problema en sus estudiantes.					
23	El/la profesor(a) fomenta la unión y el compañerismo entre los estudiantes.					
24	El/la profesor(a) mantiene una comunicación clara sobre las consecuencias de no presentar sus tareas escolares.					
25	El/la profesor(a) brinda el espacio de dialogo en relación a su progreso académico.					
26	El/la profesor(a) promueve acciones de respeto entre compañeros del aula.					
27	El/la profesor(a) promueve acciones de ayuda mutua entre sus estudiantes.					

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

**Estimado estudiante:** Este cuestionario es anónimo y tiene el propósito de obtener información para conocer la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio del CEBA “Manuel Gonzales Prada” del establecimiento de Lurigancho. La sinceridad con que respondas será de gran utilidad para el estudio de investigación.

**Instrucciones:** Lee cuidadosamente cada ítem. Deberá contestar colocando una “X”, según Ud. Considere. La escala de calificación es la siguiente:

5	4	3	2	1
SIEMPRE	ASI SIEMPRE	BUNAS VECES	ASI NUNCA	NUNCA

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>						
1	Las instalaciones de la institución educativa son aulas adecuadas (con mesas, silla, pizarra, ecran, proyector).					
2	La institución educativa tiene un aula con instalación de computadoras con internet para el desarrollo de actividades educativas a distancia.					
3	La institución educativa tiene un orden y limpieza en sus instalaciones.					
4	La institución educativa hace entrega de elementos de bioseguridad a cada estudiante.					
5	La institución educativa ha implementado los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (mascarillas, alcohol, distanciamiento social).					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>						
6	Cuando el/la profesor(a) promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.					
7	Los auto instructivos elaborados por el/la profesor(a) se están llevando de acuerdo al horario escolar.					
8	El servicio educativo brindado por el/la profesor(a) es adecuado para el proceso de la formación educativa.					
9	Cuando el estudiante tiene un problema, el/la profesor(a) muestra un sincero interés por solucionarlo.					
10	Cuando el estudiante no llega al aula, el/la profesor (a) muestra interés en buscarlo hasta lograr conocer la causa de su presencia.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>						
11	El/la profesor(a) comunica habitualmente a los estudiantes las actividades a realizar durante las clases y las que se desarrollan fuera de clase.					
12	El/la profesor(a) comunica a los estudiantes las actividades a realizar fuera de la sesión de aprendizaje (taller de oratoria, danza, mediación de lectura, etc)					
13	Las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) atiende eficazmente las necesidades de los estudiantes.					
14	Cuando los auto instructivos no se comprenden el/la profesor(a) siempre está dispuesto a realizar la orientación oportuna.					
15	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) muestra interés por responder a las preguntas de los estudiantes.					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>						
16	Durante en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) transmite confianza a sus estudiantes.					
17	Existe comunicación fluida y de confianza entre el/la profesor(a) y estudiante.					
18	El/la profesor(a) ante una equivocación en la evaluación (tareas, pruebas, corrección de cuadernos o auto instructivos) corrige su error					
19	El/la profesor(a) tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus estudiantes.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
20	El/la profesor(a) se dirige a ustedes por sus nombres anteponiendo al palabra estudiante.					
21	El/la profesor(a) brinda un aprendizaje más personalizado en casos que no comprenda la clase desarrollada					
22	El/la profesor(a) promueve la reflexión crítica y escucha los puntos de vista diferentes de sus estudiantes.					
23	El/la profesor(a) valora los diferentes grupos culturales (selváticos, quechua hablantes, aymaristas, etc).					
24	El/la profesor(a) motiva a sus estudiantes a culminar sus estudios y obtener más adelante un trabajo cuando egresen en libertad.					
25	El/la profesor(a) usa el diálogo como herramienta para resolver los conflictos.					
26	El/la profesor(a) conoce la realidad de sus estudiantes					
27	El/la profesor(a) usa técnicas apropiadas para promover relaciones pacíficas y para solucionar conflictos.					

## Anexo 7. Validez de los instrumentos de recolección de datos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTION PEDAGOGICA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planificación y organización</b>								
1	El/la profesor(a) toma en cuenta los problemas de la realidad para incorporarlo en las sesiones de clase.	X		X		X		
2	Durante la sesión de aprendizaje el/la profesor(a) tiene orden y secuencia.	X		X		X		
3	El/la profesor(a) entrega oportunamente el silabus de la sesión de aprendizaje al inicio del año escolar.	X		X		X		
4	El/la profesor(a) cumple con el desarrollo de los temas de acuerdo al contenido del curso.	X		X		X		
5	En el desarrollo del auto instructivo el /la profesor(a) utiliza un lenguaje claro y sencillo, con ejemplos y figuras.	X		X		X		
6	El/la profesor(a) entrega los auto instructivos en el fecha indicada para su desarrollo.	X		X		X		
7	El/la profesor(a) recoge los auto instructivos desarrollados en la fecha indicada.	X		X		X		
8	El/la profesor(a) desarrolla actividades de acuerdo al calendario cívico mediante tareas grupales (grupos de acuerdo a su pabellón de convivencia).	X		X		X		
9	El/la profesor(a) mantiene organizado a los estudiantes en las funciones que les corresponden por mes (comité del aula).	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Estilo de enseñanza</b>								
10	El/la profesor(a) emplea diferentes elementos visuales (láminas) de acuerdo a la sesión de aprendizaje.	X		X		X		
11	El/la profesor(a) emplea diferentes ejemplos de la vida diaria para desarrollar la sesión de aprendizaje	X		X		X		
12	El/la profesor(a) toma en cuenta las experiencias de los estudiantes antes de iniciar una sesión de aprendizaje.	X		X		X		
13	El/la profesor(a) propicia la participación activa de los estudiantes.	X		X		X		
14	El/la profesor(a) promueve el diálogo para enriquecer los temas.	X		X		X		
15	El/la profesor(a) demuestra conocimiento y dominio del tema.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Evaluación</b>								
16	El/la profesor(a) aplica prueba de entrada (escrito) al inicio de la sesión de aprendizaje.	X		X		X		
17	El/la profesor(a) informa los resultados académicos de los estudiantes mensualmente	X		X		X		

18	El/la profesor(a) evalúa continuamente los aprendizajes de los estudiantes	X		X		X		
19	El/la profesor(a) utiliza diferentes formas de evaluación (oral, escrito, presentación de cuaderno).	X		X		X		
20	El/la profesor(a) toma en cuenta la participación activa de sus estudiantes en las actividades que desarrolla la institución educativa como (concursos de baile, danza, deporte, arte)	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	El/la profesor(a) comunica las normas de convivencia de aplicación en el aula y fuera de ella.	X		X		X		
22	El/la profesor(a) muestra interés cuando se presenta un problema en sus estudiantes.	X		X		X		
23	El/la profesor(a) fomenta la unión y el compañerismo entre sus estudiantes.	X		X		X		
24	El/la profesor(a) mantiene una comunicación clara sobre las consecuencias de no presentar sus tareas escolares.	X		X		X		
25	El/la profesor(a) brinda el espacio de diálogo en relación a su progreso académico.	X		X		X		
26	El/la profesor(a) promueve acciones de respeto entre compañeros del aula.	X		X		X		
27	El/la profesor(a) promueve acciones de ayuda mutua entre sus estudiantes.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg Gabriela Zárate Gutiérrez:            **DNI: 09688202**

**Especialidad del validador:** Maestría en Administración de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**18 de Junio del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elemento tangible</b>							
1	Las instalaciones de la institución educativa son aulas adecuadas (con mesas, silla, pizarra, ecran, proyector).	X		X		X		
2	La institución educativa tiene un aula con instalación de computadoras con internet para el desarrollo de actividades educativas a distancia.	X		X		X		
3	La institución educativa tiene un orden y limpieza en sus instalaciones.	X		X		X		
4	La institución educativa hace entrega de elementos de bioseguridad a cada estudiante.	X		X		X		
5	La institución educativa ha implementado los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (mascarillas, alcohol, distanciamiento social).	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Cuando el/la profesor(a) se compromete a realizar algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
7	Los auto instructivos elaborados por el/la profesor(a) se están desarrollando de acuerdo al horario escolar	X		X		X		
8	El servicio educativo brindado por el/la profesor(a) es adecuado para el proceso de la formación educativa.	X		X		X		
9	Cuando el estudiante tiene un problema, el/la profesor(a) muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
10	Cuando el estudiante no llega al aula, el/la profesor (a) muestra interés en buscarlo hasta lograr conocer la causa de su ausencia.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El/la profesor(a) comunica habitualmente a los estudiantes las actividades a realizarse durante las clases y las que se desarrollan fuera de clase.	X		X		X		
12	El/la profesor(a) comunica a los estudiantes las actividades a realizar fuera de la sesión de aprendizaje (taller de oratoria, danza, mediación de lectura, etc)	X		X		X		
13	En las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) atiende eficazmente las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		

14	Cuando los auto instructivos no se comprenden el/la profesor(a) siempre está dispuesto a realizar la orientación oportuna.	X		X		X		
15	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) muestra interés por responder a las preguntas de los estudiantes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) transmite confianza a sus estudiantes.	X		X		X		
17	Existe comunicación fluida y de confianza entre profesor(a) y estudiante.	X		X		X		
18	El/la profesor(a) ante una equivocación en la evaluación (tareas, pruebas, corrección de cuadernos o auto instructivos) corrige su error.	X		X		X		
19	El/la profesor(a) tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus estudiantes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El/la profesor(a) se dirige a ustedes por sus nombres anteponiendo la palabra estudiante.	X		X		X		
21	El/la profesor(a) brinda un aprendizaje más personalizado en casos que no comprenda la clase desarrollada	X		X		X		
22	El/la profesor(a) promueve la reflexión crítica y escucha los diferentes puntos de vista de sus estudiantes.	X		X		X		
23	El/la profesor(a) valora los diferentes grupos culturales (selváticos, quechua hablantes, aymaristas, etc).	X		X		X		
24	El/la profesor(a) motiva a sus estudiantes a culminar sus estudios que les permita obtener un trabajo cuando egresen en libertad.	X		X		X		
25	El/la profesor(a) utiliza el diálogo como herramienta para resolver los conflictos.	X		X		X		
26	El/la profesor(a) conoce la realidad de sus estudiantes.	X		X		X		
27	El/la profesor(a) usa técnicas apropiadas para promover relaciones pacíficas y solucionar conflictos	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Gabriela Zárate Gutiérrez    DNI: 09688202

Especialidad del validador: Maestría en Administración en la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Junio del 2021



---

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planificación y organización</b>							
1	El/la profesor(a) toma en cuenta los problemas de la realidad para incorporarlo en las sesiones de clase.	X		X		X		
2	Durante la sesión de aprendizaje el/la profesor(a) tiene orden y secuencia.	X		X		X		
3	El/la profesor(a) entrega oportunamente el sílabus de la sesión de aprendizaje al inicio del año escolar.	X		X		X		
4	El/la profesor(a) cumple con el desarrollo de los temas de acuerdo al contenido del curso.	X		X		X		
5	En el desarrollo del auto instructivo el /la profesor(a) utiliza un lenguaje claro y sencillo, con ejemplos y figuras.	X		X		X		
6	El/la profesor(a) entrega los auto instructivos en el fecha indicada para su desarrollo.	X		X		X		
7	El/la profesor(a) recoge los auto instructivos desarrollados en la fecha indicada.	X		X		X		
8	El/la profesor(a) desarrolla actividades de acuerdo al calendario cívico mediante tareas grupales (grupos de acuerdo a su pabellón de convivencia).	X		X		X		
9	El/la profesor(a) mantiene organizado las funciones que les corresponden por mes a cada estudiante (comité del aula).	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Estilo de enseñanza</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El/la profesor(a) emplea diferentes elementos visuales (láminas) de acuerdo a la sesión de aprendizaje.	X		X		X		
11	El/la profesor(a) emplea diferentes ejemplos de la vida diaria para desarrollar la sesión de aprendizaje	X		X		X		
12	El/la profesor(a) toma en cuenta las experiencias de los estudiantes antes de iniciar una sesión de aprendizaje.	X		X		X		
13	El/la profesor(a) propicia la participación activa de los estudiantes.	X		X		X		
14	El/la profesor(a) promueve el diálogo para enriquecer los temas.	X		X		X		
15	El/la profesor(a) demuestra conocimiento y dominio del tema.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Evaluación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El/la profesor(a) aplica prueba de entrada (escrito) al inicio de la sesión de aprendizaje.	X		X		X		
17	El/la profesor(a) informa los resultados académicos de los estudiantes mensualmente	X		X		X		
18	El/la profesor(a) evalúa continuamente los aprendizajes de los estudiantes	X		X		X		
19	El/la profesor(a) utiliza diferentes formas evaluación (oral, escrito, presentación de cuaderno).	X		X		X		

20	El/la profesor(a) toma en cuenta la participación activa de sus estudiantes en las actividades que desarrolla la institución educativa como (concursos de baile, danza, deporte, arte)	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	El/la profesor(a) comunica las normas de convivencia de aplicación en el aula y fuera de ella.	X		X		X	
22	El/la profesor(a) muestra interés cuando se presenta un problema en sus estudiantes.	X		X		X	
23	El/la profesor(a) fomenta la unión y el compañerismo entre sus estudiantes.	X		X		X	
24	El/la profesor(a) mantiene una comunicación clara sobre las consecuencias de no presentar sus tareas escolares.	X		X		X	
25	El/la profesor(a) brinda el espacio de diálogo en relación a su progreso académico.	X		X		X	
26	El/la profesor(a) promueve acciones de respeto entre compañeros del aula.	X		X		X	
27	El/la profesor(a) promueve acciones de ayuda mutua entre sus estudiantes.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Virginia Asunción Cerafin Urbano    DNI: 31683051

**Especialidad del validador:** Maestra en Orientación Educativa

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de junio del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elemento tangible</b>							
1	Las instalaciones de la institución educativa son aulas adecuadas (con mesas, silla, pizarra, ecran, proyector).	X		X		X		
2	La institución educativa tiene un aula con instalación de computadoras con internet para el desarrollo de actividades educativas a distancia.	X		X		X		
3	La institución educativa tiene un orden y limpieza en sus instalaciones.	X		X		X		
4	La institución educativa hace entrega de elementos de bioseguridad a cada estudiante.	X		X		X		
5	La institución educativa ha implementado los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (mascarillas, alcohol, distanciamiento social).	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando el/la profesor(a) promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
7	Los auto instructivos elaborados por el/la profesor(a) se están llevando a de acuerdo al horario escolar	X		X		X		
8	El servicio educativo brindado por el/la profesor(a) es adecuado para el proceso de la formación educativa.	X		X		X		
9	Cuando el estudiante tiene un problema, el/la profesor(a) muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
10	Cuando el estudiante no llega al aula, el/la profesor (a) muestra interés en buscarlo hasta lograr conocer la causa de su ausencia.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El/la profesor(a) comunica habitualmente a los estudiantes las actividades a realizarse durante las clases y las que se desarrollan fuera de clase.	X		X		X		
12	El/la profesor(a) comunica a los estudiantes las actividades a realizar fuera de la sesión de aprendizaje (taller de oratoria, danza, mediación de lectura, etc)	X		X		X		
13	En las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) atiende eficazmente las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
14	Cuando los auto instructivos no se comprenden el/la profesor(a) siempre está dispuesto a realizar la orientación oportuna.	X		X		X		
15	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) muestra interés por responder a las preguntas de los estudiantes.	X		X		X		

<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		Si	No	Si	No	Si	No
16	Durante en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) transmite confianza a sus estudiantes.	X		X		X	
17	Existe comunicación fluida y de confianza entre el/la profesor(a) y estudiante.	X		X		X	
18	El/la profesor(a) ante una equivocación en la evaluación (tareas, pruebas, corrección de cuadernos o auto instructivos) corrige su error.	X		X		X	
19	El/la profesor(a) tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus estudiantes.	X		X		X	
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No
20	El/la profesor(a) se dirige a ustedes por sus nombres anteponiendo la palabra estudiante.	X		X		X	
21	El/la profesor(a) brinda un aprendizaje más personalizado en casos que no comprenda la clase desarrollada	X		X		X	
22	El/la profesor(a) promueve la reflexión crítica y escucha los puntos de vista diferentes de sus estudiantes.	X		X		X	
23	El/la profesor(a) valora los diferentes grupos culturales (selváticos, quechua hablantes, aymaristas, etc).	X		X		X	
24	El/la profesor(a) motiva a sus estudiantes a culminar sus estudios que les permita obtener un trabajo cuando egresen en libertad.	X		X		X	
25	El/la profesor(a) utiliza el diálogo como herramienta para resolver los conflictos.	X		X		X	
26	El/la profesor(a) conoce la realidad de sus estudiantes.	X		X		X	
27	El/la profesor(a) usa técnicas apropiadas para promover relaciones pacíficas y solucionar conflictos	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: Virginia Asunción Cerafin Urbano      DNI: 31683051

**Especialidad del validador:** Maestra en Orientación Educativa

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de junio del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planificación y organización</b>							
1	El/la profesor(a) toma en cuenta los problemas de la realidad para incorporarlo en las sesiones de clase.	X		X		X		
2	Durante la sesión de aprendizaje el/la profesor(a) tiene orden y secuencia.	X		X		X		
3	El/la profesor(a) entrega oportunamente el silabus de la sesión de aprendizaje al inicio del año escolar.	X		X		X		
4	El/la profesor(a) cumple con el desarrollo de los temas de acuerdo al contenido del curso.	X		X		X		
5	En el desarrollo del auto instructivo el /la profesor(a) utiliza un lenguaje claro y sencillo, con ejemplos y figuras.	X		X		X		
6	El/la profesor(a) entrega los auto instructivos en el fecha indicada para su desarrollo.	X		X		X		
7	El/la profesor(a) recoge los auto instructivos desarrollados en la fecha indicada.	X		X		X		
8	El/la profesor(a) desarrolla actividades de acuerdo al calendario cívico mediante tareas grupales (grupos de acuerdo a su pabellón de convivencia).	X		X		X		
9	El/la profesor(a) mantiene organizado las funciones que les corresponden por mes a cada estudiante (comité del aula).	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Estilo de enseñanza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El/la profesor(a) emplea diferentes elementos visuales (láminas) de acuerdo a la sesión de aprendizaje.	X		X		X		
11	El/la profesor(a) emplea diferentes ejemplos de la vida diaria para desarrollar la sesión de aprendizaje	X		X		X		
12	El/la profesor(a) toma en cuenta las experiencias de los estudiantes antes de iniciar una sesión de aprendizaje.	X		X		X		
13	El/la profesor(a) propicia la participación activa de los estudiantes.	X		X		X		
14	El/la profesor(a) promueve el diálogo para enriquecer los temas.	X		X		X		
15	El/la profesor(a) demuestra conocimiento y dominio del tema.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	El/la profesor(a) aplica prueba de entrada (escrito) al inicio de la sesión de aprendizaje.	X		X		X		
17	El/la profesor(a) informa los resultados académicos de los estudiantes mensualmente	X		X		X		

18	El/la profesor(a) evalúa continuamente los aprendizajes de los estudiantes	X		X		X	
19	El/la profesor(a) utiliza diferentes formas evaluación (oral, escrito, presentación de cuaderno).	X		X		X	
20	El/la profesor(a) toma en cuenta la participación activa de sus estudiantes en las actividades que desarrolla la institución educativa como (concursos de baile, danza, deporte, arte)	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	El/la profesor(a) comunica las normas de convivencia de aplicación en el aula y fuera de ella.	X		X		X	
22	El/la profesor(a) muestra interés cuando se presenta un problema en sus estudiantes.	X		X		X	
23	El/la profesor(a) fomenta la unión y el compañerismo entre sus estudiantes.	X		X		X	
24	El/la profesor(a) mantiene una comunicación clara sobre las consecuencias de no presentar sus tareas escolares.	X		X		X	
25	El/la profesor(a) brinda el espacio de diálogo en relación a su progreso académico.	X		X		X	
26	El/la profesor(a) promueve acciones de respeto entre compañeros del aula.	X		X		X	
27	El/la profesor(a) promueve acciones de ayuda mutua entre sus estudiantes.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr Segundo Sigifredo Pérez Saavedra**

**DNI: 25601051**

**Especialidad del validador: Gestión de la Educación**

**22 de junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elemento tangible</b>							
1	Las instalaciones de la institución educativa son aulas adecuadas (con mesas, silla, pizarra, ecran, proyector).	X		X		X		
2	La institución educativa tiene un aula con instalación de computadoras con internet para el desarrollo de actividades educativas a distancia.	X		X		X		
3	La institución educativa tiene un orden y limpieza en sus instalaciones.	X		X		X		
4	La institución educativa hace entrega de elementos de bioseguridad a cada estudiante.	X		X		X		
5	La institución educativa ha implementado los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (mascarillas, alcohol, distanciamiento social).	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Cuando el/la profesor(a) promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
7	Los auto instructivos elaborados por el/la profesor(a) se están llevando a de acuerdo al horario escolar	X		X		X		
8	El servicio educativo brindado por el/la profesor(a) es adecuado para el proceso de la formación educativa.	X		X		X		
9	Cuando el estudiante tiene un problema, el/la profesor(a) muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
10	Cuando el estudiante no llega al aula, el/la profesor (a) muestra interés en buscarlo hasta lograr conocer la causa de su ausencia.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El/la profesor(a) comunica habitualmente a los estudiantes las actividades a realizarse durante las clases y las que se desarrollan fuera de clase.	X		X		X		
12	El/la profesor(a) comunica a los estudiantes las actividades a realizar fuera de la sesión de aprendizaje (taller de oratoria, danza, mediación de lectura, etc)	X		X		X		
13	En las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) atiende eficazmente las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		



14	Cuando los auto instructivos no se comprenden el/la profesor(a) siempre está dispuesto a realizar la orientación oportuna.	X		X		X		
15	Durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) muestra interés por responder a las preguntas de los estudiantes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Durante en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje el/la profesor(a) transmite confianza a sus estudiantes.	X		X		X		
17	Existe comunicación fluida y de confianza entre el/la profesor(a) y estudiante.	X		X		X		
18	El/la profesor(a) ante una equivocación en la evaluación (tareas, pruebas, corrección de cuadernos o auto instructivos) corrige su error.	X		X		X		
19	El/la profesor(a) tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus estudiantes.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	El/la profesor(a) se dirige a ustedes por sus nombres anteponiendo la palabra estudiante.	X		X		X		
21	El/la profesor(a) brinda un aprendizaje más personalizado en casos que no comprenda la clase desarrollada	X		X		X		
22	El/la profesor(a) promueve la reflexión crítica y escucha los puntos de vista diferentes de sus estudiantes.	X		X		X		
23	El/la profesor(a) valora los diferentes grupos culturales (selváticos, quechua hablantes, aymaristas, etc).	X		X		X		
24	El/la profesor(a) motiva a sus estudiantes a culminar sus estudios que les permita obtener un trabajo cuando egresen en libertad.	X		X		X		
25	El/la profesor(a) utiliza el diálogo como herramienta para resolver los conflictos.	X		X		X		
26	El/la profesor(a) conoce la realidad de sus estudiantes.	X		X		X		
27	El/la profesor(a) usa técnicas apropiadas para promover relaciones pacíficas y solucionar conflictos	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra**      **DNI: 25601051**

**Especialidad del validador: Gestión de la Educación**

**22 de junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 5 de julio de 2021  
Carta P. 0536-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
Mónica Tadeo Soto  
Directora  
CEBA "Manuel Gonzales Prada" E.P. Lurigancho

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MAMANI QUISPE, ANA LUZ; identificada con DNI N° 29633398 y con código de matrícula N° 7002530321; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo de educación a distancia en los estudiantes de educación básica alternativa del establecimiento penitenciario de Lurigancho 2021**

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

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

Atentamente,

V.B°  
Lic. Mónica Tadeo Soto  
DIRECTORA  
[Signature]



[Signature]  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 9. Base de datos de las variables

N°	GESTION PEDAGOGICA																											CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																											Sumas V1					Sumas V2					V1	V2							
	Planeacion y organizacion									Estilo de ensefianza									Evaluación									Comunicación									Elementos tangibles							Fiabilidad							Capacidad de respuesta							Seguridad									Empatia						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5										
1	3	3	1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	1	1	4	3	5	4	1	3	3	1	4	3	1	1	4	2	5	3	2	1	1	1	2	4	2	3	2	2	2	4	4	1	1	2	3	5	2	3	1	28	19	14	19	13	8	13	12	18	80	64									
2	4	3	1	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	2	1	4	3	5	5	1	4	4	2	3	4	1	1	4	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	27	18	15	23	12	6	7	5	8	83	38							
3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	1	4	2	4	4	1	4	4	1	4	3	1	1	4	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	19	13	21	12	6	5	5	8	83	36							
4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	1	3	3	4	3	2	3	5	3	3	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	16	13	23	11	5	7	6	9	82	38							
5	3	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	1	3	3	5	3	2	2	5	3	3	3	1	1	4	1	5	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	1	5	2	2	3	3	2	2	27	18	14	21	12	10	13	11	20	80	66						
6	4	3	1	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	5	3	1	2	5	2	1	1	1	1	3	1	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	3	5	3	3	3	28	14	15	15	9	11	8	8	20	72	56					
7	4	3	1	3	3	4	4	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	4	5	3	3	2	5	2	4	4	1	1	3	1	5	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	1	2	2	3	4	1	2	3	27	14	17	23	11	10	14	11	18	81	64						
8	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	3	4	4	2	3	5	2	4	3	1	1	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	25	15	15	23	10	12	12	11	16	78	61								
9	1	3	2	4	3	3	4	3	2	1	3	2	5	2	3	2	1	4	2	5	4	3	2	5	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	4	3	25	16	14	23	9	14	15	13	22	76	73							
10	4	4	1	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4	3	1	1	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	28	17	16	21	11	14	17	11	25	82	78									
11	4	3	1	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	1	1	3	4	4	5	3	3	3	2	4	3	1	1	2	2	4	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	27	17	13	23	10	6	8	5	9	80	38								
12	4	3	1	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	3	4	1	2	4	4	5	4	1	1	4	2	4	4	1	1	3	2	5	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	4	3	2	3	2	3	2	3	2	26	18	16	20	12	12	11	10	21	80	66								
13	4	3	1	1	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	4	1	1	3	3	2	2	1	2	4	3	4	4	1	1	3	2	5	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	28	15	10	20	12	11	14	9	23	71	69									
14	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	4	3	2	2	1	2	3	3	3	4	1	1	3	2	3	2	5	1	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	4	2	1	2	3	5	2	3	3	28	19	13	18	12	10	15	10	21	78	68							
15	2	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	1	3	4	5	5	3	1	2	4	2	3	1	1	4	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	4	2	25	16	15	20	11	9	12	10	17	76	59								
16	3	4	1	2	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	4	5	5	3	1	3	2	2	4	1	1	3	1	4	2	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	25	15	17	20	10	11	10	11	15	77	57								
17	4	4	1	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	1	1	3	3	4	4	3	3	3	1	2	3	1	1	4	1	4	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	28	15	12	19	11	7	10	11	17	74	56								
18	3	3	1	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	1	4	3	5	4	2	2	3	1	3	4	1	1	3	1	4	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	3	3	1	4	3	1	1	3	5	3	2	2	26	15	15	19	10	9	11	11	20	75	61								
19	4	3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	1	2	3	3	5	4	3	2	3	2	3	3	1	1	4	1	5	4	2	3	1	1	2	3	2	4	1	2	3	3	3	3	1	2	2	4	1	3	1	28	16	14	20	12	11	12	11	17	78	63								
20	2	3	1	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	1	4	1	1	1	3	1	5	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	4	2	1	3	2	2	3	1	26	17	14	18	11	10	10	10	17	75	58								
21	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	3	2	5	4	3	2	3	3	1	4	1	1	4	1	5	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1	2	3	25	18	13	20	12	10	12	10	16	76	60								
22	4	3	1	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	1	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	1	1	2	1	4	1	2	3	2	1	3	4	1	2	1	3	2	3	4	3	1	2	1	3	4	3	3	27	19	12	23	9	9	11	12	20	81	61								
23	3	4	1	4	2	3	4	4	2	2	3	2	3	1	4	1	1	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	4	3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	27	15	12	18	10	13	9	8	15	72	55									
24	3	3	1	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	1	3	4	5	3	3	2	3	2	2	3	1	1	3	1	4	2	3	2	3	3	3	1	2	1	3	4	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	27	19	15	18	10	13	10	10	21	79	64									
25	4	3	1	3	2	3	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	5	3	1	2	3	2	4	3	1	1	3	1	5	4	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	3	3	1	3	2	3	3	4	3	27	18	15	18	12	10	9	10	22	76	63									
26	4	3	1	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	1	2	4	3	4	3	1	2	4	3	3	4	1	1	4	1	5	2	1	3	3	1	1	4	1	2	1	3	4	1	2	1	2	3	2	5	3	3	2	29	18	14	20	12	10	9	10	21	81	62								
27	4	4	1	1	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	4	5	3	1	3	2	3	2	4	1	1	3	2	5	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	4	1	1	1	3	1	3	2	2	27	15	17	18	12	13	11	11	14	77	61								
28	3	3	1	2	2	4	4	4	2	3	3	2	4	2	3	1	1	4	4	5	3	3	2	4	2	2	4	1	1	4	2	5	1	3	2	2	2	2	2	3	1	1	3	4	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	25	17	15	20	13	10	9	10	13	77	55								
29	4	4	1	3	2	4	4	4	2																																																																

39	3	3	1	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	1	1	3	4	5	4	1	2	3	3	2	3	1	1	4	2	5	1	2	1	3	4	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	2	3	25	19	14	18	13	8	13	8	19	76	61							
40	4	4	1	2	3	3	4	4	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	4	2	4	1	2	1	2	2	4	1	1	3	2	5	3	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	2	1	1	3	3	27	16	15	16	12	13	6	10	18	74	59								
41	3	4	1	1	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	1	1	4	2	4	2	2	2	1	2	1	3	2	3	4	1	2	3	1	1	3	3	3	4	3	26	14	11	20	12	12	9	10	21	71	64									
42	4	4	2	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	1	4	2	2	2	2	5	1	3	4	2	2	2	5	1	3	4	30	18	13	23	10	13	7	11	21	84	62							
43	2	4	1	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	2	3	1	4	2	1	4	1	2	2	1	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	5	1	3	4	25	17	14	19	12	9	12	8	22	75	63				
44	3	4	1	2	2	3	4	4	2	4	2	3	3	2	4	1	2	4	3	5	3	2	2	4	3	4	4	1	1	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	25	18	15	22	10	7	12	8	15	80	52				
45	4	4	1	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	4	1	1	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	1	3	1	1	3	2	2	1	2	2	3	4	3	4	27	15	13	17	8	10	13	11	21	72	63
46	3	3	1	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	1	1	4	4	5	3	3	2	4	2	3	4	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28	15	15	21	11	10	11	11	21	79	64			
47	3	3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	1	1	2	3	2	3	1	1	1	3	1	3	3	2	1	1	3	1	3	3	2	27	15	15	21	11	10	12	10	15	78	58							
48	4	3	1	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	4	4	4	3	2	3	3	2	1	1	1	4	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	4	1	1	2	2	3	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	4	28	15	13	18	12	12	11	11	18	74	64			
49	4	4	1	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	5	5	2	2	3	4	4	4	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	27	15	14	24	11	10	10	11	20	80	62			
50	4	3	1	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	1	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	1	1	4	1	2	3	2	2	3	3	1	4	1	3	2	1	5	3	2	3	2	3	2	1	5	3	2	3	28	17	12	21	11	9	11	11	20	78	62						
51	3	4	1	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	4	2	3	1	2	2	1	2	3	1	1	3	4	2	3	1	3	1	2	3	4	2	3	1	2	3	3	2	3	4	2	3	1	2	2	2	1	2	3	5	29	17	14	14	10	13	13	10	18	74	64			
52	4	4	1	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	1	3	4	5	4	1	4	4	1	2	3	1	1	4	2	2	3	1	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	31	20	15	19	11	16	11	13	10	85	61			
53	4	3	1	3	2	4	4	4	3	2	4	2	2	2	3	1	1	3	3	5	5	1	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	28	15	13	18	10	10	13	9	17	74	59					
54	3	3	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	4	3	4	5	3	2	4	1	3	4	1	1	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	5	2	3	3	1	2	2	3	26	18	14	22	12	12	12	8	21	80	65			
55	1	3	1	1	2	4	4	4	3	2	2	2	3	2	4	1	2	3	3	5	4	3	2	3	3	3	4	1	1	2	4	1	2	2	3	1	1	3	2	4	2	3	3	1	3	1	1	3	3	4	4	2	3	23	15	14	22	10	9	12	10	21	74	62								
56	4	3	1	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	5	4	3	2	1	3	4	4	1	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	29	15	16	21	11	10	9	8	20	81	58							
57	4	3	1	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	1	2	3	2	4	4	2	3	1	2	1	4	1	1	2	1	3	2	1	3	1	4	2	3	2	3	2	1	3	1	4	2	3	2	3	3	2	4	4	29	16	12	17	12	10	9	9	23	74	63							
58	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	1	1	4	4	5	4	3	2	3	2	3	4	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	4	1	2	2	3	1	3	3	3	3	4	29	15	15	21	12	10	8	8	22	80	60							
59	4	3	1	3	2	4	4	4	2	4	2	2	3	2	4	1	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	4	1	1	4	2	3	4	2	2	4	1	1	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	3	2	2	4	1	1	2	2	4	27	17	12	21	12	13	10	9	19	77	63				
60	3	4	1	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	1	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	4	2	3	2	1	3	3	2	2	4	28	14	14	21	11	11	8	12	20	77	62									
61	2	3	1	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	1	1	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	1	3	3	2	1	2	3	3	25	15	14	21	13	10	13	10	18	75	64				
62	3	3	1	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	5	3	2	4	4	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	1	2	3	5	2	3	2	3	2	3	1	2	3	5	2	3	2	27	16	13	21	12	9	14	12	21	77	68					
63	4	3	1	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	1	3	4	4	3	3	2	5	2	3	3	1	1	4	2	3	1	2	3	1	4	3	2	3	2	1	1	3	4	2	3	2	1	1	3	4	28	17	14	21	12	13	12	10	19	80	66									
64	3	4	1	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	1	2	4	4	5	3	1	2	4	3	4	3	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	28	16	16	20	11	9	10	12	16	80	58	
65	4	3	1	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	3	5	3	1	2	4	3	3	4	1	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	4	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	28	17	16	20	12	12	10	10	18	81	62					
66	2	4	1	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	1	2	4	4	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	5	3	2	5	28	16	13	19	10	12	11	11	25	76	69								
67	3	4	1	3	3	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	1	1	3	3	5	4	3	3	4	2	2	1	1	1	3	4	2	3	4	1	3	3	3	4	2	2	1	2	4	1	3	1	2	4	1	3	1	2	4	1	3	1	28	16	13	19	11	14	13	13	16	76	67				
68	4	3	1	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	1	1	4	3	2																																																				

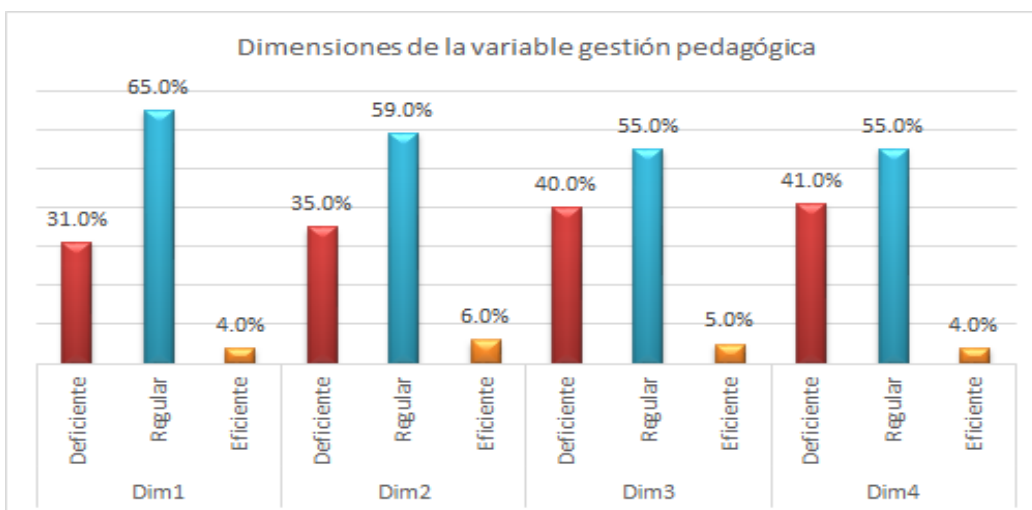


## Anexo 10. Figuras de los resultados

Frecuencia porcentual de la variable gestión pedagógica

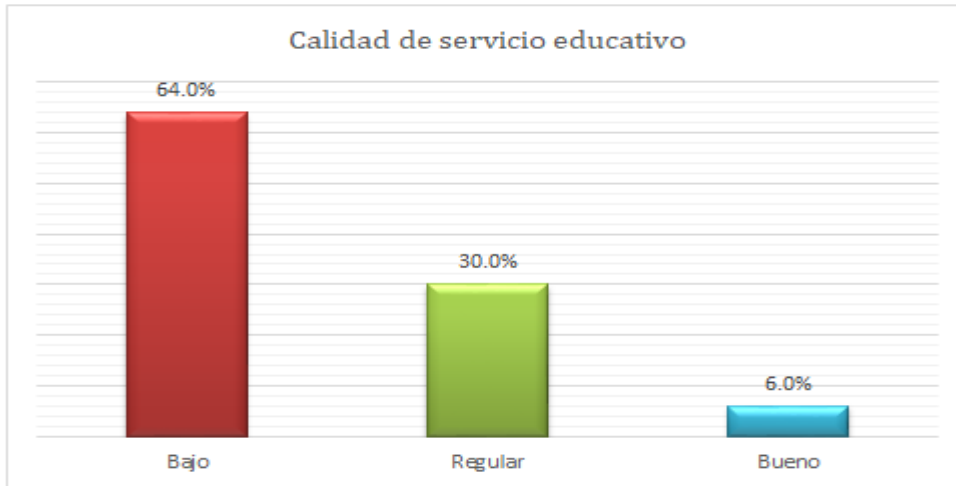


Frecuencia porcentual de las dimensiones de gestión pedagógica

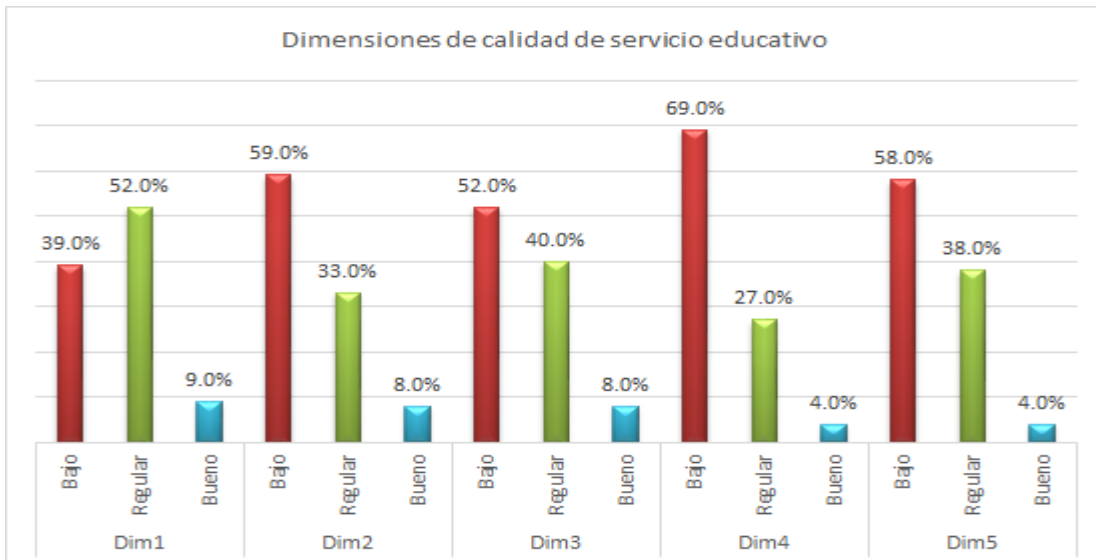


Nota: Dim1=planificación y organización, Dim2=estilo de enseñanza, Dim3=evaluación, Dim4= comunicación

### Frecuencia porcentual de la calidad de servicio



### Frecuencia porcentual de las dimensiones de la calidad de servicio



Nota: Dim1=elementos tangibles, Dim2= fiabilidad, Dim3=capacidad de respuesta, Dim4=Seguridad, Dim5= empatía