



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión Pedagógica y la Calidad de Servicio Educativo, desde
la Percepción de Padres de Familia en una Institución
Educativa de Cieneguilla - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Huamán Vicente, Jimmy Roger (ORCID: 0000-0003-4801-8835)

ASESOR:

Mag. Bellido García, Roberto Santiago (ORCID: 0000-0002-1417-3477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A Dios por brindarme salud y perseverancia para cumplir mis objetivos.

A mi papá Isaac Huamán Roque, de quien sigo su ejemplo y que desde el cielo guía mis pasos.

A mi mamá Teresa Vicente León, *quien ha* inculcado en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía para superar grandes adversidades.

A mis hermanas Sandra y María por su cariño y sus consejos durante todo este proceso y estar siempre presentes en todos mis metas y sueños.

JIMMY.

Agradecimiento:

La Universidad César Vallejo y a toda su plana docente que han aportado en la ampliación de mis conocimientos reflejando su compromiso con la educación de nuestro país.

A la directora y docentes de la Institución educativa de Cieneguilla; por el apoyo desinteresado e incondicional para realizar y culminar la presente investigación.

EL AUTOR.

Índice de contenidos

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	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXO	44
Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables	
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3. Validación de los instrumentos	
Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 5. Base de datos de prueba piloto	
Anexo 6. Base de datos de la muestra	
Anexo 7. Constancia de haber aplicado el instrumento	

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según el nivel de gestión pedagógica.</i>	24
Tabla 2. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según nivel de las dimensiones de gestión pedagógica.</i>	25
Tabla 3. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes padres de familia según nivel de calidad de servicio.</i>	26
Tabla 4. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según nivel de las dimensiones de calidad de servicio.</i>	27
Tabla 5. <i>Prueba de normalidad de gestión pedagógica y la calidad de servicio con sus dimensiones.</i>	28
Tabla 6. <i>Prueba de Spearman de la correlación de las variables gestión pedagógica y la calidad de servicio.</i>	29

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según el nivel de gestión pedagógica.	24
<i>Figura 2.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según nivel de las dimensiones de gestión pedagógica.	25
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de docentes según nivel de calidad de servicio	26
<i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según nivel de las dimensiones de calidad de servicio	27

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021. Para su desarrollo se contó con una población que corresponde a los padres de familia de la institución educativa N.º 6018 “Inmaculada Concepción”, Cieneguilla, los cuales hacen un total de 60 sujetos de estudio

Se utilizó el instrumento Cuestionario, debidamente validado a través de juicio de expertos, y medido en su fiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica de Coeficiente de Spearman.

Los resultados obtenidos de la indagación realizada se llegaron a establecer, con bases sólidas que la relación es alta, directa, positiva y significativa entre la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

Palabras claves: Gestión pedagógica, calidad, servicio educativo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between pedagogical management and quality of educational service from parental perception in an Cieneguilla school - 2021. The development of this research was a population that corresponding to the parents of the Educational Institution N° 6018 "Inmaculada Concepción", Cieneguilla, which makes a total of 60 study subjects

The Questionnaire instrument was used, it was validated through expert judgment, and its reliability measured through Cronbach's Alpha coefficient. For the hypothesis test, the non-parametric Spearman Coefficient test was applied.

pedagogical management with the quality of educational service of an Educational Institution of Cieneguilla - 2021.

Keywords: *Pedagogical management, quality, educacional service.*

I. INTRODUCCIÓN

En América latina durante los años de los ochenta las reformas educativas han buscado la mejora de la calidad de la educación y la equidad de los sistemas educativos, mediante la reorganización de la gestión y de financiamiento hacia este sector. Y ahora en el siglo XXI está centrada en la eficiencia de todas las escuelas, la interconexión con todo tipo de redes del sistema educativo y esto a su vez en concordancia con la tecnología actual y los cambios de la sociedad; y sus fines.

Las modificaciones en la educación que se vienen realizando en toda la América Latina desde los tiempos de los ochenta ha tenido como objetivo principal el revestimiento de la calidad y equidad de sus propios sistemas. Dirigiéndose a reorganizar la administración de los financiamientos y acercamiento al sistema.

Abordando los enigmas que perjudican la calidad de su desarrollo y consecuencias. Por ello volvemos a mencionar que en estos momentos del siglo XXI se centra en la eficacia de las escuelas; en la conexión con todo tipo de redes del sistema educativo; en correlación con la modernidad, entre otras peculiaridades.

UNESCO (2013) en su artículo acerca de la gestión pedagógica en la educación de América latina, mencionó que los docentes lo realizan, demostrando su desempeño y las funciones, para ofrecer los aprendizajes necesarios a través de las metodologías, las evaluaciones y los recursos, que garantizan una calidad educativa ante las necesidades de cada uno de los estudiantes.

Es por el cual, que la gestión pedagógica es una variable importante para entender las intenciones realizados por los ministerios, quienes son los encargados de orientar la educación en todos los países, promover acciones de transformaciones y demandas de la sociedad.

Teniendo en cuenta la actual situación del sistema educativo, donde se observan que las instituciones manifiestan deficiencias administrativas, como la deficiencia de la democracia en cooperar de manera institucionalmente y también sería el desinterés por la equidad de los involucrados en la institución para responsabilizarse, en el proyecto y realización de los trabajos educativos.

En el contexto regional, la educación no se encuentra muy vinculada con la gestión pedagógica y por eso, que no se brinda una educación de calidad, para ello, existe instituciones como la DREL y UGEL, quienes realizan orientaciones sobre el sistema educativo, demostrando que deben cumplir con sus funciones, ya que podemos encontrar diversidad de docentes, que pueden cumplir o no con las funciones que les corresponden y mostrando o no su vocación.

En consecuencia, encontraremos que los resultados, determinan si la labor educativa realizada es eficaz, puesto que no se encuentra relación con la calidad de servicio según las variantes que se crean en la sociedad. En este caso la investigación que se realiza es de la institución educativa N.º 6018 “Inmaculada Concepción” de Cieneguilla – Lima. Aquella que presenta una infraestructura muy inadecuada y entorno social de nivel económico bajo, por ello se dice que no cuenta con una buena calidad de servicio educativo. La elaboración de la administración pedagógica en el organismo educativo se lleva a cabo anualmente; sin embargo, no se observa en los resultados, donde se le reconoce como eficiente la formación que reciben los niños de la institución.

Prueba de ello es la carencia de una infraestructura adecuada, ni con buenos mobiliarios y ni con materiales educativos necesarios. Otro problema sería la escasa comunicación entre el directivo y el personal docente afectando de esta manera la labor educativa en todos los aspectos, expresándose en la deficiencia de los docentes al compromiso de su trabajo y de la misma manera de los directivos de las instituciones educativas, afectando así a la misión educacional. Por ello, la gran importancia de comprender el nivel de trascendencia que existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio, que se está ofreciendo a todos los usuarios.

Por ende, se presenta las justificaciones desde diversos contextos: Se justifica en lo teórico, ya que determina el vínculo entre las variables: gestión pedagógica y calidad de servicio, siendo las bases de las propuestas teóricas que respondan a la problemática educativa. En el entorno práctico, se justifica porque permitirá comprender las fases entre las variables gestión pedagógica y calidad de servicio. Así mismo, contribuir al fortalecimiento en la búsqueda de las prácticas pedagógicas, promover el interés de las personas involucradas en lo educativo y

contribuir en el desarrollo pleno de los estudiantes. Por ello, desde el ambiente de la metodología se justifica a la investigación, respondiendo a una deductiva metodología, a través del enfoque cuantitativo, con instrumentos confiables, que servirán para la investigación y otras investigaciones similares.

A continuación, de acuerdo a lo manifestado anteriormente se presentan los problemas : El problema general de investigación es acerca de ¿Qué relación existe entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021?; a la vez también los problemas específicos, para conocer ¿Cuál es la relación que existe entre gestión las dimensiones de la Gestión pedagógica (Planificación curricular; Estrategias metodológicas; Materiales educativos; Supervisión y evaluación) y la calidad de servicio educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021?

Por consiguiente, se presentan los objetivos, de acuerdo a la investigación realizada: En el objetivo general se plantea determinar la relación entre gestión pedagógica y la calidad de servicio, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021. Como también los objetivos específicos que son determinar la relación entre las dimensiones de la gestión pedagógica (Planificación curricular; Estrategias metodológicas; Materiales educativos; Supervisión y evaluación) y la calidad de servicio educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

Por ello, se utilizará el método hipotético - deductivo; que, según Hernández et al., (2014) menciona que “Recolectar los datos ayudará demostrar las hipótesis, con la finalidad de establecer pautas de conducta y comprobar las teorías” (p. 4). Así mismo, en ésta indagación, se exponen las hipótesis; en el cual la hipótesis general nos manifiesta que coexiste una relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021; y las hipótesis específicas nos dice que coexiste relación entre las dimensiones de la Gestión pedagógica (Planificación curricular; Estrategias metodológicas; Materiales educativos; Supervisión y evaluación) y la calidad de servicio educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se hace referencia a los trabajos precedentes que se revisaron de diversas fuentes y que nos ayudaron en el presente estudio, consultando antecedentes nacionales e internacionales; en los antecedentes nacionales tenemos a Reyes (2018) quien enfatizó la relación existente, siendo ésta positiva y moderada con respecto a la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo; obteniéndose un factor de correlación de Spearman de 0,693 y un nivel de significancia igual a 0,000. Asimismo, Herrera (2019) sostuvo que, en medio de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo, existe una relación positiva pero débil de 0.277, ya que el p-valor es 0.083 con un mínimo grado de error del 5%. También, Ávila (2019) precisó que, es importante la relación existente a través de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa estudiada, obteniéndose como factor de correlación de Rho de Spearman = ,769**+ y el valor de $p = 0,000 < 0,05$. Otro resultado Ari (2019) quien afirmó, que se contestó a la hipótesis general de la relación existente dentro de la gestión pedagógica con la calidad del servicio educativo en la I.E, de $r=0,867$, la significancia es ($p<0.05$, $p<0.01$), así afirmando que existe relación muy importante entre ambas variables. De esta manera, Palomino (2017) sostuvo que, determinó la relación relevante en medio de la gestión pedagógica y la calidad educativa en la institución educativa; de $r = 0,702$ de acuerdo a la prueba de Tau-b de Kendall manifestando que, si se realiza una mejor gestión pedagógica, se obtendría un mayor nivel de calidad educativa. Por ello, la relación es altamente significativa debido a que el valor de $p=0,001 < 0,05$. También, Mendoza y Bolívar (2016) concluyen que, en el desarrollo de gestión pedagógica, los dirigentes son quienes realizan el proceso medianamente efectivo a través de: las intervenciones en el trabajo pedagógico, el estímulo de estrategias e integración de toda la comunidad para propiciar lugares eficaces. Otro resultado López (2017) quien afirmo, que la necesidad del estudio de la gestión pedagógica es importante al elevar la calidad educacional. Asimismo, Chen, Cerdas y Rosabal (2020) concluyen que, la participación y cambio son necesarios para avanzar hacia modelos pedagógicos de acuerdo con la realidad institucional. Y que los modelos de gestión pedagógica contribuyan a la innovación, ya que son producto de un trabajo participativo y colaborativo, con relación a las necesidades e intereses del ámbito educativo.

También, Quintana (2018) precisó que, la calidad es una idea que no se puede homogenizar ni estandarizar; ya que dependen del trabajo de cada institución, en comprender su realidad pedagógica y la interpretación de sus necesidades y expectativas. Otro resultado García, Juárez y Salgado (2016) quienes afirman, que, al unir calidad educativa y procesos de gestión, ayudan al mejoramiento del ser humano y de la sociedad, unido a los pilares de la educación, a la vida de los directivos y a los demás miembros de la comunidad educativa.

De esta manera, en la presente investigación se plantean las variables gestión pedagógica y calidad de servicio educativo, con sus dimensiones; en la cual se analizarán detalladamente para la mejora de un funcionamiento óptimo de una institución educativa. Por ello, la variable gestión pedagógica se sustenta a través de lo manifestado por Ezpeleta (1992) señaló que, es el eje fundamental del proceso de transformación de las escuelas, mediante la interacción con los estudiantes; siendo allí donde se inicia el trabajo docente bajo las condiciones de la realidad social. Por otra parte, Hernández (2010), manifestó que existe un vínculo entre facultad y obligación de las instituciones educativas en el cambio curricular y el desarrollo de procesos de revisión; para así lograr niveles de autogestión en lo profesional y la apropiación de decisiones en búsqueda de la mejora institucional. De la misma forma, Castro (2005), expresó que, es el procesamiento de un grupo de acciones de una organización para cumplir con el objetivo planeado; articulando todos los sucesos dentro de ello, para lograr que los estudiantes tengan buenos aprendizajes. También, Braslavsky (2000), mencionó que, la gestión educacional, son grupos de acciones del directivo y la asociación educativa, para efectuar el cumplimiento de los objetivos trazados, para un mejor servicio educativo, de manera equitativa. Por último, Pini (2009), señaló, es el desperfecto de los desarrollos en el Sistema Educativo; para cambiar a la institución educativa a una entidad para tramitarlo e interrelacionar una profunda implicancia pedagógica. También, se presenta algunos modelos teóricos de la gestión pedagógica, que según Adelli (2004), sostiene que la gestión pedagógica es una disciplina; que surgió y desarrolló patrones donde se representa el perfil de concepción sobre la acción humana, los diferentes procesos sociales y los roles de los representantes educativos en la misión institucional. Teniendo como el primer Modelo llamado normativo; que surge para hacer el rol del gobierno, y así alcanzar

el futuro deseado; no obstante, este modelo exhibe la falta de interrelación social en el desarrollo de planificación. Al respecto tenemos el segundo modelo es llamado prospectivo; quien tiene relación con el modelo anterior en el mismo planteamiento, pero que se relaciona a edificar varios escenarios; al observar, la posterioridad como un escenario de delimitación, según el pasado. También, mencionamos el tercer modelo llamado estratégico situacional, trata de examinar las etapas en cada fase de planificación estratégica, a través del reconocimiento de los problemas que entorpecen la posibilidad de los propósitos. Y por último la calidad educativa como modelo en gerencia; donde se reconoce al usuario el privilegio de pedir una excelente calidad en el servicio educativo y así poder generar modelos y criterios que midan la calidad; a través de la gestión educativa, para la mejora del proceso educativo.

A continuación, se presenta los entornos pedagógicos de la gestión, donde según Velásquez (2006), indico que, una institución educativa es el espacio para realizar los procesos de la gestión pedagógica, donde se despliegan los involucrados para atender el aprendizaje de manera permanente a través de la mejora en relación a las demandas. Por ello, podemos afirmar que la institución es el lugar donde pasan mayor de tiempo los estudiantes es como un segundo hogar el cual les ayuda a poder aprender a sociabilizar con otras personas de su entorno además que aprende no solo los conocimientos que necesitan para poder desempeñarse más adelante como hombres de bien sino también donde se refuerza los valores éticos y morales, y es también el lugar más propicio para el aprendizaje de manera directa como indirecta. Para ello, se tiene que analizar, acompañar los requerimientos del aprendizaje y replantear los tiempos, espacios y recursos, proponer especializaciones, interacciones con los demás y el clima laboral institucional, para garantizar el proyecto de la institución educativa. Teniendo presente que es un entorno cerrado dentro de las horas que se dicta los aprendizajes a los estudiantes se debe tener también un clima armonioso de toda la comunidad educativa, ya que de esta forma se puede garantizar en cierta manera el afincamiento de los aprendizajes y que sea significativa, reflejándose en su forma de expresarse al llegar a sus hogares tanto los alumnos como los docentes.

De este modo, tenemos a la gestión pedagógica en el aula, que según Velásquez (2006), señaló que, el aula de clase, es el ámbito más importante de la institución educativa, en donde se encuentran los estudiantes con el docente, que mediante el diálogo-reflexivo, permiten construir un nuevo conocimiento, a través de habilidades y actitudes que contribuyen para su desarrollo integral. Y a la vez García (2012), mencionó que, es en el aula donde se genera lazos armoniosos, el uso correcto del tiempo, un ámbito y orden a favor del aprendizaje; en el cual, donde todo lo realizado en las aulas influyen en el entorno de la clase. Por último, tenemos a la gestión pedagógica y el desarrollo de cambio, que según, Gairín y Muñoz (2008), expresaron que es imprescindible propiciar el aumento de un liderazgo pedagógico que busque la mejora de las instituciones educativas, en los responsables de la gestión pedagógica, y en aquellos nominados a fomentar y vigilar los procedimientos de cambio. Y a la vez, Bolívar (2010), que precisó que, es el requisito de cambio del liderazgo educativo, desde la gestión administrativa institucional hacia una dirección para el aprendizaje; permitiendo relacionar la gestión con los logros y resultados del estudiante o institución educativa. Todo esto nos hace pensar que el liderazgo dentro de una institución educativa conllevará a un desenvolvimiento de los agentes pertenecientes a la comunidad educativa, lo cual reflejará la condición con que se está avanzando y la calidad de los servicios brindados en ésta, teniendo como referencia a los logros de la institución y el avance académico de los estudiantes.

A continuación, se presenta en la siguiente secuencia, de las dimensiones de la variable gestión pedagógica, y para ampliar el conocimiento sobre el tema, estos son: (a) Planificación curricular, (b) estrategias metodológicas, (c) materiales educativos y (c) supervisión y evaluación. Por ello, lo referente a la dimensión planificación curricular para, el Ministerio de educación (2017), señala que, es la habilidad de crear y plantear procesos de enseñanza- aprendizaje en la formación de los estudiantes; de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje. En tanto, a la dimensión estrategias metodológicas, Chiroque (1998), manifiesta que, es un grupo de acciones intencionales que se realizan para alcanzar las metas propuestas; para que así el estudiante pueda construir con autonomía sus propios conocimientos. Mientras que en la dimensión materiales educativos, el Ministerio de educación (2014) señala que, los materiales educativos son los medios que facilitan el

cumplimiento del logro de los aprendizajes en el campo educativo, por ello se da la importancia en la ejecución de los objetivos trazados en el sector educación. Respecto a la dimensión supervisión y evaluación, el Ministerio de Educación (2010), señala que, es la fase por el cual se mantiene en observación, monitoreo, descripción y análisis permanente los datos de los estudiantes en el campo de su aprendizaje por parte del docente o directivo para así realizar la toma de decisiones y la retroalimentación. A continuación, la variable Calidad de servicio se fundamenta con lo referido por Zeithaml y Parasuraman (2004) señalaron que, son los atributos que le otorgan valor, en la cual pueden ser medidos por las características que éstas presentan. En tanto, Muñoz (2003), señaló que la educación es de calidad cuando se logra cumplir con las aspiraciones de los sectores de la sociedad a la que está dirigida; alcanzando las metas que se persiguen; generadas mediante procesos pertinentes, recursos necesarios para que se repartan equitativamente entre los integrantes de la sociedad dirigida. Así mismo se exponen algunas teorías referente a la calidad del servicio educativo; siendo una de ellas la teoría de Feigenbaum(1991), donde describe las propiedades de la calidad del servicio educativo, puntualizando la calidad total como un sistema eficiente y un eventual progreso significativo de la calidad, concerniente a eso su mantenimiento y los esfuerzos en una entidad con la finalidad de enriquecer , permitiendo que la fabricación y la prestación de servicios sean ejecutados con niveles de producción que genere costos económicos bajos y lograr la plena satisfacción del cliente. En ese mismo contexto se encuentra la teoría de Ishikawa (1999), indicó que se fundamenta en diseñar, producir y adecuar un producto de servicio provechoso, teniendo como base que se efectuará bajo los parámetros de una economía mínima donde se enfocará el objetivo directamente en la satisfacción del usuario. En este concepto cabe señalar los términos que se mencionarán a continuación: Diseño, producción y servicio; en la cual, calidad es vinculado directamente con la producción, por ende, el producto deberá ser el más adecuado para que se pueda satisfacer las prioridades de las practicas del servicio educativo con el uso de un coste bajo; donde los servicios de calidad no deben producirse “a un precio cualquiera” estabilizando el “valor de la calidad” para producir un producto competitivo con los costes necesarios. De la misma forma con respecto a lo satisfactorio para el cliente de acuerdo a sus necesidades y expectativas, siendo

ésta la razón de ser de calidad y por ello es fundamental el poder conseguirlo. También consideramos la Teoría de Taguchi (2001), donde menciona la eficiencia de la calidad de diseño. Principalmente encaminado a través de un procedimiento, al analizar la conjetura de los costes provocados por no poder satisfacer el precio del producto. También, conceptualiza que en el diseño de un producto y en el proceso de la producción son completamente fundamentales y necesarias para lograr el alcance de los objetivos plasmados, de esta manera fortaleciendo los cambios del proceso. Para la aplicación de su idea, usa el indicador de diseño y técnicas de experimentos que lo ha llevado a cabo a través de un control establecido por él mismo. Por consiguiente, Taguchi indica de manera favorable que la práctica relevante de la comprobación de calidad se resuelve mediante un diseño y un desarrollo eficaz. Seguidamente, se menciona las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo, en las cuales son: Satisfacción del cliente, necesidades educativas y mejora continua. Por lo tanto, la dimensión satisfacción del cliente se fundamenta con Philip Kotler (2001) lo define como, la reacción o expresión de una persona, al comparar la utilidad obtenido de un servicio de acuerdo a sus expectativas. Así mismo, en la dimensión necesidades educativas, MINEDU (2011) señala que, son las diversas capacidades, intereses, ritmos y estilos de aprendizaje de los estudiantes que tienen que ser atendidas a través de actividades que el docente utiliza para dar respuesta a la diversidad. Y, por último, con respecto a la dimensión mejora continua, López, García, Batte y Cobas (2015) señala que, es el seguimiento de gestión y la participación de todas las personas involucradas; a través de la autoevaluación.

III. METODOLOGÍA

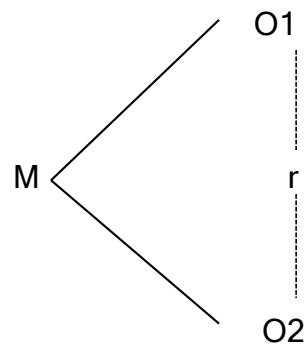
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente de trabajo de investigación, tiene como tipo de estudio la básica ya que solamente se describe lo observado dando a conocer la realidad de la temática en que se enfoca este trabajo. Valderrama (2013) expresó que los estudios de tipo básica establecen la recolección de datos de la realidad para posteriormente ser usados como teoría y para estudios posteriores estudios científicos de un campo de acción.

Además, esta investigación tiene como diseño el no experimental de tipo transversal debido a que busca como recaudar información sobre el tema de estudio tratado y en un mismo tiempo.

La finalidad de este diseño es poder hacer una descripción sobre el campo de estudio tratado, para analizar las variables y sus incidencias e interrelación en un mismo tiempo, como lo sostiene en su enunciado Hernández, Fernández y Baptista (2010). Manifiesta Hernández et al., (2014) que según la estructura que presenta el trabajo de estudio es del nivel descriptivo y correlacionales.

El esquema del estudio es el siguiente:



Dónde:

M: muestra de estudio.

O1: Gestión pedagógica

O2: Calidad de servicio educativo.

r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Variable: Gestión pedagógica

Ezpeleta (1992) señaló que “Es el eje fundamental del proceso de transformación de las escuelas, mediante la interacción con los estudiantes; siendo allí donde se inicia el trabajo docente bajo las condiciones del sistema educativo y de la sociedad” (p.15)

Variable: Calidad de servicio educativo

Muñoz (2003) manifiesta que, la educación es de buena calidad cuando satisface los anhelos de los sectores de los grupos familiares a la cual está dirigida; es decir alcanzando las metas que se persiguen; aprovechando así todos los medios que hacen falta para impartirlas y procurar igualdad de oportunidades en el desarrollo de una economía sostenible y beneficios derivados de esta misma.

Definición operacional

Se entiende por Operacionalización de las variables las que están relacionadas a la aplicación de la técnica: encuesta. Aquella que proporcionan datos que cumplen con los objetivos de esta investigación de enfoque cuantitativo y al tipo de estudio realizado.

Por ello, Ruso (2011) mencionó que: “Se define como el conjunto de procedimiento, acciones y operaciones que sirven para medir datos de acuerdo a la variable” (p. 24).

Variable 1: Gestión pedagógica

Determina la apreciación de la Gestión Pedagógica, a través de sus dimensiones que son: planificación curricular, estrategias metodológicas, materiales educativos y supervisión y evaluación; mediante 25 preguntas cerradas, elaboradas según una escala tipo Likert de cinco alternativas, en donde la valoración esta entre 1 (Nunca) al 5 (Siempre).

Variable 2: Calidad de servicio educativo

Determina la apreciación de la calidad de servicio educativo, mediante las dimensiones que son: satisfacción del cliente, necesidades educativas y mejora continua a través de 20 preguntas cerradas, construidas según una escala de tipo Likert de cinco alternativas, cuya valoración está entre 1 (Nunca) al 5 (Siempre).

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández et al., (2010) señala que, la población es motivo de estudios científicos y que son determinados por el investigador. En este proyecto, el conjunto de sujetos que formarán la población corresponde a padres de familia de una institución educativa de Cieneguilla, los cuales hacen un total de 60 sujetos.

La muestra que ha sido utilizada es de tipo No Probabilístico, ya que la muestra es igual a la población investigada. A continuación, se les presenta los criterios tomados para el muestreo:

- Criterios de inclusión: (a) Padres de familia o apoderados que pertenecen a la institución en estudio; y (b) Padres de familia de diversas edades y sexo.
- Criterios de exclusión: (a) Padres de familia que no pertenezcan al colegio en estudio.; y (b) Apoderados que no estén registrados en el registro de APAFA.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto, Morone (2012), sostiene que: “Son los recursos que nos proporcionan los datos de estudio, mediante la utilización de un instrumento, estas técnicas pueden ser entrevistas, cuestionarios o encuestas, observaciones, etc.”. (p.3). Por ello, se ha optado por utilizar para este trabajo de estudio la encuesta.

Asimismo, Morone (2012), señala que: “Es la técnica por la cual se obtiene datos según el fin por la cual ha sido elaborada, a través de un listado de ítems estructurados y así poder ser tratados estadísticamente desde un aspecto cuantitativo”. (p.17). Ante esto, se hizo uso de dos encuestas, uno para cada una de las variables.

También, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario o encuesta. Así mismo, para la investigación se realizó la validez por el juicio de expertos que son tres personas: el Dr. Roberto Santiago Bellido García, la Mg. Angélica Margarita Meza Campos y la Mg. Rosario Cristina Reyes Camasca, obteniendo resultados del 100% de ejecutabilidad en los dos cuestionarios (Ver anexo 3).

A la vez, la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del Alfa de Cronbach. Asimismo, Oviedo y Campo (2005) precisó que “Es un registro usado para calcular la confiabilidad de la solidez de una escala, es decir, para determinar la magnitud en que los ítems de un instrumento están relacionados”. (p.17)

Por otra parte, se realizó la prueba de fiabilidad de los instrumentos aplicados, obteniéndose como resultado que la $V1 = 0,954$ y la $V2 = 0,956$, con 25 y 20 ítems correspondientemente, de acuerdo a cada reporte obtenido por el programa SPSS 25 (ver anexo 4)

Además, se presentan las fichas técnicas de los instrumentos de recolección de datos:

Ficha técnica de gestión pedagógica

Nombre de instrumento: Cuestionario para medir la gestión pedagógica

Autor: Vargas y Aroste (2013)

Adaptado por: Reyes, M. (2018)

Adaptado por: Br. Jimmy Huamán Vicente.

Año: 2021

Descripción: La escala consta de 25 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: planificación curricular (5 ítems), estrategias metodológicas (6 ítems), Recursos y materiales (7 ítems), supervisión (7 ítems); Con 5 alternativas de valoración Likert como: nunca (1 punto), casi nunca (2 puntos), a veces (3 puntos), casi siempre (4 puntos) y siempre (5 puntos)

Objetivo: Recoger las opiniones sobre distintos aspectos relacionados con la gestión pedagógica que se brinda en ella.

Aplicación: Individual

Administrado: Padres de familia

Tiempo: 20 minutos aproximadamente

Ficha técnica de la calidad del Servicio Educativo

Nombre del instrumento: Encuesta de la calidad del servicio educativo a padres de familia.

Autor: Roxana Marylia Ari Acuña. (2019)

Adaptado por: Br. Jimmy Huamán Vicente.

Año de investigación: 2021

Objetivo: Saber y comprender sobre los diversos factores que debe desarrollarse en la calidad del servicio educativo.

Administrado: Padres de familia

Tiempo: 20´

Observaciones: 20 ítems (escala de calificación)

3.5. Procedimiento

Los pasos a seguir en el presente trabajo de investigación fueron de la siguiente manera, primero se conversó y se pidió la autorización para hacer la aplicación de la encuesta a los padres de familia a la directora. Luego se dio la aplicación de la encuesta teniendo en cuenta que no produzca ninguna molestia e incomodidad en hora de trabajo coordinando con ellos el horario más propicio.

Se realizó una coordinación previa con los docentes, padres de familia y presidenta de APAFA para el apoyo respectivo; también para aclarar las dudas y detallar los procesos para la ejecución de los instrumentos. Se procedió a realizar la ejecución de la encuesta con todos los padres de familia con un tiempo de 45 minutos para ambos cuestionarios. Para verificar que los resultados de los datos se realizaron la prueba de fiabilidad y se hizo antes de ello la validación de los instrumentos para mayor consistencia del trabajo investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos fueron tratados a través de estadísticas descriptivas e inferencial, de la cual se organizó todos los datos para luego ser procesada mediante el programa de SPSS de la versión 25.

Estadística descriptiva: Se realizó la tabulación de los datos descriptivos con el apoyo de los aplicativos para convertir los valores obtenidos a numéricos; y poder después interpretar la información procesada según el propósito de nuestro trabajo de investigación, la cual será expuesta con gráficos para su mejor comprensión.

Estadística inferencial: Es el trabajo de realizar la percepción, análisis y verificación de datos; teniendo como finalidad la obtención de los resultados y así poder realizar recomendaciones para mejorar. Por ello, se usó el coeficiente de Spearman, para poder aceptar o rechazar las hipótesis de investigación.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo realizado se ha ido tomando de manera muy seria, el desarrollo y los procesos que se deben tener presente en un trabajo de investigación, por ser una fuente para próximas investigaciones, teniendo como bases de datos información verídica y obteniendo sustentos básicos que has sido citados según las condiciones de respeto a la propiedad intelectual y según las referencias citadas en las normativas de la Universidad Cesar Vallejo. Además, se ha dejado como sustento de comprobación de todo lo ante expresado en los anexos y capturas de imágenes que sustentas el carácter ético de todo el trabajo; las citas todas están según lo pide el APA 7 fundamentadas en las referencias de este trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de gestión pedagógica.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	1,6%	1,6%	1,6%
MEDIO	13	21,7%	21,7%	23,3%
ALTO	46	76,7%	76,7%	100,0%
Total	60	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos del SPSS 25.

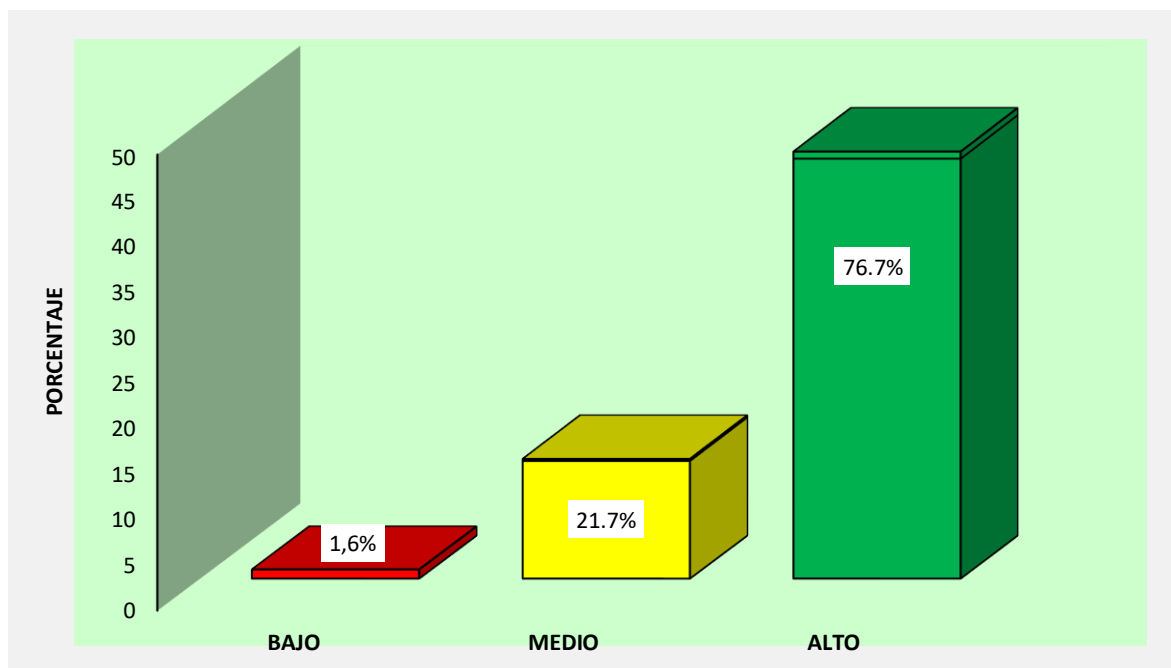


Figura 1. Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de gestión pedagógica.

En la tabla 1 y figura 1 se observa que 1 (1,6%) percibieron que la variable Gestión Pedagógica es baja, 13 (21,7%) medio y 46 (76,7%) alta.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de las dimensiones de gestión pedagógica.

Niveles	Planificación curricular		Estrategias metodológicas		Materiales educativos		Supervisión y evaluación	
	fi	F%	fi	F%	fi	F%	fi	F%
	Bajo	1	1,7%	1	1,7%	4	6,6%	1
Medio	12	20,0%	15	25,0%	16	26,7%	11	18,3%
Alto	47	78,3%	44	73,3%	40	66,7%	48	80,0%
Total	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS 25.

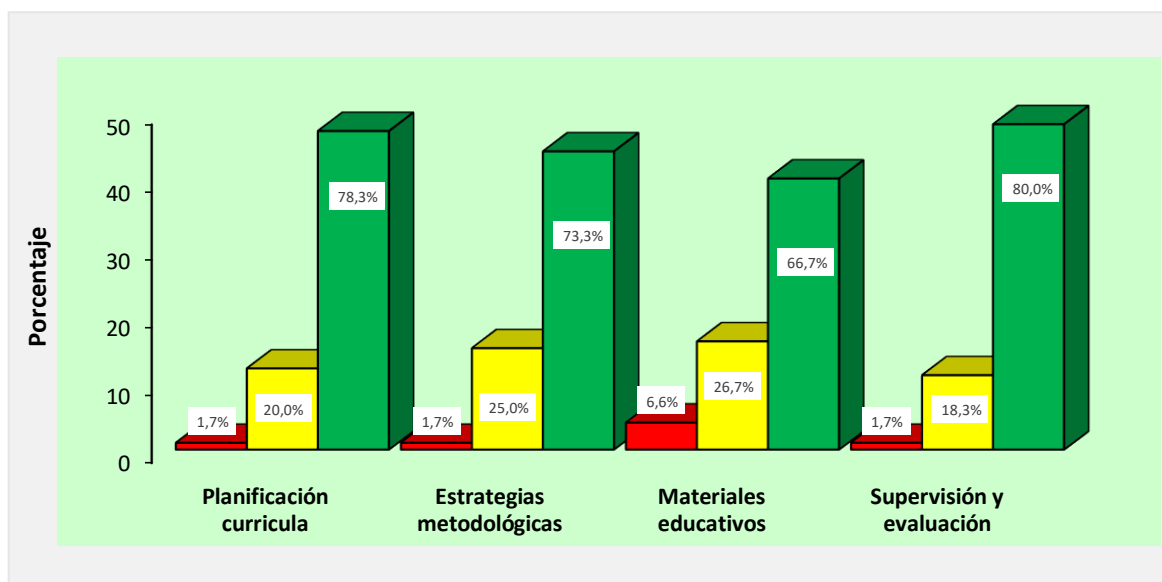


Figura 2. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de las dimensiones de gestión pedagógica.

En la tabla 2 y figura 2 se observa que 1 (1,7%) percibieron que la variable Planificación curricular es baja, 12 (20,0%) medio y 47 (78,3%) alta; además 1 (1,7%) percibieron que la variable Estrategias metodológicas es baja, 15 (25,0%) medio y 44 (73,3%) alta; también se observa que 4 (6,7%) percibieron que la variable Materiales educativos es baja, 16 (26,7%) medio y 40 (66,7%) alta; y así mismo se observa que 1 (1,7%) percibieron que la variable Supervisión y evaluación es baja, 11 (18,3%) medio y 48 (80,0%) alta.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes padres de familia según nivel de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	0	0,0%	0,0%	0,0%
MEDIO	16	26,7%	26,7%	26,7%
ALTO	44	73,3%	73,3%	100,0%
Total	60	100,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos del SPSS 25.

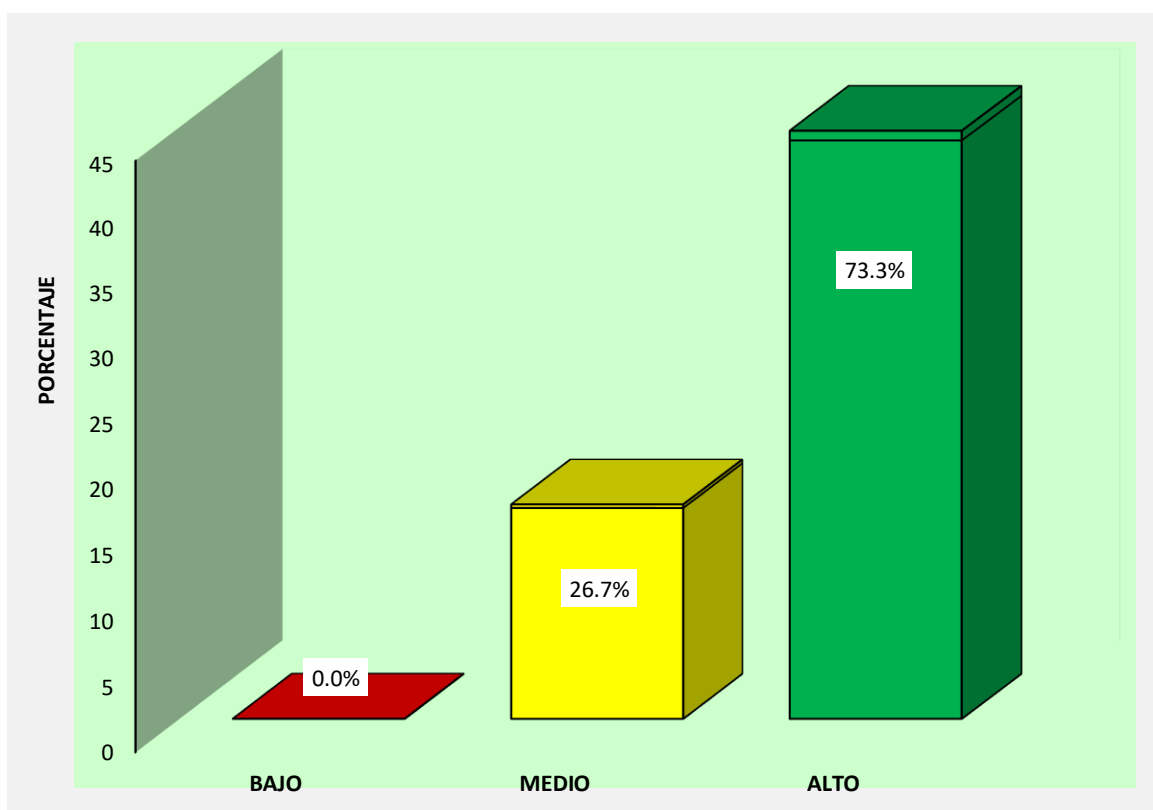


Figura 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de docentes según nivel de calidad de servicio

En la tabla 3 y figura 3 se observa que 0 (0,0%) percibieron que la variable Calidad de servicio es baja, 16 (26,7%) medio y 44 (73,3%) alta.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de las dimensiones de calidad de servicio.

Niveles	Satisfacción del cliente		Necesidades educativas		Mejora continua	
	fi	F%	fi	F%	fi	F%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Medio	18	30,0%	19	31,7%	16	26,7%
Alto	42	70,0%	41	68,3%	44	73,3%
Total	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%

Fuente: Base de datos del SPSS 25.

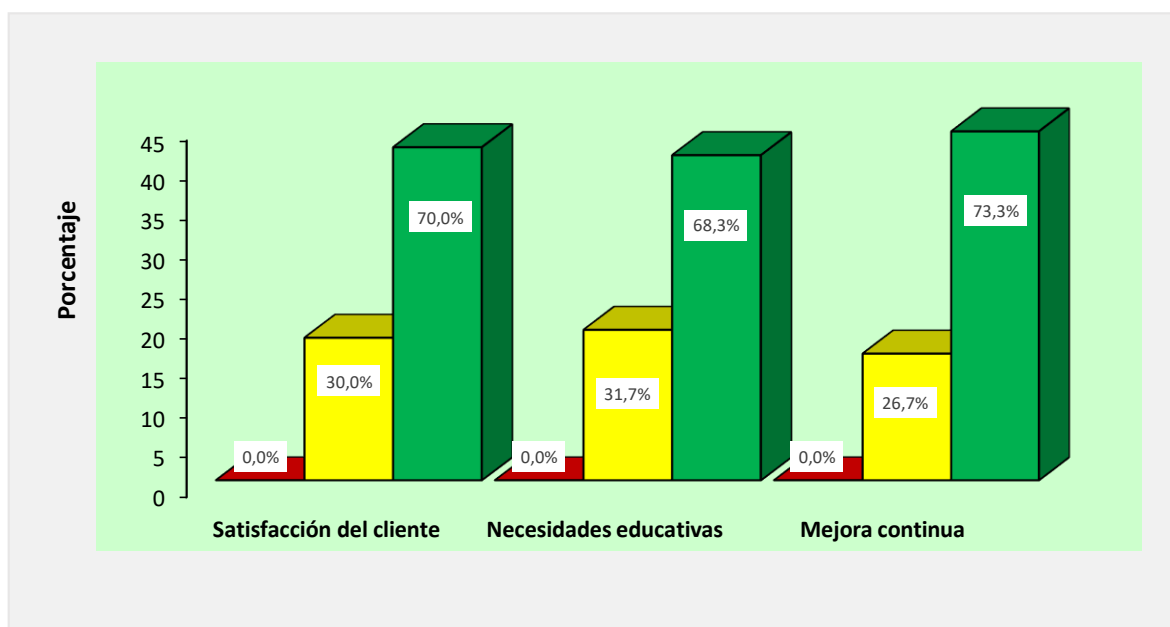


Figura 4. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de las dimensiones de calidad de servicio

En la tabla 4 y figura 4 se observa que 0 (0,0%) percibieron que la variable Satisfacción del cliente es baja, 18 (30,0%) medio y 42 (70.0%) alta; además se observa que 0 (0,0%) percibieron que la variable Necesidades educativas es baja, 19 (31,7%) medio y 41 (68.3%) alta y así mismo se observa que 0 (0,0%) percibieron que la variable Mejora continua es baja, 16 (26,7%) medio y 44 (73.3%) alta.

4.2 Prueba de normalidad

HO: Los datos son paramétricos.

H1: Los datos son no paramétricos.

Tabla 5

Prueba de normalidad de gestión pedagógica y la calidad de servicio con sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pedagógica	,146	60	,003	,882	60	,000
Calidad de servicio	,177	60	,000	,917	60	,001
Planificación curricular	,219	60	,000	,842	60	,000
Estrategias metodológicas	,211	60	,000	,843	60	,000
Materiales educativos	,189	60	,000	,927	60	,001
Supervisión y evaluación	,198	60	,000	,844	60	,000
Satisfacción del cliente	,163	60	,000	,950	60	,015
Necesidades educativas	,156	60	,001	,943	60	,008
Mejora continua	,196	60	,000	,872	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa SPSS, v. 25

En la tabla 5 se observa que los resultados no tienen una distribución normal, por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica (Rho de Spearman). Por lo tanto se acepta la alternativa.

4.3 Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general de la investigación

H0: No existe una relación entre la Gestión Pedagógica y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

H1: Existe una relación entre la Gestión Pedagógica y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

Tabla 6.

Prueba de Spearman de la correlación de las variables gestión pedagógica y la calidad de servicio.

			Gestión pedagógica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Programa SPSS, v. 25

En la tabla 6 se observa que debido a que p es 0.000 aceptamos Ha y por consiguiente rechazamos H0. Además la Gestión pedagógica con la Calidad de Servicio Educativo tiene una relación alta (0,795), positiva y significativa.

Hipótesis Específicos

Tabla 7.

Prueba de Spearman de la correlación de las variables dimensiones de gestión pedagógica y la calidad de servicio.

		Calidad de servicio	Planificación curricular	Estrategias metodológicas	Materiales educativos	Supervisión y evaluación
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,785**	,872**	,864**	,739**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
Planificación curricular	Correlación de Pearson	,785**	1	,804**	,802**	,943**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
Estrategias metodológicas	Correlación de Pearson	,872**	,804**	1	,886**	,807**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
Materiales educativos	Correlación de Pearson	,864**	,802**	,886**	1	,775**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
Supervisión y evaluación	Correlación de Pearson	,739**	,943**	,807**	,775**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

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

Fuente: Programa SPSS, v. 25

En la tabla 7 se observa que debido a que p es 0.000 aceptamos H_a en todos los casos y por consiguiente rechazamos las H_0 . Además podemos decir que las dimensiones de la Gestión pedagógica con la Calidad de Servicio Educativo mantienen una relación fuerte, positiva y significativa.

V. DISCUSIÓN

Teniendo presente todo lo estudiado y basado en la información recopilada y tratada, podemos mencionar que según la teoría de Feigenbaum todos los que pertenecen a la entidad educativa son responsables de brindar un servicio de calidad mejor que las demás, teniendo en cuenta los requerimientos de los padres y así implementar actividades de calidad orientadas al a satisfacer a las necesidades del estudiante.

Mediante los resultados obtenidos del tratamiento de datos se llevó a observar que en la hipótesis general existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio; aplicándose el estadístico de Spearman que demuestra una relación alta significativa y positiva (0,795); sobre gestión pedagógica el 1,6% bajos, el 21,7% medios y el 76,7% altos; mientras que, en la calidad de servicio, el 0,0% bajos, el 26,7% medios y el 73,3% altos.

Se observa que, de acuerdo a los resultados del cuestionario realizado, podemos decir que aún existe un pequeño grupo de padres, que aun piensan que falta en mejorar los procesos y métodos de la gestión pedagógica; siendo esto un trabajo principalmente de los docentes y del directivo, quien, con su capacidad docente, eficiente, correcto y adecuado, inciden en el proceso de innovación contribuyen a mejorar la educación para brindar buena calidad de servicio y así formar buenos ciudadanos. En la cual todo este servicio implicaría el progreso en el desarrollo de la gestión y actividades pedagógicas.

Al respecto se encontró una semejanza considerable de acuerdo a los hallazgos de Reyes (2018) quien enfatizó la relación existente positiva y moderada entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativa; obteniéndose una correlación de Spearman siendo de 0,693 y a la vez un nivel de significancia igual a 0,000.

Sostiene que se necesita una adecuada correspondencia entre gestión educativa y una calidad superior donde el servicio parte mediante la implementación de políticas que definan y especifiquen contenidos a través de la visión más actual de la educación. Indicando que la correlación entre gestión y calidad de servicio es muy importante, de esta manera se precisa el alcance a partir de la educación primaria hasta la educación superior.

Asimismo, en la investigación Herrera (2019) sostuvo que, entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la IEP, existe una relación positiva pero débil de 0,277 ya que el p-valor es 0.083 con un mínimo grado de error del 5%. Además, cree que la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio es positiva, aunque aún débil debido a que el nivel de gestión educativa aún no está desarrollado encontrándose totalmente inadecuado, entonces se deben hacer esfuerzos para elevar el nivel del 80% al 100% para que se pueda representar la calidad de la educación de las instituciones educativas en la provisión de servicios educativos.

Seguidamente podemos afirmar que según la teoría de Ishikawa a través del control de calidad; desarrollando, controlando y garantizando la calidad de los servicios; mediante una prestación de servicios con eficiencia, utilidad óptima y el trabajo en conjunto. En la búsqueda de que el consumidor (padres de familia) se sienta satisfecho con los servicios brindados por la entidad educativa.

También, nos muestra que en la hipótesis específica 1, existe correlación significativa entre la planificación curricular y la calidad de servicio, donde se usó el estadístico de Spearman que nos señala una relación significativa y positiva (0,785); la planificación curricular el 1,7% bajos, el 20,0% medios y el 78,3% altos.

Teniendo presente la información extraída de los datos obtenidos podemos observar un buen vínculo entre la planificación curricular y la calidad de servicio, aunque aún falta mejorar algunos aspectos, en donde permitirá al docente la

reflexión constante del proceso de enseñanza- aprendizaje y basándose en un diagnóstico de acuerdo a las necesidades de los estudiantes; ya que el mejoramiento de la calidad de servicio tiene una relación con la planificación curricular convirtiendo la institución educativa en un proceso eficaz y eficiente facilitando la gestión de enseñanza, es decir logrando buenos aprendizajes en los estudiantes.

Al respecto se encontró una semejanza importante con afinidad a los hallazgos de Ávila (2019) precisó que, el vínculo existente es importante entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa estudiada, obteniéndose como coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,769 y el valor de $p = 0,000 < 0,05$. También sostiene que las instituciones educativas deben crear un espacio donde los docentes puedan implementar planes de estudio amigables con el medio ambiente desde el primer día antes del inicio de clases. También es un lugar donde puede determinar qué se espera de su trabajo universitario.

Asimismo, en la investigación Ari (2019) quien afirmó, que se contestó a la hipótesis general de que sí existe relación entre la gestión pedagógica con la calidad del servicio educativo en la I.E, de $r = 0,867$, la significancia es ($p < 0.05$, $p < 0.01$), así afirmando que existe relación muy importante entre ambas variables. Sostiene que los maestros deben revisar la literatura administrativa y recopilar la experiencia que han adquirido para que puedan mejorar su trabajo en el aula en todos los sentidos.

Podemos afirmar que según la teoría de Taguchi resalta al consumidor como un instrumento poderoso para lograr enriquecer la calidad. Teniendo en cuenta que el aumento de la calidad y la disminución de costes, son importantes para mantenerse en el mercado educativo.

Al respecto, a la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre las estrategias metodológicas y la calidad de servicio, donde se utilizó el estadístico de Spearman, en el cual demuestra una correlación significativa y positiva (0,872), las estrategias metodológicas es el 1,7% bajos, el 25,0% medios y el 73,3% altos.

Mediante el resultado obtenido de la sistematización de la información presenta podemos notar la relación de las estrategias metodológicas y la calidad de servicio; es decir que el trabajo docente resalta más, a través de las secuencias de actividades planificadas de acuerdo a las características de los estudiantes en búsqueda de la cimentación de conocimientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje; desplegando momentos pedagógicos como: práctica, teoría, valoración y producción. Así favoreciendo la educación y la pedagogía integral de los estudiantes.

Al respecto se encontró una afinidad con los hallazgos de Palomino (2017) sostuvo que, determino la relación relevante entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en la institución educativa; de $r = 0,702$ a través de la prueba de Tau-b de Kendall manifestando que, si se logra dar una superior gestión pedagógica, mayor será el grado de calidad educativa. Los docentes cuentan con diferentes estrategias para promover el conocimiento sólido de todos los estudiantes, desarrollar habilidades básicas y formar las actitudes y valores necesarios para la educación integral.

Asimismo, en la investigación Mendoza y Bolívar (2016) concluyen que, en el desarrollo de gestión pedagógica, los dirigentes son quienes realizan el proceso medianamente efectivo de acuerdo a los indicios: participación en la labor pedagógica, el fomento de estrategias e incorporación de la comunidad para gestar espacios productivos. Los gestores necesitan intervenir de forma más eficaz en la labor educativa que se desarrolla entre profesores y alumnos para que los niños desarrollen la organización y mejoren las habilidades necesarias para crear espacios eficaces.

En relación a la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre los materiales educativos y la calidad de servicio donde se utilizó el estadístico de Spearman que demuestra una correlación significativa y positiva (0,864), la dimensión material educativos es el 6,6% niveles bajos, el 26,7% niveles medios y el 66,7% niveles altos.

Tenido como preámbulo la importancia que tiene los materiales educativos en el proceso de enseñanza y aprendizaje, además que la información que revela los datos obtenidos podemos manifestar que si existe una correlación entre los materiales educativos y la calidad de servicio, ya que los docentes son los encargados de utilizar diversos recursos y materiales en la facilitación de los aprendizajes, estimulando el proceso educativo en la complementación de la acción pedagógica del docente haciendo significativo el aprendizaje, y así poder lograr una educación integral y de calidad.

Al respecto se encontró una similitud importante con relación a los hallazgos de López (2017) quien afirmo, que la necesidad del estudio de la gestión pedagógica es importante al elevar la calidad educacional. Recuerde que la administración educativa es un conjunto de acciones y actividades orientadas a la adquisición y gestión de recursos educativos y que pueden tener lugar en instituciones educativas, regiones, regiones o países.

Asimismo, en la investigación Chen, Cerdas y Rosabal (2020) concluyen que, la participación y cambio son necesarios para avanzar hacia modelos pedagógicos de acuerdo con la realidad institucional. Y que los modelos de gestión pedagógica contribuyan a la innovación, ya que son producto de un trabajo participativo y colaborativo, con relación a las necesidades e intereses del ámbito educativo.

En relación a la hipótesis específica 4, existe concordancia significativa entre la supervisión y evaluación y la calidad de servicio, donde se utilizó el estadístico de Spearman que demuestra una correlación significativa y positiva (0,739), la supervisión y evaluación es el 1,7% bajos, el 18,3% medios y el 80,0% altos.

Teniendo presente que en estos tiempos tan competitivos donde ser evaluado es algo muy común, para garantizar que el personal que labora en una institución sea eficiente, y que la forma de ser evaluado dentro de su trabajo sea a través de las supervisiones; que buscan en corregir, mejorar o reforzar el buen desempeño de las labores durante horas laborales lo cual no lleva a manifestar que la supervisión busca verificar que todo lo planificado se ha desarrollado, a efecto de favorecer la calidad educativa; y por el otro lado la evaluación busca identificar y reunir información para asistir a los docentes en el avance del desarrollo de la enseñanza- aprendizaje, y así ellos puedan tomar decisiones pertinentes.

Al respecto se encontró una similitud importante con relación a los hallazgos de Quintana (2018) preciso que, la calidad es una idea que no se puede homogenizar ni estandarizar; ya que dependen del trabajo de cada institución, en comprender su realidad pedagógica y la interpretación de sus necesidades y expectativas. Asimismo, en la investigación García, Juárez y Salgado (2016) quienes afirman, que, al unir calidad educativa y procesos de gestión, ayuden al mejoramiento del ser humano y de la sociedad, unido a los pilares de la educación, a la vida del directivo, profesores, padres de familia y de los estudiantes.

V. CONCLUSIONES

Primera: De la indagación realizada se llegó a establecer, con bases sólidas que la relación es alta, directa, positiva y significativa entre la gestión pedagógica con la calidad de servicio educativo de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

Segunda: De la indagación realizada se llegó a establecer, con bases sólidas que la relación es alta, directa, positiva y significativa entre la planificación curricular y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

Tercera: De la indagación realizada se llegó a establecer, con bases sólidas que la relación es muy alta, directa, positiva y significativa entre las estrategias metodológicas y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

Cuarta: De la indagación realizada se llegó a establecer, con bases sólidas que la relación es muy alta, directa, positiva y significativa entre los materiales educativos y la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

Quinta: De la indagación realizada se llegó a establecer, con bases sólidas que la relación es alta, directa, positiva y significativa entre la supervisión y evaluación con la Calidad de Servicio Educativo, desde la percepción de padres de familia de una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere a la directora, gestionar una mejor asesoría y capacitación en temas de importancia como: planificación curricular, estrategias metodológicas, uso de materiales educativos; así como también ejercer una correcta supervisión y evaluación educativo en búsqueda de mejorar la calidad de servicio educativo de acuerdo a la exigencia de todos los sectores sociales.

SEGUNDA: Se recomienda generar espacios para que el profesor pueda efectuar una correcta planificación curricular de su entorno, al inicio de las labores educativas como también al término de cada bimestre en donde se pueda evaluar todo lo planificado.

TERCERO: Se sugiere a los profesores de Cieneguilla estar en constante capacitación y perfeccionamiento en las estrategias metodológicas con el propósito de construir en los escolares conocimientos que vayan de acuerdo a los avances tecnológicos y científicos y así hacer frente a esta sociedad competitiva.

CUARTO: Se plantea a los profesores de Cieneguilla el uso correcto de los materiales concretos para que puedan interrelacionarse de la mejor manera con los escolares y así lograr en ellos una formación de calidad.

QUINTO: Se sugiere coordinar las actividades y la forma como serán supervisadas para poder cumplir las metas trazadas por parte de la institución a fin de que los profesores tengan un logro óptimo en la búsqueda de la educación de calidad y así permitirse evaluar los resultados obtenidos de por sus estudiantes.

REFERENCIAS

- Adelli, M. (2004). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Pirámide Grupo Anaya.
- Afanas, A. (2021). *Pedagogical sciences. Economic sciences*, 38.
- Agencia de Calidad de la Educación. (2017). *Gestión pedagógica al servicio de los aprendizajes de los estudiantes*.
http://archivos.agenciaeducacion.cl/talleres/Taller_Gestion_pedagogica.pdf
- Alegría-Donayre, R., Trujillo-Mariño, N., Chipana-Coarite, R. S., & Gutiérrez-Avellaneda, M. (2021). Pedagogical Management and Teacher Satisfaction in Public School at Covid 19 Times. *Revista Geintec-Gestao Inovacao E Tecnologias*, 11(4), 334-343.
- Ari Acuña, R. M. (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. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] <https://n9.cl/xvh63>
- Arriaga, M. (2008). *Gestión de la calidad educativa en América latina: logros, Dificultades y perspectivas*. México: Ed. Humanistas.
- Atabekovich, K. A. (2020). *Pedagogical Mechanisms Of Improving Educational Quality Monitoring In Higher Educational Institutions*. *Psychology and Education Journal*, 57(9), 2786-2794.
- Avila Fructuoso, J. A. (2019). *La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa "Mercedes Indacochea Lozano" del distrito de Huacho*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] <https://n9.cl/gtql>
- Benavides, R. & Rodríguez, P. (2013) *La ruta hacia un mejor Perú*. Ed. PUCP. Lima, Perú.
- Bernal, D., Martínez, M. y Parra, A. (2015). *Investigación Documental sobre Calidad de la Educación en Instituciones Educativas del Contexto Iberoamericano*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5236201>
- Bolívar, A. (2010). *¿Cómo un liderazgo pedagógico y distribuido mejora los logros académicos?* *Internacional de investigación educativa*, 3, julio-

diciembre.

- Braslavsky, C. (2000). *Necesidades y respuestas en la formación para la gestión y la política educativa en América Latina: tendencias y construcción de estrategias compartidas*. Buenos Aires: Unesco.
- Buldakova, N., Ishmuradova, A., Osokina, T., Atayanz, N., Petrova, T., Timonin, A., ... & Tararina, L. Quality management of pedagogical research.
- 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
- Chen-Quesada, E., Cerdas-Montano, V., & Rosabal-Vitoria, S. (2020). Modelos de gestión pedagógica: Factores de participación, cambio e innovación en centros educativos costarricenses. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 317-345. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v24n2/1409-4258-ree-24-02-317.pdf>
- Çıkrıkçı, N. (2020). *Enfoques e iniciativas pedagógicas para la garantía de la calidad de la educación en Turquía. En De la pedagogía a la garantía de calidad en la educación: una perspectiva internacional*. Emerald Publishing Limited.
- Díaz-Barriga (2002). *Estrategias docentes para aprendizaje un aprendizaje significativo*. México: Mc Graw-Hill.
- Eliseev, Y. V., Yusupova, N. G., & Izmailova, R. G. (2020). *A model for the implementation of advanced foreign experience in the management of a pedagogical educational organization*. *Perspectives of Science & Education*, 46(4).
- Ezpeleta, J. (1992). *La Gestion Pedagogica de la Escuela* (Educational Management in the School).
- Filippovich, K. B. (2007). *Psychological and pedagogical challenges of quality management in education*. *Образование через всю жизнь: непрерывное образование в интересах устойчивого развития*, 5.
- Fonsén, E., & Vlasov, J. (2017). *Leading pedagogical quality in the context of Finnish child care. In Nordic social pedagogical approach to early years* (pp. 253-265). Springer, Cham.
- Fontalvo, T. (2007). *La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 - 2008*.

- Gairín, J. y Muñoz, J. (2009). Orientación y tutoría durante los estudios universitarios: El plan de acción tutorial. *Revista Fuentes*, 14, 2013; pp. 171-192
- García Colina, Fernando Javier, Juárez Hernández, Saúl Crispín, & Salgado García, Lorenzo. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216 Recuperado en 06 de agosto de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es.
- García M. y otros (2012). *Auditorías de la calidad en la Norma ISO 9000:2000. Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM Nº 6. La Norma Cubana 3000:2007.*
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Herrera Cubas, O. (2019). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa*, Los Olivos, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Privada de Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35523/Herrera_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isatayeva, G., Arzymbetova, s., Daiyrbekova, g., Shegenbayev, n., & Baibatshayeva, a. (2018). *Pedagogical Management as the Theory and Practice of Management of Educational Process: Case Study of Kazakhstan. Astra Salvensis*, (12).
- Ishikawa, K. (1999). ¿Qué es control total de calidad? La modalidad japonesa.
- Khodjamkulov, U. (2021). *Cluster as innovative approach to pedagogical education. Mental Enlightenment Scientific-Methodological Journal*, 2021(02), 36-54.
- KhudoykulovKholJumaevich, P. (2021). *The Place, Role and Pedagogical Ability of the Leader in the Management of Educational Institutions. Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(6), 2795-2803.
- King, J., & Cichy, R. F. (1995). One pedagogical approach to total quality management. *Hospitality & Tourism Educator*, 7(3), 25-29.
- López Abreu, Orlando Lucilo, García Muñoz, José Julián, Batte Monter, Irving,

- & Cobas Vilches, María Elena. (2015). *La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior*. EDUMECENTRO, 7(4), 196-215. Recuperado en 16 de mayo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400014&lng=es&tlng=es.
- López-Paredes, M. A. (2017). *La Gestión pedagógica. Apuntes para un estudio necesario*. Dominio de las Ciencias, 3(1), 201-215.
- Mendoza, Fabiola, & Bolívar, Merys. (2016). *Gestión pedagógica e integración de proyectos educativos productivos en las escuelas rurales*. <http://doi.org/10.5281/zenodo.4903991>
- Mislavskaya, Y. A., & Sergeeva, N. N. (2017). Management of quality preschool education through pedagogical expertise. In *Актуальные проблемы профессиональной сферы в современном мире* (pp. 111-113).
- Mukhamedov, G. I., Khodjamkulov, U. N., & Shofkorov, A. M. (2020). Pedagogical Education cluster: content and form. *Theoretical & Applied Science*, (1), 250-257.
- Nikolaesku, I., Budnyk, O., Bondar, V., Tepla, O., & Berezovska, L. (2021). *Pedagogical Management in Inclusive Process of the Educational Institution*. Amazonia Investiga, 10(39), 76-85.
- OVIEDO, H. y CAMPO, A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *rev.colomb.psiqiatr.* [online]. 2005, vol.34, n.4, pp.572-580. ISSN 0034-7450.
- Palaiologou, I., & Male, T. (2019). *Leadership in early childhood education: The case for pedagogical praxis*. Contemporary Issues in Early Childhood, 20(1), 23-34.
- Palomino Poma, R. D. (2018). *Gestión pedagógica y calidad educativa en la institución educativa "José Balta" Ayacucho, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo] <https://n9.cl/id98b>
- Pérez Juste, y otros. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Narcea. Madrid.
- Quintana-Torres, Y. E. (2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*. Educación y educadores, 21(2), 259-281. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6718920>

- Reyes Zea, M. (2018). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Cesar Vallejo] <https://n9.cl/l09h>
- Sander, Benno (2002) *Gestión educativa y calidad de vida implicaciones para América latina*. Buenos Aires, Troquel
- Schmelkes, Sylvia (1994) *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. Departamento de Asuntos Educativos Centro Editorial, Washington, USA
- Terentyeva, I., Pugacheva, N., & Lunev, A. (2019). *State-Public Management of Vocational and Pedagogical Education in the Region*. Arpha Proceedings, 1, 701.
- Tileva, A. (2021). *The pedagogical analysis as a function of governance in educational institutions*. Knowledge International Journal, 45(2), 367-370.
- Toshtemirova, S. A. (2020, August). *The quality of education is a pedagogical problem*. In *Актуальные вопросы современной науки Материалы VI. международной научно-практической конференции* (pp. 39-40).
- Unesco (2013) *Situación educativa de América Latina y el Caribe: hacia una educación para todos 2015*. santiago de chile: Orealc/Unesco
- Usanov, F. (2020). *The eight ways to advance pedagogy to the next level*. Mental Enlightenment Scientific-Methodological Journal, 2020(1), 181-190.
- Velásquez, L. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo*. España: Ideas
- Yevhenivna, P. S. (2018). *Education quality management in pedagogical theory and practice*. *Humanities and Social Sciences in Europe: Achievements and Perspectives*, 58.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión pedagógica	Ezpeleta (1992) señaló que “Es el eje fundamental del proceso de transformación de las escuelas, mediante la interacción con los estudiantes; siendo allí donde se inicia el trabajo docente bajo las condiciones del sistema educativo y de la sociedad” (p.15)	MINEDU (2012) señala que, la gestión pedagógica es la que conduce a la planificación conceptual sobre los métodos pedagógicos, la armonía escolar, las características de los alumnos y todo lo que le rodea, con el rumbo a lograr en cumplimiento de metas de aprendizaje.	Planificación curricular	Previsión Diagnostico Programación	Escala: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre Rango: Bajo (25, 58) Medio (59, 92) Alto (93, 125)
			Estrategias metodológicas	Actualización pedagógica Aplicación	
			Materiales educativos	Distribución Utilización adecuada Elaboración	
			Supervisión y evaluación	Monitoreo Asesoría Evaluación	
Calidad de servicio	Zeithaml y Parasuraman (2004) expresaron que, “Son los atributos que le otorgan valor, en la cual pueden ser medidos por las características que estas presentan” (p.16).	Muñoz (2003) manifiesta que, la educación es de buena calidad cuando satisface los anhelos de los sectores de los grupos familiares a la cual está dirigida; es decir alcanzando las metas que se persiguen; aprovechando así todos los medios que hacen falta para impartirlas y procurar igualdad de oportunidades en el desarrollo de una economía sostenible y beneficios derivados de esta misma.	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción	Escala: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre Rango: Del 17 al 39 Malo Del 40 al 62 Regular Del 63 al 85 Bueno
			Necesidades educativas	Individuales Cognitivas Actitudinales Procedimentales	
			Mejora Continua	Resultados Responsables Compromisos	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cinco opciones que la acompañan.

Seleccione la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Valoración:

N= Nunca	CN=Casi nunca	R= Regularmente	CS=Casi siempre	S= Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		N	CN	R	CS	NS
		1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN CURRICULAR					
01	¿El docente comunica las actividades a desarrollar durante el año lectivo?					
02	¿El docente comunica la participación de los estudiantes en grupos de trabajo?					
03	¿El docente propicia la participación de los estudiantes para las actividades pedagógicas?					
04	¿El docente realiza un diagnóstico sobre las necesidades educativas del aula?					
05	¿El docente promueve la participación de los estudiantes en la elaboración de la programación anual, unidades, sesiones y/o proyectos?					
	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS					
06	¿El docente promueve el desarrollo de capacidades en los estudiantes para mejorar la aplicación de las estrategias de aprendizaje?					
07	¿El docente motiva la participación de los estudiantes en el aula?					
08	¿El docente se capacita, para una mejor enseñanza-aprendizaje en los estudiantes?					
09	¿El docente utiliza juegos y dinámicas antes de la clase en los estudiantes?					
10	¿El docente utiliza estrategias para resolver problemas o sucesos que acontecen en el aula?					
11	¿El docente promueve la utilización de estrategias participativas en el desarrollo de actividades de aprendizaje?					
	MATERIALES EDUCATIVOS					
12	¿El director distribuye oportunamente materiales educativos?					
13	¿El director orienta el uso adecuado de los materiales educativos en las sesiones de aprendizaje?					
14	El director realiza seguimiento en el uso adecuado de los					

	materiales educativos entregados?					
15	¿El docente utiliza materiales didácticos en las actividades de aprendizaje?					
16	¿El docente utiliza el material didáctico de acuerdo a los temas desarrollados?					
17	¿El docente usa el material didáctico teniendo en cuenta el nivel aprendizaje de los estudiantes?					
18	¿El docente elabora material didáctico con productos reciclados de acuerdo a los contenidos?					
	SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN					
19	¿El docente asesora oportunamente a los estudiantes?					
20	¿El docente comunica las evaluaciones a realizar con anterioridad?					
21	¿El docente coordina el desarrollo de las actividades técnico- pedagógicas?					
22	¿El docente permite la participación de otros docentes en las evaluaciones?					
23	¿El docente monitorea el desarrollo de las actividades educativas de los estudiantes?					
24	¿El docente realiza evaluaciones permanentes de las diversas áreas?					
25	¿El docente permite la coevaluación entre los estudiantes?					

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una lista de preguntas. En cada pregunta debe elegir una de las cinco opciones que la acompañan.

Seleccione la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Valoración:

N= Nunca	CN=Casi nunca	R= Regularmente	CS=Casi siempre	S= Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		N	CN	R	CS	S
		1	2	3	4	5
Satisfacción del cliente	1. Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)					
	2. El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?					
	3. La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
	4. La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
	5. La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
	6. La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
Necesidades educativas	7. Se evalúan las necesidades individuales de las estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?					
	8. Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes					
	9. Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?					
	10. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos					
	11. Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?					
	12. Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades de los estudiantes					
	13. Los docentes presentan todos los documentos requeridos por la Dirección.					
	14. El director promueve gestiones para el bienestar de la I.E y demuestra los procesos para brindar una educación de calidad.					
Mejora	15. Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?					
	16. Las actividades que realiza la I.E., se observa mediante sus mejoras, para contribuir en los aprendizajes de cada estudiante.					
	17. La comunidad educativa, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales.					

Continua	18. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.					
	19. Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua					
	20. Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa					

Anexo 3. Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PEDAGÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN CURRICULAR								
1	¿El docente comunica las actividades a desarrollar durante el año lectivo?	✓		✓		✓		
2	¿El docente comunica la participación de los estudiantes en grupos de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿El docente propicia la participación de los estudiantes para las actividades pedagógicas?	✓		✓		✓		
4	¿El docente realiza un diagnóstico sobre las necesidades educativas del aula?	✓		✓		✓		
5	¿El docente promueve la participación de los estudiantes en la elaboración de la programación anual, unidades, sesiones y/o proyectos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS								
6	¿El docente promueve el desarrollo de capacidades en los estudiantes para mejorar la aplicación de las estrategias de aprendizaje?	✓		✓		✓		
7	¿El docente motiva la participación de los estudiantes en el aula?	✓		✓		✓		
8	¿El docente se capacita, para una mejor enseñanza- aprendizaje en los estudiantes?	✓		✓		✓		
9	¿El docente utiliza juegos y dinámicas antes de la clase en los estudiantes?	✓		✓		✓		
10	¿El docente utiliza estrategias para resolver problemas o sucesos que acontecen en el aula?	✓		✓		✓		
11	¿El docente promueve la utilización de estrategias participativas en el desarrollo de actividades de aprendizaje?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 MATERIALES EDUCATIVOS								
12	¿El director distribuye oportunamente materiales educativos?							
13	¿El director orienta el uso adecuado de los materiales educativos en las sesiones de aprendizaje?	✓		✓		✓		
14	¿El director realiza seguimiento en el uso adecuado de los materiales educativos entregados?	✓		✓		✓		
15	¿El docente utiliza materiales didácticos en las actividades de aprendizaje?	✓		✓		✓		
16	¿El docente utiliza el material didáctico de acuerdo a los temas desarrollados?	✓		✓		✓		
17	¿El docente usa el material didáctico teniendo en cuenta el nivel aprendizaje de los estudiantes?	✓		✓		✓		

18	¿El docente elabora material didáctico con productos reciclados de acuerdo a los contenidos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN							
19	¿El docente asesora oportunamente a los estudiantes?	✓		✓		✓	
20	¿El docente comunica las evaluaciones a realizar con anterioridad?	✓		✓		✓	
21	¿El docente coordina el desarrollo de las actividades técnico-pedagógicas?	✓		✓		✓	
22	¿El docente permite la participación de otros docentes en las evaluaciones?	✓		✓		✓	
23	¿El docente monitorea el desarrollo de las actividades educativas de los estudiantes?	✓		✓		✓	
24	¿El docente realiza evaluaciones permanentes de las diversas áreas?	✓		✓		✓	
25	¿El docente permite la coevaluación entre los estudiantes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MEZA CAMPOS, ANGELICA MARGARITA **DNI: 40367640**

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

San Vicente de Cañete, 25 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE								
1	Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)	✓		✓		✓		
2	El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?	✓		✓		✓		
3	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓		✓		✓		
6	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 NECESIDADES EDUCATIVAS								
7	¿Se evalúan las necesidades individuales de los estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?	✓		✓		✓		
8	Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes	✓		✓		✓		
9	¿Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?	✓		✓		✓		
10	Los estudiantes reciben aprendizajes significativos	✓		✓		✓		
11	¿Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?	✓		✓		✓		
12	Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades de los estudiantes	✓		✓		✓		
13	Los docentes presentan todos los documentos requeridos por la Dirección.	✓		✓		✓		
14	El director promueve gestiones para el bienestar de la I.E y demuestra los procesos para brindar una educación de calidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 MEJORA CONTINUA								
15	¿Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?	✓		✓		✓		
16	Las actividades que realiza la I.E, se observa mediante sus mejoras, para contribuir en los aprendizajes de cada estudiante.	✓		✓		✓		
17	La comunidad educativa, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales	✓		✓		✓		

18	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.	✓		✓		✓	
19	Los miembros de la institución educativa se plantean compromisos para la mejora continua.	✓		✓		✓	
20	Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MEZA CAMPOS, ANGELICA MARGARITA **DNI:** 40367640

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

San Vicente de Cañete, 25 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PEDAGÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN CURRICULAR								
1	¿El docente comunica las actividades a desarrollar durante el año lectivo?	✓		✓		✓		
2	¿El docente comunica la participación de los estudiantes en grupos de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿El docente propicia la participación de los estudiantes para las actividades pedagógicas?	✓		✓		✓		
4	¿El docente realiza un diagnóstico sobre las necesidades educativas del aula?	✓		✓		✓		
5	¿El docente promueve la participación de los estudiantes en la elaboración de la programación anual, unidades, sesiones y/o proyectos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS								
6	¿El docente promueve el desarrollo de capacidades en los estudiantes para mejorar la aplicación de las estrategias de aprendizaje?	✓		✓		✓		
7	¿El docente motiva la participación de los estudiantes en el aula?	✓		✓		✓		
8	¿El docente se capacita, para una mejor enseñanza- aprendizaje en los estudiantes?	✓		✓		✓		
9	¿El docente utiliza juegos y dinámicas antes de la clase en los estudiantes?	✓		✓		✓		
10	¿El docente utiliza estrategias para resolver problemas o sucesos que acontecen en el aula?	✓		✓		✓		
11	¿El docente promueve la utilización de estrategias participativas en el desarrollo de actividades de aprendizaje?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 MATERIALES EDUCATIVOS								
12	¿El director distribuye oportunamente materiales educativos?							
13	¿El director orienta el uso adecuado de los materiales educativos en las sesiones de aprendizaje?	✓		✓		✓		
14	¿El director realiza seguimiento en el uso adecuado de los materiales educativos entregados?	✓		✓		✓		
15	¿El docente utiliza materiales didácticos en las actividades de aprendizaje?	✓		✓		✓		
16	¿El docente utiliza el material didáctico de acuerdo a los temas desarrollados?	✓		✓		✓		
17	¿El docente usa el material didáctico teniendo en cuenta el nivel aprendizaje de los estudiantes?	✓		✓		✓		

18	¿El docente elabora material didáctico con productos reciclados de acuerdo a los contenidos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4 SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN							
19	¿El docente asesora oportunamente a los estudiantes?	✓		✓		✓	
20	¿El docente comunica las evaluaciones a realizar con anterioridad?	✓		✓		✓	
21	¿El docente coordina el desarrollo de las actividades técnico-pedagógicas?	✓		✓		✓	
22	¿El docente permite la participación de otros docentes en las evaluaciones?	✓		✓		✓	
23	¿El docente monitorea el desarrollo de las actividades educativas de los estudiantes?	✓		✓		✓	
24	¿El docente realiza evaluaciones permanentes de las diversas áreas?	✓		✓		✓	
25	¿El docente permite la coevaluación entre los estudiantes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: REYES CAMASCA, ROSARIO CRISTINA **DNI:** 22313729

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN.

San Vicente de Cañete, 26 de mayo del 2021.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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 CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE								
1	Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)	✓		✓		✓		
2	El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?	✓		✓		✓		
3	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓		✓		✓		
6	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 NECESIDADES EDUCATIVAS								
7	¿Se evalúan las necesidades individuales de las estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?	✓		✓		✓		
8	Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes	✓		✓		✓		
9	¿Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?	✓		✓		✓		
10	Los estudiantes reciben aprendizajes significativos	✓		✓		✓		
11	¿Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?	✓		✓		✓		
12	Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades de los estudiantes	✓		✓		✓		
13	Los docentes presentan todos los documentos requeridos por la Dirección.	✓		✓		✓		
14	El director promueve gestiones para el bienestar de la I.E y demuestra los procesos para brindar una educación de calidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 MEJORA CONTINUA								
15	¿Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?	✓		✓		✓		
16	Las actividades que realiza la I.E, se observa mediante sus mejoras, para contribuir en los aprendizajes de cada estudiante.	✓		✓		✓		
17	La comunidad educativa, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales	✓		✓		✓		

18	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.	✓		✓		✓	
19	Los miembros de la institución educativa se plantean compromisos para la mejora continua.	✓		✓		✓	
20	Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: REYES CAMASCA, ROSARIO CRISTINA **DNI:** 22313729

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

San Vicente de Cañete, 26 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PEDAGÓGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN CURRICULAR								
1	¿El docente comunica las actividades a desarrollar durante el año lectivo?	✓		✓		✓		
2	¿El docente comunica la participación de los estudiantes en grupos de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿El docente propicia la participación de los estudiantes para las actividades pedagógicas?	✓		✓		✓		
4	¿El docente realiza un diagnóstico sobre las necesidades educativas del aula?	✓		✓		✓		
5	¿El docente promueve la participación de los estudiantes en la elaboración de la programación anual, unidades, sesiones y/o proyectos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS								
6	¿El docente promueve el desarrollo de capacidades en los estudiantes para mejorar la aplicación de las estrategias de aprendizaje?	✓		✓		✓		
7	¿El docente motiva la participación de los estudiantes en el aula?	✓		✓		✓		
8	¿El docente se capacita, para una mejor enseñanza- aprendizaje en los estudiantes?	✓		✓		✓		
9	¿El docente utiliza juegos y dinámicas antes de la clase en los estudiantes?	✓		✓		✓		
10	¿El docente utiliza estrategias para resolver problemas o sucesos que acontecen en el aula?	✓		✓		✓		
11	¿El docente promueve la utilización de estrategias participativas en el desarrollo de actividades de aprendizaje?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 MATERIALES EDUCATIVOS								
12	¿El director distribuye oportunamente materiales educativos?	✓		✓		✓		
13	¿El director orienta el uso adecuado de los materiales educativos en las sesiones de aprendizaje?	✓		✓		✓		
14	¿El director realiza seguimiento en el uso adecuado de los materiales educativos entregados?	✓		✓		✓		
15	¿El docente utiliza materiales didácticos en las actividades de aprendizaje?	✓		✓		✓		
16	¿El docente utiliza el material didáctico de acuerdo a los temas desarrollados?	✓		✓		✓		
17	¿El docente usa el material didáctico teniendo en cuenta el nivel	✓		✓		✓		

	aprendizaje de los estudiantes?						
18	¿El docente elabora material didáctico con productos reciclados de acuerdo a los contenidos?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4 SUPERVISION Y EVALUACION	✓		✓		✓	
19	¿El docente asesora oportunamente a los estudiantes?	✓		✓		✓	
20	¿El docente comunica las evaluaciones a realizar con anterioridad?	✓		✓		✓	
21	¿El docente coordina el desarrollo de las actividades técnico-pedagógicas?	✓		✓		✓	
22	¿El docente permite la participación de otros docentes en las evaluaciones?	✓		✓		✓	
23	¿El docente monitorea el desarrollo de las actividades educativas de los estudiantes?	✓		✓		✓	
24	¿El docente realiza evaluaciones permanentes de las diversas áreas?	✓		✓		✓	
25	¿El docente permite la coevaluación entre los estudiantes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mag. Bellido García, Roberto Santiago** **DNI: 08883139**

Especialidad del validador: **Especialista en Metodología de Investigación Científica.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

08 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE								
1	Se evalúa el nivel de satisfacción que ofrece la institución educativa a la sociedad inmediata (padres de familia y estudiantes)	✓		✓		✓		
2	El padre de familia y/o estudiante demuestran su satisfacción por los servicios educativos que ofrece la institución educativa?	✓		✓		✓		
3	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓		✓		✓		
6	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 NECESIDADES EDUCATIVAS								
7	¿Se evalúan las necesidades individuales de las estudiantes previas al inicio de una determinada actividad académica?	✓		✓		✓		
8	Se establecen planes o proyectos para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes	✓		✓		✓		
9	¿Los estudiantes reciben contenidos que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y valoración humana?	✓		✓		✓		
10	Los estudiantes reciben aprendizajes significativos	✓		✓		✓		
11	¿Se establecen las necesidades actitudinales de los estudiantes?	✓		✓		✓		
12	Se planifican e implementan planes y/o proyectos que permitan diagnosticar las necesidades de los estudiantes	✓		✓		✓		
13	Los docentes presentan todos los documentos requeridos por la Dirección.	✓		✓		✓		
14	El director promueve gestiones para el bienestar de la I.E y demuestra los procesos para brindar una educación de calidad.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 MEJORA CONTINUA								
15	¿Elaboran e implementan planes de mejoras a partir de los resultados de la autoevaluación institucional?	✓		✓		✓		
16	Las actividades que realiza la I.E, se observa mediante sus mejoras, para contribuir en los aprendizajes de cada estudiante.	✓		✓		✓		
17	La comunidad educativa, se dispone a trabajar en la elaboración e implementación de planes de mejoras institucionales	✓		✓		✓		
18	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.	✓		✓		✓		
19	Los miembros de la institución educativa se plantea compromisos para la mejora continua.	✓		✓		✓		
20	Los compromisos adquiridos por el talento humano institucional se cumplen en la institución educativa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mag. Bellido García, Roberto Santiago** **DNI: 08883139**

Especialidad del validador: **Especialista en Metodología de Investigación Científica.**

08 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

FIABILIDAD DE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,950	,954	25

FIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,954	,956	20

Anexo 5. Base de datos de prueba piloto

GESTIÓN PEDAGÓGICA																									
N.º ítems	DIMENSIÓN 1 Planificación curricular					DIMENSIÓN 2 Estrategias metodológicas						DIMENSIÓN 3 Materiales educativos								DIMENSIÓN 4 Supervisión y evaluación					
	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
1	1	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4
2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	2	2	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	4
3	5	5	5	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4
6	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
10	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	1	1	3	5	5	5	1	5	3	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4
14	4	2	5	2	1	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2
15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5
16	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	1	4	4	3
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5
18	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3
19	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
21	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	3	5	2	3
22	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	2
23	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4
24	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																				
N°	DIMENSIÓN 1						DIMENSIÓN 2								DIMENSIÓN 3					
	Satisfacción del cliente						Necesidades educativas								Mejora Continua					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3
5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	2	4	2	1	5	5	4	4	3	4	5	1	4	2	2	5	4	4
9	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	2	3	4	3
10	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4
11	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3
12	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	5
13	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2
14	3	3	1	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3
15	2	4	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2
16	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	4	5	2	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
19	3	4	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
20	2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5
21	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
22	3	4	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
24	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4
25	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3

Anexo 6. Base de datos de la muestra

GESTIÓN PEDAGÓGICA																														
Nº Items	DIMENSIÓN 1 Planificación curricular					DIMENSIÓN 2 Estrategias metodológicas					DIMENSIÓN 3 Materiales educativos								DIMENSIÓN 4 Supervisión y evaluación					D1V 1	D1V 2	D1V 3	D1V 4	V 1		
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5					
1	1	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	1	3	4	14	20	23	22	79
2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	2	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	17	23	23	26	89
3	5	5	5	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	20	21	22	31	94
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	18	21	24	27	90
5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	22	26	29	34	111
6	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	19	18	28	84
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	24	30	33	33	120
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	23	30	32	34	119
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	24	30	32	33	119
10	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	4	5	3	5	5	1	5	5	1	5	19	29	25	27	100
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	30	32	35	122
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	16	18	18	23	75
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	30	29	35	119
14	4	2	5	2	1	2	4	3	4	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	2	5	4	2	5	14	19	19	23	75
15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	24	27	32	33	116
16	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5	17	20	24	28	89
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	25	27	27	34	113
18	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	22	27	32	29	110
19	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	17	23	27	25	92
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	20	26	33	28	107
21	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	22	27	29	34	112

2 2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	11	19	20	19	69	
2 3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	22	27	32	30	111		
2 4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	24	28	30	35	117	
2 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	30	35	35	125	
2 6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	25	29	29	35	118	
2 7	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	4	22	28	25	29	104	
2 8	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	23	25	26	35	109	
2 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	30	35	35	125	
3 0	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	4	3	5	4	18	18	19	27	82	
3 1	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	3	5	5	3	21	27	30	27	105	
3 2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	29	34	35	123	
3 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	25	28	31	33	117	
3 4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	4	24	22	25	31	102	
3 5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	23	18	27	27	95	
3 6	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	24	22	26	33	105	
3 7	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	3	3	4	5	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	25	24	24	34	107	
3 8	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	22	30	31	31	114	
3 9	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	22	26	29	31	108
4 0	3	1	4	4	1	1	1	3	1	3	3	4	1	1	3	1	3	2	1	3	1	4	3	1	4	13	12	15	17	57	
4 1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	23	29	29	35	116	
4 2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	30	35	35	124	
4 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	25	30	34	35	124	
4 4	5	3	5	2	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	1	4	3	5	5	3	5	20	27	29	26	102	
4 5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	30	32	35	121	

46	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	22	30	29	30	111
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	30	30	35	120
48	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	14	17	15	20	66
49	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	21	24	29	31	105
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	30	33	35	123
51	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	23	29	28	34	114
52	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	28	32	35	119
53	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	13	18	20	19	70
54	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	13	18	20	19	70
55	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	23	29	29	35	116
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	30	35	35	124
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	25	30	34	35	124
58	5	3	5	2	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	1	4	3	5	5	3	5	20	27	29	26	102
59	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	30	32	35	121
60	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	22	30	29	30	111

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																									
N°	DIMENSIÓN 1:						DIMENSIÓN 2								DIMENSIÓN 3										
	Satisfacción del cliente						Necesidades educativas								Mejora Continua								D2V1	D2V2	D2V3
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20					
1	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4		19	26	21	66
2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4		20	26	21	67
3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	5	3	2	3	5	3		19	26	21	66
4	1	2	3	3	4	3	1	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3		16	24	18	58
5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5		26	32	27	85
6	5	5	2	3	4	4	5	1	1	3	2	3	4	5	4	4	3	2	5	2		23	24	20	67
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		30	38	30	98
8	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5		28	32	28	88
9	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5		28	34	29	91
10	5	5	5	4	5	5	5	2	1	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5		29	31	28	88
11	2	3	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5		25	31	28	84
12	5	5	3	3	3	3	5	2	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3		22	22	21	65
13	2	3	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5		25	27	28	80
14	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	2	2	5	2	1	3	3	3		19	22	17	58
15	2	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5		24	33	28	85
16	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	3	4		20	28	21	69
17	5	5	5	5	4	4	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		28	33	30	91
18	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5		26	37	28	91
19	3	4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	5		21	31	24	76
20	2	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5		23	35	26	84
21	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5		25	34	26	85
22	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3		20	24	17	61

23	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5		25	35	29	89
24	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4		26	36	25	87
25	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5		27	36	29	92
26	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4		27	35	27	89
27	4	5	5	3	5	5	4	3	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5		27	31	29	87
28	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3		22	31	22	75
29	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5		28	37	29	94
30	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3		15	21	18	54
31	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4		27	36	24	87
32	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		29	39	30	98
33	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5		26	33	29	88
34	1	3	4	3	3	4	1	5	3	4	4	3	3	1	4	5	5	4	3	4		18	24	25	67
35	3	4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	1	1	3	5	3	5	5	4	5		15	28	27	70
36	3	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	2	5	4	5	5	5	5		22	30	29	81
37	4	4	5	2	4	5	4	3	3	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5		24	29	29	82
38	1	1	5	5	5	5	1	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5		22	30	26	78
39	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5		23	34	26	83
40	4	5	3	1	3	3	4	4	1	1	3	1	3	5	4	4	1	3	5	3		19	22	20	61
41	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5		27	35	28	90
42	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5		25	35	25	85
43	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5		26	36	28	90
44	2	4	5	5	4	5	2	4	3	5	5	5	4	2	5	2	5	5	4	5		25	30	26	81
45	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5		30	34	29	93
46	4	3	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5		27	31	26	84
47	1	2	5	5	5	5	1	4	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5		23	28	27	78
48	4	5	3	2	3	3	4	1	1	3	3	2	3	5	3	3	3	3	5	3		20	22	20	62
49	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3		25	35	22	82
50	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5		27	32	29	88

51	4	4	5	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5		27	31	27	85
52	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5		25	33	28	86
53	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3		21	23	18	62
54	5	5	3	3	3	4	5	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	5	3		23	25	19	67
55	2	3	5	4	5	5	2	5	3	5	5	4	5	2	5	4	4	5	3	5		24	31	26	81
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5		30	37	29	96
57	2	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5		25	33	28	86
58	3	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	2	5	2	5	5	3	5		25	31	25	81
59	2	4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5		26	33	28	87
60	4	3	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5		27	32	26	85



Constancia de Aplicación de Encuesta

**LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 6018
"INMACULADA CONCEPCIÓN" HUARANGAL - CIENEGUILLA;**

HACE CONSTAR:

Que, el Prof. HUAMAN| VICENTE, JIMMY ROGER; identificado con DNI N° 41240460 y con código de matrícula N° 1000838590 de la Universidad Privada Cesar Vallejo del programa de postgrado con mención en Administración de la Educación realizó una encuesta a los padres de familia pertenecientes al nivel primaria de la Institución Educativa Pública N° 6018 "Inmaculada Concepción" - Huarangal de Cieneguilla - 2021, con la finalidad de optar su grado de Maestría.

Se expide de la presente constancia a solicitud de parte interesada.

Lima, 23 de Julio del 2021

Mp. WILDA L. LAURA PORRAS
DIRECTORA

The block contains a circular official stamp of the 'INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 6018 HUARANGAL - CIENEGUILLA' with a central emblem. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the name 'Mp. WILDA L. LAURA PORRAS' and the title 'DIRECTORA' are printed.