

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



**Calidad de servicio educativo y gestión pedagógica en la  
Institución Educativa N° 82390 de Celendín**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación  
con mención en Docencia y Gestión de la Calidad**

**Autor:**

Rodríguez Marín, Remigio

**Asesor**

Berrospi Espinoza, Hernán

**Código Orcid-Asesor**

0000-0002-7030-1920

**Chimbote – Perú**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A:

Mi familia por su ayuda permanente.

*El autor.*

## 1. Palabras clave

<b>Tema</b>	Servicio educativo
<b>Especialidad</b>	Gestión pedagógica

### Keywords

<b>Theme</b>	Educational service
<b>Specialty</b>	Pedagogical management

### Línea de Investigación

<b>Área</b>	Ciencias sociales
<b>Sub área</b>	Ciencias de la educación
<b>Disciplina</b>	Educación general (incluye capacitación, pedagogía)
<b>Línea de investigación</b>	Teoría y métodos educativos

## **2. Título**

Calidad de servicio educativo y gestión pedagógica en la institución educativa N° 82390 de Celendín.

### 3. Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad establecer una relación en Gestión Pedagógica y calidad del servicio educativo en la I.E Pública N° 82390 ubicada en el distrito de Celendín, durante el año 2019.

La investigación empleada se hizo descriptiva correlacional - transversal, haciendo hincapié una relación en dos variables. Se trabajó con una muestra de 30 docentes y 90 estudiantes de educación primaria. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y la observación directa, el instrumento empleado fue el cuestionario, el cual permitió recabar información para ambas variables de estudio y a través de la prueba estadística de Spearman permitió determinar cómo se manifiestan ambas variables en forma individual y su correlación existente.

En los resultados concluyentes, respecto a la **calidad de servicio educativo** se evidenció que en el gráfico N° 9 el 74,44% consideran el nivel de excelente en el enunciado, ¿Te sientes motivado para el estudio?, se infiere que el profesor ha superado en un porcentaje elevado al llegar a ese nivel; asimismo se evidencia en la tabla y gráfico N° 8 de **gestión pedagógica** en la interrogante ¿Sus sesiones de enseñanza - aprendizaje están acorde con su tiempo planteado y guarda relación con los métodos propuestos? que el 63,33% siempre lo hace.

En este trabajo correlativo, es notable que en ambas variables (Dependiente e independiente), el nivel de relación es óptimo, relacionándose directamente.

#### 4. Abstract

The purpose of this work is to establish a relationship in Pedagogical Management and quality of the educational service in the Public I.E N° 82390 located in the district of Celendín, during the year 2019.

The research used was descriptive correlal-transverse, emphasizing a relationship in two variables. We worked with a sample of 30 teachers and 90 primary school students. The techniques used were the survey and direct observation, the instrument used was the questionnaire, which allowed to collect information for both study variables and through spearman's statistical test allowed to determine how both variables are manifested individually and their existing correlation.

In the conclusive results, regarding the **quality of educational service** it was evidenced that in graph No. 9 74.44% consider the level of excellent in the statement, Do you feel motivated for the study?, it is inferred that the teacher has exceeded in a high percentage to reach that level; it is also evidenced in the table and graph No. 8 of **pedagogical** management in the question Aretheirteaching-learning sessions in accordance with their time and is relatedto the proposedmethods?that63.33% always do.

In this correlative work, it is remarkable that in both variables (Dependent and independent), the level of relationship is optimal, being directly related.

## Índice

	Página N°
Dedicatoria	
1. Palabras clave.....	i
2. Título del trabajo.....	ii
3. Resumen .....	iii
4. Abstract .....	iv
Índice .....	v
5. Introducción	
5.1. Antecedentes y fundamentación científica .....	1
5.2. Justificación de la investigación... ..	13
5.3. Problema .....	14
5.4. Conceptuación y operacionalización de variables	
<b>5.4.1. Gestión pedagógica.....</b>	<b>15</b>
5.4.1.1. Definición de gestión pedagógica .....	15
5.4.1.2. Funciones del área de gestión pedagógica .....	16
5.4.1.3. Dimensiones de la gestión pedagógica .....	17
5.4.1.4. Enfoque de aprendizaje por competencias.....	18
5.4.1.5. Rol del Docente en la Gestión Pedagógica .....	23
<b>5.4.2. Calidad del servicio educativo.....</b>	<b>25</b>
5.4.2.1. Conceptos de servicio educativo .....	25
5.4.2.2. Características del servicio educativo .....	29
5.4.2.3. Principios del Servicio Educativo .....	30
5.4.2.4. Elementos del Servicio Educativo.....	31
<b>5.4.3. Variables .....</b>	<b>32</b>
5.4.2. Operacionalización de variables.....	33
5.5. Hipótesis.....	34
5.6. Objetivos .....	34

6. Metodología del trabajo	
6.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	35
6.2. Población y muestra.....	36
6.3. Técnicas e instrumentos.....	37
7. Resultados.....	39
8. Análisis y discusión.....	43
9. Conclusiones y recomendaciones	
9.1. Conclusiones.....	46
9.2. Recomendaciones.....	46
10. Agradecimiento.....	48
11. Referencias bibliográficas.....	49
12. Anexos y apéndices.....	52
Anexo A: Instrumento de recolección de datos.	



## **5. Introducción**

### **5.1. Antecedentes y fundamentación científica**

En las tres últimas décadas la educación peruana viene siendo cuestionada por los diferentes sectores de la sociedad civil, prueba de ello el Proyecto Educativo Nacional elaborado en el año 2007, presenta el diagnóstico de la educación que se daba en el Perú, asimismo plantea políticas de desarrollo y propósitos metodológicos en busca de mejorar la pedagogía. De igual forma, se han creado diferentes organismos para garantizar que el servicio educativo se encargue de brindar lineamientos en el sector. Los objetivos estratégicos planteados al 2021, indica la superación de la aptitud para la enseñanza a los niños dentro de las entidades formadoras en sus diferentes aspectos, de allí que amerita la revisión de la literatura científica con respecto a las variables de estudio, tanto a nivel local, nacional e internacional, de acuerdo a diferentes autores que a continuación se citan:

En la tesis presentada por Chávez y Olivos (2019), para determinar la relación entre la gestión educativa y el desempeño en docentes del nivel secundario de la I.E.” Modelo” de Trujillo 2018, en el que se aplicó el diseño de investigación y tipo básica con naturaleza descriptiva - correlacional, utilizando los métodos de investigación como: deductivo, analítico y sintético; con una población constituida por 52 docentes y 850 estudiantes, la muestra objeto de estudio fue de 30 docentes y 200 estudiantes; asimismo se utilizó el manejo de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos; llegando a concluir que la Gestión Pedagógica tiene mucho que ver con la enseñanza del maestro en la fase del colegio del plantel de educación “Modelo” –Trujillo 2018, siendo que la correlación de Spearman es  $Rho = 0.877$ , con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ); esto nos indica la asociación entre variables y la significatividad de correlación en las mismas.

De otro lado, el estudio de Campano y Flores (2019), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa y el servicio educativo en la institución educativa “Daniel Becerra Ocampo”, Moquegua, 2018; en el que se aplicó diseño, tipo de indagación correlacional, los métodos de investigación que se utilizaron fueron: inductivo y deductivo. En el trabajo se consideró toda la población de la institución educativa Daniel Becerra Ocampo, Moquegua; su muestra estuvo conformada con 50 alumnos de ambos sexos del grado uno de dicho plantel; como técnica para recoger los datos de las diferentes variables emplearon la encuesta, y el cuestionario como instrumento de recolección de datos; como conclusión el autor determinó que existe una dependencia demostrativa en la preparación de clases y la calidad de enseñanza aprendizaje en la entidad formadora “Daniel Becerra Ocampo”, Moquegua, 2018, lo cual se demuestra con los resultados obtenidos con el valor estadístico  $r$  de Pearson  $r=0.680$ , que se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis de la investigación.

Como señala Ubillús (2019), quien buscó conocer la correspondencia entre la gestión educativa y el ejercicio profesional universitario en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura, donde utilizó el paradigma positivista como tipo y diseño de investigación por lo que el responsable de la investigación diseña varias hipótesis para presagiar que algo va a ocurrir y posteriormente evidenciar o confirmar lo ocurrido mediante el soporte estadístico para medir lo antes mencionado; asimismo su método de investigación fue hipotético deductivo; manejó la técnica de la encuesta en la investigación y de instrumento utilizó el cuestionario, los mismos que facilitaron la medición de las variables. La población de dicho trabajo fue conformada por los maestros de la universidad y estudiantes de los siete postrimeros períodos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura, siendo un total de 56 maestros y 1382 estudiantes, la muestra estuvo conformado por 53 profesores y 539 alumnos, llegando así a las siguientes conclusiones:

**Primera.** Se encontró una correlación frágil en los siguientes indicadores de las variables GE y DD: Rendimiento académico en las áreas que se imparte – Canales de comunicación y modelos de correspondencia de forma interpersonal con cada una de los cursos, asistencia con puntualidad a la universidad y a sus labores – Rendimiento académico en la o las áreas que comparte – Enseñanza y aprendizaje en la formación, estas relaciones tienen una frágil, pero demostrativa correlación directa, al tiempo de atravesarse.

**Segunda.** Se ha fijado las particularidades consideradas como oportunidades para la gestión educativa y otras en la que se debe superar; en seguida, se evidencian las particularidades más relevantes teniendo en consideración el porcentaje de percepción de los profesores mayor o igual a un 75%, teniendo en cuenta la escala muy buena de la escala de Likert:

Del mismo modo, Villegas (2018), en su investigación fue determinar la relación entre la Gestión Educativa y la práctica docente en la IEP Inova Schools sede Chimbote 2016; se utilizó el diseño descriptivo correlacional, empleó como técnica la observación directa; el instrumento que aplicó para la recolección de datos fue el cuestionario, uno para medir la gestión educativa y el otro para medir la práctica docente; La población estuvo constituida por los docentes de la Institución Educativa Privada “Inova Schools sede Chimbote, que sumaron un total de 51 docentes distribuidos en los diferentes niveles y como muestra se tomó a 40 docentes de los diferentes niveles de la institución antes mencionadas. Después de haber realizado el estudio arribaron a las siguientes conclusiones:

- El coeficiente de correlación según el estadístico de Rho de Spearman es de 0.368; por lo que la correlación demuestra una significancia bilateral de 0.020 donde el p-valor es  $<0.05$ .
- Se determinó que el 22.5% se ubican en un bajo nivel, un 75% están en intermedio y el 2.5% evidencia un alto grado de gestión educativa que favorece a la Institución Educativa.

Por otro lado, Nolé (2017) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad de servicios en el Colegio Unión, 2016; la presente investigación ha sido ubicada dentro de la investigación de tipo descriptivo, correlacional, donde el propósito fue estudiar la relación significativa entre las variables correlacional y para este tipo de investigación se ha seleccionado el diseño no experimental de tipo transversal, que consiste en la recolección de datos en un solo momento; la muestra estuvo conformada por 64 personas, teniendo como población a 95 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria del “Colegio Unión”, de ambos sexos; asimismo las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos correspondientes a cada variable, fue la encuesta que contiene 12 ítems y un test de 20 ítems; concluyendo que, la Gestión Educativa está relacionada con la Calidad de Servicios Pedagógicos en el Colegio Unión, respecto al nivel de significancia ( $p\text{-valor} < 0,05$ ). Esta relación es directa y positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios Pedagógicos, la correlación rho de Spearman, reporta 0.692 considerado como una correlación fuerte entre ambas.

De igual forma, Ascón (2017), su estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión educativa y la práctica docente en el CETPRO, Chimbote 2016, el diseño de investigación utilizado descriptivo correlacional consistió en identificar, establecer, e interpretar un conjunto de situaciones relacionadas a la variable en estudio; la población muestral estuvo conformada por 9 docentes, dada el pequeño número que se tiene; las técnica que nos permitió recoger información es la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de (40 ítems) para gestión educativa y (49 ítems) para práctica docente; como conclusión el autor sostiene que:

- En cuanto a la correlación entre las variables objeto de estudio, se pudo constatar que las mismas estaban correlacionadas en un nivel moderado, significativa a un 5%, interpretándose entonces que la gestión educativa tiene relación o influencia directa en la práctica docente.

- Se llegó a la conclusión también que el nivel de la práctica docente se encontró en una escala regular, sin embargo, dicho nivel mostró una tendencia negativa afirmada por casi la mitad de los encuestados, es decir un 44.4%.

Así mismo, Sosa (2017) al realizar su investigación para determinar la influencia de la gestión educativa en el marco del buen desempeño docente de las I.E.I de Puente Piedra; donde se aplicó el método de investigación descriptivo y como diseño de indagación pertenece a un trabajo no experimental; como técnicas de investigación utilizó: técnicas de recolección de información indirecta (textos escritos) y como técnica directa tenemos las encuestas y como instrumento de recolección de datos se empleó los cuestionarios que se aplicó a los maestros del pueblo de Puente Piedra. La población que se manejó en este trabajo es de 1260 docentes, el cómputo para la muestra se hizo al azar y arrojó a 294 docentes, de tal manera que el autor pudo concluir que:

- La preparación de clases tiene que ver plenamente con la buena labor del maestro en las aulas de los planteles educativos de Puente Piedra.

Por su parte Elliot (2017), en su investigación tuvo por objetivo de precisar si hay correspondencia entre sus 2 variables (Variable independiente gestión educativa con estratégica y variable dependiente calidad del servicio educativo) en los planteles de formación educativa, en el periodo secundaria, en la ciudad de Páucar – Sara Sara – Ayacucho; en la misma que utilizó el tipo y diseño de investigación correlacional - descriptivo. Aquí, en esta indagación utilizaron sus dos variables (dependiente e independiente), para identificar las correlaciones entre variables de estudio; para recoger la información de este trabajo de indagación emplearon la entrevista y el cuestionario; su estudio lo realizaron con la siguiente población: Todos los directores, docentes y alumnos de los Planteles Educativos del periodo secundaria del pueblito de Páucar - Sara Sara, departamento de Ayacucho y la muestra de carácter no probabilística la constituyeron solamente 14 directivos de los Planteles Educativos del periodo

secundario de la ciudad antes en mención; así pudiendo llegar a concluir que en las relaciones de: Calidad de Servicio Educativo y Gestión estratégica, hallaron una relación crecidamente positiva, aceptando esta conjetura global, que si se relacionan las variables en los institutos de educación de secundaria.

De igual forma, el estudio de Chipana (2015) determina la correlación en sus dos variables diferentes, diciendo que: la tipología y el diseño aplicado en la investigación fue de carácter teórico descriptivo correlacional y no experimental, tuvo como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, utilizó los métodos de investigación como cualitativo y cuantitativo. La población estuvo constituida por el total de instituciones educativas de Educación Básica Regular, Educación Básica Alternativa, Educación Básica Especial y Centros de Educación Técnico Productivo de la Dirección Regional de Educación Puno, el tamaño de la muestra fue de 381, comprendida entre docentes, directivos y jefes del área de Gestión Pedagógica de forma aleatoria circunstancial; las técnicas empleadas fueron la encuesta; la entrevista y la observación; y como instrumento se aplicó la guía de análisis de contenido, concluyendo que hay conexión directa entre inconstantes (Gestión de Pedagogía y Calidad de enseñanza Aprendizaje) en los entes de misión de educación localizada, eso comprueba los niveles de encuesta y estudio de temas de calidad de educación, que hace referencia a comprender la lectura que destaca en todos los conjuntos. La conexión existente con una gestión para variaciones curriculares y patrones de enseñanza se da en 41%, por lo que hay conexión relevante directamente en las dos.

Además, Donayre y Sánchez (2015) realizaron una investigación para determinar que existe relación entre la propuesta pedagógica y los logros de aprendizaje en estudiantes de 5to de primaria de la Institución Educativa Pública N° 60012 de Iquitos en el año 2012, donde utilizó el tipo de investigación correlacional porque buscó establecer relación entre las variables y como diseño la investigación no experimental de tipo transeccional

correlacional; la población la conformó los estudiantes de 5º grado de primaria de la I.E.P. N° 60012, que hicieron un total de 50 distribuidos en dos secciones, la muestra la conformó los 27 estudiantes de 5to de primaria de la sección “A” fueron seleccionados en forma no probabilística por conveniencia; Las técnicas que se emplearon en la recolección de datos fueron: la encuesta para la variable independiente y el análisis documental para la variable dependiente, los instrumentos empleados para este estudio fueron: Acta de evaluación en la variable dependiente y un cuestionario en la variable independiente. Como conclusión el autor sostuvo que se cumple la propuesta pedagógica relacionándose moderadamente con una magnitud de 0.52% con los logros de aprendizaje en los estudiantes de 5to de primaria de la Institución Educativa Pública N° 60012 de Iquitos.

Por su lado, el estudio de Tafur (2014), tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia en el año 2010, el diseño de investigación empleado fue el no experimental y Correlacional. Con relación a las metodologías utilizados se prevalecieron los Métodos empíricos (método de medición directa y método de observación científica), Métodos lógicos (hipotético-deductivo e inductivo); en este trabajo de indagación se consideró 26 profesores del nivel primario y 120 estudiantes del grado sexto, como tipo de muestreo se manejó el no probabilístico censal, asimismo se utilizó el manejo de la encuesta, fichaje bibliográfico y la estadística como técnica de investigación, el cuestionario, fichas bibliográficas y fórmulas estadísticas como herramientas de recojo de información; por lo que el autor pudo concluir que:

- Hay una correlación relevante entre las materias, habilidades lúdicas con la eficacia de la enseñanza – aprendizaje en el Plantel Educativo 3056, ya que  $F_c = 0,921 > F_{tab} = 0,523$ , con relación de significancia de 5%.
- Se encuentra correlaciones significativas en calidad de servicio de educación y aptitudes lúdicas en el plantel educativo N° 3056 - Gran Bretaña de la

jurisdicción de Independencia en los años 2010, puesto que  $t_c = -0,49 > t_{tab} = -2,266$ , con una relación de significancia de 5%.

### **Teorías científicas relacionadas**

Los conceptos referentes a Gestión de Pedagogía, las ubicamos desde el año 60 en USA, Posteriormente en Gran Bretaña, a partir de los 80 en América Latina, particularmente en República Dominicana, pero fue después de mediados de los 90 cuando se comenzó a emplear y aplicar la terminación.

Coll (2007), indica que a la enseñanza aprendizaje, hay que mirarla de manera global y positiva al papel de educar, las responsabilidades curriculares escolares, también precisó acerca de los conocimientos que son fundamental y habilidades básicas. Entonces las docentes de preescolar, es necesario que se amplíen en el conocimiento de pedagogía para profundizarse en lo que se va a aleccionar, preparándose de la mejor manera para llegar a sus estudiantes y desarrollar competencias, los propósitos educativos que se logren con los estudiantes tendrán que ver bastante con la calidad de enseñanza que las docentes realicen.

En términos comunes, reconocemos que es muy importante la Gestión Pedagógica para mejorar el servicio educativo; asimismo servirá para lograr que los estudiantes se constituyan en personas útiles para la sociedad y asuman responsabilidad de sus actos.

Con relación al contexto de enseñanza, en los “Centros escolares se deberán dar modificaciones de estructuras y orden en las enseñanzas obligatorias, reacomodando estos entes educacionales y variaciones con la planificación en temas de la currícula y modificaciones en la marcha de las Instituciones Educativas”

Será muy necesario considerar la revisión de los temas curriculares, también conocemos que las modificaciones que se viene haciendo lo gestan a partir de las entidades superiores sin ser conocedores de las realidades contextuales de nuestras instituciones; los maestros deben ser los indicados quienes gesten esos



cambios en la currícula.

En las instituciones preescolares, los docentes son los que planifican la enseñanza aprendizaje, asimismo pondrán al servicio el total de sus posibilidades, de tal manera que se obtengan efectos significativos.

En el centro de Gestión de pedagogía, se supone manejar temas de importancia en los maestros quienes utilizan ópticas curriculares para el Perú (guías competitivas), formas como enseñar, así también las maneras, ritmos y estilos del aprendizaje.

Loera (2011), menciona de los vínculos en la enseñanza aprendizaje con la manera que las profesoras hacen los procedimientos para enseñar, cómo afronta el currículo y cómo realiza su plan didáctico y la forma de examinar, además con el modo en que se relaciona con el alumnado y con los representantes y familiares, asegurando que se aprenda.

Los educadores deben preparar contextos de estudio, donde hagan uso de la currícula de visión competitiva, de tal forma que se logren desarrollar en los estudiantes cualidades competitivas.

Maestras en el nivel inicial emplean bitácoras para anotar los desarrollos evidentes de los estudiantes en un salón de clases. Se evalúa a cada estudiante al iniciar el periodo lectivo para determinar el nivel de rendimiento (evaluación diagnóstica); de igual forma ejecutan los diálogos permanentes con cada uno de los responsables de los niños, allí ellas manifiestan los logros y dificultades durante el proceso de su aprendizaje, asimismo enseñan y sugieren a los padres de familia el tipo de apoyo que les deben dar a sus menores en el entorno del hogar. (Islas, 2015). Si hablamos de Gestión Pedagógica, es extensa, es por eso que las maestras emplean diversas temáticas y metodologías realizadas en la Institución Educativa, demostrando vehemencia y profesionalidad.

En América Latina, la definición de gestión pedagógica es una doctrina no tan vieja, por lo que sus niveles de estructura están construyéndose todavía, esta doctrina es moderna, con mucha posibilidad de desarrollo, donde su fin potencial

es el sector educativo.

La Gestión de pedagogía trata de emplear principios globales de misiones educativas en áreas determinadas, como son los salones y ambientes en el local educativo, en el que llevarán una instrucción seria y verdadera, esta misma que es llevada intencionalmente.

Amador, (2009) señala cómo se establece una gestión de pedagogía por el incremento de teorías educativas y de gestión, no es solamente una doctrina de teoría, sus temas están fluidos y con accionar para interactuar con contenidos inmersos en el manejo y las prácticas educativas.

Esta misión se involucra con la calidad de enseñar y las responsabilidades caen sobre todo en los profesores encargados.

Dice (Zubiera, 2006) que “Los conceptos de todos los profesores son los determinantes de su manera y/o estilo de hacer o dar las enseñanzas de opciones que proporciona a los estudiantes para que aprenda”.

Dentro del programa de escuelas de calidad, se exponen los modelos de gestión y las definiciones de gestión escolar y pedagógica, en donde Loera (2009) define a la enseñanza aprendizaje diciendo que mucho tiene que ver con la manera que el maestro realiza sus enseñanzas.

### **Proposiciones probadas concernientes a la buena enseñanza aprendizaje**

Se dificulta encontrar graduados que sean excelentes en la ejecución de su labor delante de grupos, un motivo relevante de esto es que el sueldo que es ofrecido está debajo de lo que se les da a otros profesionales, ocasionando así que los que realizan estas carreras laboren en otras áreas y por ello, los centros educacionales se ven en la necesidad de contratar a personas menos capacitadas.

IPAE (2005) en diferentes investigaciones de Latinoamérica acerca de la calidad educativa y su vínculo con gestión hay una preocupación primordial con la igualdad e importancia social del proceso de educar y del saber ciudadano.

El convenio con que las enseñanzas básicas fuesen mundializadas y de calidad se asumió en la reunión hecha en (UNESCO, 2014) y el Banco Mundial, de allí se ven más empeños a nivel nacional, sobre todo en países de más popularidad como Brasil y México que afrontaron una responsabilidad de un desarrollo de planes para universalizar la educación básica de calidad.

### **El Proyecto Educativo Nacional al 2021 (PEN)**

Este documento ha sido elaborado por el Consejo Nacional de Educación, luego de un intenso proceso de diálogos y consultas con la ciudadanía, en cumplimiento del mandato del artículo 81 de la Ley General de Educación; es decir aquí contiene las voces de muchos peruanos, incluidas decenas de aportes de diversas entidades y expertos que demandan cambiar nuestra educación con urgencia, visionando que en un futuro nadie se quede sin descubrir y alimentar sus capacidades, incluso en los primeros ciclos de su vida ya deben tener acceso al mundo de la educación, deben practicar buenos modales, aprender a aprender, deben aprender a asumir sus responsabilidades y a exigir sus derechos, por ende en el futuro serán buenos ciudadanos que contribuirán al desarrollo del país; así también se han considerado políticas y objetivos estratégicos para mejorar la educación peruana en sus distintas etapas, niveles y programas educativos; estos objetivos estratégicos están referidos a la oportunidad y consecuencias educativas de la misma calidad a las personas, centros educativos que aseguran aprender con calidad, profesores con una buena preparación que emplean su profesión, educación con financiamiento, gobierno y transparencia que consigue resultados, aprendizaje con calidad que proporciona aumento y competencia en el país y tener Sociedades que enseñan a las personas y están comprometidas con su gente.

### **Currículo Nacional de la Educación Básica:**

Ministerio de Educación (2017) señala que este es uno de los elementos políticos educativos de la enseñanza básica, da un enfoque que se requiere en el alumnado de las diferentes modalidades, Educación Básica Regular, Especial y Alternativa. Proporciona coherencia al grupo de dedicación que MEP hace para mejorar las

enseñanzas, desarrollar los profesores, fortalecer la gestión, ambientes e instalaciones.

Se fijan conocimientos que se quiere que consigan los participantes como consecuencia de su educación, concordando con los propósitos de la educación peruana.

***Perfil de egreso de la Educación Básica:***

Es un panorama que incorpora el aprendizaje que se tiene que lograr al culminar la Educación Básica. Esto hace que se unifiquen críticas y se establezca un camino para los frutos en común, respetando las diferencias sociales, culturales, biológicas y geográficas.

Este aprendizaje conforma un derecho de estudiar con calidad y se relaciona con los 4 elementos del desempeño: fortalecimiento personal, ejercicio ciudadano, conexión con el mundo laboral y participar en las sociedades del saber.

***Enfoques transversales:***

Según MINEDU (2017), manifiesta que los enfoques transversales pertenecen a los valores y significación que abarcan perfiles y habilidades. Son un cimiento para construir currículos y se enlaza con principios de la Ley General de Educación. Se transforman en maneras de actuar, forman valor y actitud que los alumnos, docentes y otros se esfuerzan en mostrar las técnicas en las escuelas. Las visiones transversales ayudan siempre a trabajar pedagógicamente y dan carácter a diferentes transcurso de educación.

Estos enfoques son: Interculturalidad, incorporación o Atención a la diversidad, Igualdad de género, derechos, bienestar colectivo, visión de entornos, Búsqueda de la excelencia.

***Competencia:*** Capacidad que posee un individuo para hacer juego de varias habilidades con el propósito de alcanzar un objetivo establecido en un caso específico, manejando todo pertinentemente.

***Capacidades:*** Son herramientas para comportarse competentemente. Estos son

saberes, talentos, aptitudes y destrezas que los alumnos usan para hacer frente a situaciones.

Esto supone menos implicación en la competencia, ya que son difíciles.

***Estándares de aprendizaje:*** Se describe el incremento de las competencias a nivel de aumento de complejos, de comienzo a fin de la educación, conforme a la sucesión que mayormente siguen los alumnos que avanzan en competencias específicas.

***Desempeños:*** Aquí se describe específicamente lo que realizan los estudiandos en relación al nivel de desenvolvimiento de competencia. Diseñan varios actos donde enseñan cuando ya van a conseguir niveles que se esperaban o cuando ya lo consiguieron.

## **5.2. Justificación de la investigación**

El motivo de esta indagación sobre la calidad del servicio educativo, es que por naturaleza, la educación es un suceso de la sociedad, cuyo objeto de estudio es formación de la persona humana y en la gestión pedagógica hay un transcurso dentro del que hacer de los maestros y maestras, estudiantes y padres de familia, incluso tarea de todos, esto despierta el interés para emitir una propuesta de mejora que esté bien fundamentada, que tenga sostenibilidad y mejorar la educación como eje de desarrollo en la ciudad de Celendín.

Que, a partir del análisis de esta realidad, la responsabilidad directamente es de todos los que forman la sociedad educacional del contexto y del trabajo didáctico de enseñanza de los maestros, alumnos y padres.

Al ser la calidad educativa un tema de relevancia y fundamental importancia en el aspecto de la educación en nuestro país, se requiere que se conozca sobre el tema para que sea fortalecido en las gestiones pedagógicas, para que exista en este un total de asertividad y haya cero desaciertos o errores, tratándose de eso la calidad educativa.

Consecuentemente de lo que se investigó en el presente trabajo está justificado por la interrelación de la calidad educativa con la gestión pedagógica, a partir de una visión social y crítica, basándose en el incremento competitivo y habilidades que delimita la calidad de educación sobre el estándar educativo internacional, de igual manera es justificada en el progreso científico del siglo XXI como cimientos importantes para el crecimiento de la sociedad, la cual es ponderada en el progreso de la ciencia y la tecnología de las investigaciones.

### **5.3. Problema**

#### **Planteamiento**

El problema percibido, es el servicio educativo de bajo nivel con limitada metodología y preparación de clases en el Local Educativo N°82390 del pueblo de la capital de Celendín; identificándose las causas como, escaso nivel de compromiso y de actualización docente en el aula, estudiantes desmotivados, políticas educativas que escasamente se ajustan a la realidad, madres y padres de familia poco colaborativos con sus menores hijos, autoridades locales y educativas que escasamente priorizan y no se ve a la educación como el verdadero motor de desarrollo; teniendo como consecuencias el resultado de los exámenes que se hizo al estudiantado son bajos en comparación con otras provincias y regiones del país; es decir que la situación problemática es acarreada y la obligación de la sociedad educacional involucrada.

La realidad en el contexto educativo analizado, es una preocupación y debe ser prioridad y tarea de todos para fortalecer el servicio educativo y la gestión pedagógica, directamente recae en responsabilidad en cada docente y estudiante del centro educativo focalizado.

Con el presente estudio se pretende analizar brevemente, priorizar y determinar la relación significativa del servicio de educación y mejorar la gestión pedagógica de los agentes educativos comprometidos con la educación de la provincia de Celendín. En tal motivo se ha formulado la interrogante:

¿De qué forma está relacionada la Calidad de Servicio Educativo y la Gestión Pedagógica en la entidad formadora N° 82390 de Celendín, en el año 2019.

## **5.4. Conceptuación y operacionalización de variables**

### **5.4.1. Gestión pedagógica**

#### **5.4.1.1. Definición de gestión pedagógica**

“Ministerio de Educación del Ecuador” (2012) expone acerca de las acciones consecuentes que son las mismas las que dejan que los centros educativos tengan seguro su lógica en su proposición con el PEI, el margen del país de política de educación y la necesidad de aprender de los participantes. Se incorpora el estilo de una proposición curricular, ponerla en acción en las enseñanzas en los salones, evaluarla y a través de las vivencias y la meditación de la labor en las salas con los colegas.

Esta se define como una habilidad de ordenar y ejecutar proyectos de pedagogía del instituto mediante los conceptos que deben enseñarse y deben aprenderlos. Esta requiere de una labor en grupo, formado por el centro educativo y conforme a elementos importantes.

En base a Cunia y Ramos (2018) dice que el trabajo didáctico de enseñanza es la labor coordinada de actos y de elementos en busca de la mejora en el transcurso de la pedagogía didáctica que los maestros realizan cuando se organizan para direccionar su labor a una educación con buenos resultados.

Allí es cuando esta praxis de la docencia es convertida en misión, esta misma que busca adquirir el adoctrinamiento en los estudiantes de preescolar.

Batista (2001), señala que los trascendentales representantes en la

Gestión Pedagógica serán los docentes con esa labor encomendada, y como parte importante en educación el maestro tiene que ceder a proposiciones para prepararse inicialmente y lograr un crecimiento en su profesión.

#### **5.4.1.2. Funciones del área de gestión pedagógica**

Según el (MINEDU, 2017) Los roles en el campo de gestión se han estandarizado en el Perú de la siguiente manera:

- Planear, organizar, visualizar y examinar las labores que desenvuelve la dirección de la que está encargada.
- Impulsa, dirige y coordina con Dirección Regional de Educación el empleo e indagaciones con destino de fortalecer la calidad educativa.
- Incorporar a los institutos estatales y particulares para ser parte en las labores educacionales, de deportes y de recreación, a través de los acuerdos establecidos y el desenvolvimiento multisectorial.
- Dar orientación y asesoramiento en temas de gestión.
- Organizar la realización y desenvolvura de proyectos de carácter especial.
- Realizar y exponer sistemas evaluativos curriculares, dirigidos a mejorar el servicio de educación.
- Fomentar, ordenar y examinar los actos educativos que se relacionan con la enseñanza bilingüe multicultural.
- Organizar, hacer programaciones y hacer actos para capacitar y actualizar a los profesores.
- Enfocar y dar asesorías técnicas en actividades educativas.
- Quedar con la dirección de gestión acerca del conocimiento real de lo social- económico, para los actos de acomodamiento y ejecución



de temas curriculares, programaciones curriculares y de educación, de acuerdo con los aspectos de la comunidad.

- Permanecer con coordinación en institutos estatales descentralizados que desarrollen tareas conjuntas con la dirección regional.
- Diseñar políticas de región que haga viable la realización de diseños curriculares provinciales diversificados.
- Proporcionar y promover el fortalecimiento de órganos de aspectos educativos y culturales.
- Manejar, visualizar y examinar el desenvolvimiento de las tareas de estudios educacionales.
- Compartir vivencias con institutos descentralizados y órganos sociales que hacen actos semejantes con la directiva de gestiones educativas.
- Fomentar la mejora y agrandamiento del servicio de educación, el de cultura, deporte y recreación que se da en programaciones de educación.

#### **5.4.1.3. Las dimensiones de Gestión Pedagógica**

Por otro lado, el Ministerio de Educación Pública (MEP) 2012 expone como dimensiones:

##### **a) El Currículo**

- Programas sistematizados en las proyecciones curriculares institucionales.
- Acomodar y contextualizar el currículo.
- Destrezas, habilidades y comportamientos, orden, secuencia y

diversificaciones curriculares.

**b) Estrategias metodológicas y didácticas**

- Formulación de técnicas.
- Planificación estratégica.
- Capacitar y actualizar al personal de la institución.
- Examen de los conocimientos.
- Herramientas, procesos y aspectos de evaluar.
- Monitoreo de lo aprendido.
- Toma de decisión para mejorar el aprendizaje.
- Empleo de herramientas didácticas.
- Equipar los salones, innovarlas con avances tecnológicos de información.

**c) La comunidad educativa interviene en las acciones del plantel.**

- Cedes y organismos de colegios.
- Asesoramiento y dirección de los estudiantes.
- Incorporación de los familiares
- Expresión y sistematización de la relación con el centro educativo.
- Trabajo colectivo.
- Saber y respetar la normativa.

**5.4.1.4. Enfoque de aprendizaje por competencias**

Desde los años 1990, la forma de capacidades en la enseñanza se ha establecido como unas nuevas técnicas de orientación curricular y la

gestión de educación, procedimientos para aprender y evaluar. (Tobón, 2010)

Zavala (2011) Las competencias identifican lo que requiere un individuo para proporcionar soluciones a los conflictos que están enfrentando en su vida, por ende, la capacidad consiste en intervenir eficazmente en los distintos aspectos de vivencias a través de actos en los cuales se mueve al mismo. Competencias, como sucesos efectivos delante de casos y problemáticas diversos, que hacen que se usen las herramientas que se posee.

Para la respuesta a conflictos que enfrentamos, se necesita plantear situaciones en donde hay que estar dispuesto a resolver los problemas, para esto tenemos que tener actitudes determinadas, habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos. “La importancia de la propuesta, como enseñar por el enfoque de competencias, no es suficiente conocer todo el proceso de un individuo en una situación determinada sino será comprender como se debe utilizar para ejercer la competencia”, señala (Zavala, 2011, pág. 45)

El aprendizaje de las competencias es siempre funcional, lo dice Antoni, es verdad, los docentes debemos tener presente que aprender una competencia es lejano a aprender un mecanismo, por lo que el modelo de competencias implica un mayor grado de significatividad funcionalidad.

Zavala (2008) dice que las características de aprender mediante la competencia tiene relación directa con el condicionamiento que hay que dar para los conocimientos hechos, lo más importante y funcional.

Gimeno (2009) coincide con este cuando explica que las competencias deben tener funcionalidad para quien las aprende, para los alumnos debe existir el interés y motivación de lo que están

aprendiendo, para que les sirva en cotidianeidad.

Para que se dé este, la visión de enseñar mediante competencia está representado por los planteos que valoran la función, haciendo referencia a que lo que se aprende puede emplearse como herramienta o capacidad tomada en el rendimiento de una acción, no solamente de forma manual, puede ser además conductual, intelectual o expresivas. (Sacristan , 2013)

Los docentes lo que deben tener en cuenta son las teorías del aprendizaje que no se contraponen con el modelo de competencias y no enseñar de manera mecánica, sino con un aprendizaje intelectual. Tendremos que responsabilizarnos como docentes de nuestra formación, tener la conciencia de ir a diplomados, cursos o talleres; los cursos cinco días antes de empezar el año escolar no son suficientes, el cual explica que existen direcciones teóricas con las cuales se trataron temas de competencias, esto se llevó a cabo en un proyecto llamado DESECO.

- Meta competencias mediante las que poseemos más competencias y logramos usar flexiblemente y adaptables de las que ya tenemos.
- Va más afondo de lo personal, tiene vínculo con el crecimiento de la sociedad, lo económico o institucional. (Sacristán 2009:38).

Con este enfoque podemos entender que las competencias deben tener utilidad y cuando el alumno aprende una competencia se realiza una acción intelectual y cognitiva, para que luego se realice una acción de destreza y habilidad.

Entonces, para Zavala (2008), la definición de competencia en la educación por múltiples ideas educativas posee una estructura difícil de la que se componen entes cognitivos, motivacionales, de actitud y de conducta.

**a) Conceptualización del aprendizaje por competencias**

Hoy en día la competencia abarca hacer actividades profesionales, solucionar conflictos o hacer proyecciones en buenos tiempos, moviendo conocimientos de conceptos adecuados, o ejecutar habilidades distintas de acción, con el propósito de tener logros de calidad.

Las competencias son: “Un grupo de habilidades que implican aptitudes, destrezas, talentos, y saberes que un individuo consigue por medio de procedimientos de enseñanzas y se muestra en su rendimiento en casos y ambientes distintos.

Para Zavala (2008) Competencias, son las capacidades o habilidades que existe en las formaciones cognoscitivas de las personas y de los ámbitos y materiales para ejecutar que se efectúen labores delante de casos distintos, asumiendo un papel específico, un oficio referente al nivel o labores a realizar acciones y participar en la vida.G

**b) Enfoques psicogenético, cognitivo y sociocultural**

Las bases del enfoque por competencias están sostenidas por teorías de constructivistas, en lo cual el autor Tobón (2010) señala que, “La teoría constructiva de aprender y enseñar ha tomado bastante influencia. Las posturas constructivistas del aprendizaje tienen implicaciones decisivas para la enseñanza por el modelo de competencias”

El padre del constructivismo es Piaget (1972) con su teoría de psicogenética, en donde destaca como principios lo siguiente “Énfasis en la auto estructuración, modelo de equilibrio”

Tobón (2010) señala que “La característica que expone Piaget

tiene relación con las competencias a la hora de asimilar se acopla a conocer y se podría adaptar a forma de habilidades, formando actitudes y desarrollando un valor”

En la visión sociedad-cultura, aprender se sitúa en un ambiente de comunidad de practicar con intervinientes sociales, de los procedimientos psicológicos mayores, y se hace relevancia en aprender guiadamente y en cooperación.

La propuesta es de Lev Vygotsky (1936). El aprender a través de vivencias y aprender por lo que descubrimos, de Bruner, se obtiene cuando el estudiante debe solucionar conflictos por sí solo.

De acuerdo con la teoría de Vygotsky (1936), cuando aprender es una manera apropiada hereditario de la cultura, a la que nos exponemos. Son de suma importancia las aportaciones de Vygotsky (1936).

Zavala (2008) “La teoría constructiva y socio constructivas desarrollaron un margen de teoría del condicionamiento que tiene que haber en el aprendizaje para que sea lo más relevante posible”. Así, las docentes deben apoyarse de estas teorías las cuales han sido las que sostienen el modelo de competencias y que dan información sobre las precauciones que deberían tomarse para que el estudiando consiga un incremento en las competencias.

A continuación, se refleja un cuadro, en donde se puede ver los enfoques que más se han utilizado en el modelo de competencias, así como los países, características, epistemología y currículo. Los enfoques actuales por el modelo de competencias son el funcionalista, conductual organizacional, constructivista y socio formativo.

Enfoque	Característica	Currículo	Epistemología	País
Funcionalista	Actividad que responde al entorno externo. Descripción formal de las competencias.	Módulo.	Funcionalista	Inglaterra Finlandia México Colombia
Conductual Organizacional	Conductual Organizacional	Conductual Organizacional	Conductual Organizacional	Conductual Organizacional
Constructivista	Dinámicas en sus procesos de relación y evaluación.	Se ordena basándose en situaciones significativas.	Construcciones sociales Constructivista	Francia Finlandia Brasil Perú
Socio formativo	Interpretar, argumentar y resolver problemas del entorno.  Formar compromiso ético.	Se ordena por proyecciones formativas.	Pensamiento sistémico y complejo.	México, Brasil, Colombia, Venezuela, Chile, España. Perú

Fuente (Tobón, 2009)

#### 5.4.1.5. Rol del Docente en la Gestión Pedagógica

En base a “Digicentro Famal” se expone que: El cargo importante que tiene el docente es hacer compañía y hacer más fácil el enseñar y aprender para motivar casos que favorezcan en la realización de conocimientos nuevos y el fortalecimiento de los valores.

La forma pedagógica del currículo el profesor se considera un intermediario del procedimiento para aprender y un averiguador consecuente en el empleo de las proyecciones.

Aguilar (2010), Como intermediario, hace actos en el salón y fuera de él, que necesitan la intervención de profesores y estudiantes, perteneciendo a los actos de mediadores y las herramientas didácticas para ejecutar proyecciones y evaluaciones de procesos y logros obtenidos.

Posee la habilidad de dar herramientas de conceptos, procesos y actitudes a los estudiantes desde su puesto como enseñante, con el propósito de contribuir a la formación del conocer y el hacer tareas que fortalezcan el desenvolvimiento del perfil competitivo anhelado. Esto, en relación a las peticiones que se generan de los diferentes casos del contexto, de esta manera colabora los ajustes de sucesión curricular en los métodos integradores y específicos, y técnicas para aprender.

Cuando se enseña, la intersección aumenta las conexiones social-emocional, moral y cognitiva para ver, entender y fortalecer las enseñanzas en los transcurso de intermediación, la labor del profesorado se mueve hacia el alumnado, el conocer cómo realizar los actos se finalizan con aprender estrategias mediante vivencias, actividades simulatorias, etc.

La intermediación abarca orientar a las acciones mediante experiencias en el involucramiento del alumnado en torno a aprender, plantear resoluciones mediante cuestionarios ofrecido por los estudiantes para la determinación. Por medio del empleo diariamente de innovadoras herramientas y analizando, aprender se puede consiguiendo en un nivel mayor conocimientos.

El profesor como indagador incorpora buscar informaciones, sobre todo, como los estudiantes, padres, familiares y personas representativas en actos de evaluación de recursos e interrelación, que lleva a analizar e interpretar labores dirigidas a integrar todos los componentes que ayudan a un proyecto.

#### **5.4.1.6. Acompañamiento pedagógico.**

Pertenece a un grupo que realiza el colectivo de dirección para proporcionar asesoramiento de pedagogía a profesores mediante



actividades especificadas, que tienen una orientación de conseguir datos e información importantes para la mejora de la práctica.

## **5.4.2. Eficacia del servicio educativo**

### **5.4.2.1. Conceptos del servicio educativo**

Farro (2001), sostiene que: “Educar con calidad es cuando, los caracteres consiguen haya satisfacción de lo que se necesita socialmente, bien sean cuando se forma o en básicamente en el aprender que establecen las sociedades”

Lo mencionado afirma que la calidad de servicio se observa en las acciones de educación que se desarrollan en los institutos, relacionado al crecimiento en sociedad, por pertenecer a un procedimiento de educación.

Los integrantes de las instituciones que prestan servicios educativos, tienen la necesidad de hacer un proceso de adaptación a los estilos de labores que requieren los colaboradores educativos.

Según la norma ISO 21001:(2018), establece que el sistema de gestión para organizaciones educativas, señala que la calidad del servicio educativos es responsabilidad de todos los actores e integrantes involucrados en el quehacer educativo; en cuyo precepto educativo tiene como propósito, ayudar a las organizaciones educativas a ofertar un servicio mejorado.

Cuando se trata de servicio que demuestre calidad se puede mencionar algunas aclaraciones de apoyo, la capacidad de promover e inculcar nuevos aprendizajes en los estudiantes, haciendo practicar la normatividad; hacer incremento de la satisfacción de los alumnos, usuarios y demás individuos y colaboradores de la

educación integral.

El proceso de satisfacer las necesidades de las organizaciones educativas, es fundamental abarcar la satisfacción de las necesidades formativas de los responsables de los niños docentes y administrativos. (ISO 21001, 2018)

Los integrantes de las instituciones que prestan servicios educativos, tienen la necesidad de hacer un proceso de adaptación a los estilos de labores que requieren los colaboradores educativos.

Todos los requerimientos del ISO 21001:2018, son genéricos e intentan ser aplicables, a todas las organizaciones educativas, que proveen, comparten y facilitan la construcción de conocimientos a los educandos, a través de la enseñanza, entrenamiento en investigación, al margen del tipo, tamaño y producto o servicio generado.

Para el aseguramiento de la calidad, es necesario precisar y poner en juego en la situación real: el control, la garantía y el fomento en la calidad educacional; además, ayudar a los grupos educativos para llegar a los objetivos y mejorar el aprendizaje de sus hijos, ya que ellos son el centro de la educación, evidenciando más confianza y aceptación social.

En el sistema de gestión de calidad educativa están plasmados los principios de promover el liderazgo transformacional, enfoques, procesos, mejora, evidencias, responsabilidad social, accesibilidad, práctica de valores; requerimientos operativos, tales como el desarrollo académico de manera presencial o virtual, evidenciar una planificación eficiente, propuesta y desarrollo del currículo contextualizado; monitorizar y acompañar a los docentes, estudiantes y muy de cerca al padre, madre, apoderado y para los aliados y socios estratégicos de la institución formativa.

Si ubicamos al sistema educativos en una línea de tiempo, se pondrá cambios y reformas de la educación, supuestamente por los manejos educativos en el mundo.

Esta actividad educativa se debe a la consecuencia al realizar una labor donde esté un distribuidor y un demandante, y casi siempre no se puede tocar. Un ejemplo puede ser, tareas de contabilidad como declarar ingresos para el impuesto sobre la renta.

SINEACE (2006), señala en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, el cual tiene por finalidad de garantizar a la sociedad que las organizaciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad; uno de sus roles es, optimizar su eficacia en estos modelos de educación en sus diferentes fases, niveles, modalidades, formas, ciclos y programas de las entidades en el sistema educativo peruano.

Senlle y Gutiérrez (2005), mantienen que se debería dar respuesta a las solicitudes de las personas: ¿Qué están esperando los que se relacionan directamente (estudiantes)?, ¿Qué es lo que quieren los familiares?, ¿Qué es lo necesario?, ¿Cuáles son las necesidades de los profesores?

Calidad se refiere a complacer a los involucrados, desde personal directivo hasta familiares y las sociedades.

La calidad en el desarrollo educativo está determinada por la propiedad de fines, los que deberían ser importantes para los individuos y para proporcionar soluciones a los requerimientos hechas y próximas de los que se benefician.

Gento (2015), expone que la complacencia de los estudiantes está enfocada en lo que este recibe y cree relevante, por los servicios ofrecidos por el instituto que el alumnado toma en consideración a la hora de dar valor a los niveles de complacencia por la calidad

educativa, algunos son:

- Calidad en el servicio de educación administrativa en una escuela, se relaciona con la eficiencia, amabilidad, cortesía y cordialidad siempre y sin importar las situaciones con los alumnos. De igual forma en el procedimiento de convocación, admisiones, inscripciones de cursos, movimiento de programación académica y modalidad que facilita el centro educacional. Dirigir y tener el control de los archivos documentales e históricos los que estudian en la actualidad y de los que ya egresaron de forma que se solucionen rápidamente conflictos que podrían presentarse.
- Calidad del docente, de teorías y talleres, se relaciona con los procesos usados en el transcurso de enseñar y aprender, mediante la creación de un ambiente de éticas y modales, con respeto al conocimiento que tienen los participantes y llevándolos paulatinamente a lograr competencias de educación. Igualmente, lo tecnológico y el practicar talleres van conjuntamente y necesitan un manejo pedagógico y adecuado de los recursos.
- Calidad educacional de las estructuras en los centros educativos: se relaciona con garantía, bienestar y conformidad de los ambientes de clase, vinculado a la pulcritud, condicionamiento, claridad, aire en salones y oficinas, comedores, salas médicas, primeros auxilios, etc. También estos ambientes deberían tener funcionalidad, que dé respuesta a los distintos requerimientos para enseñar y poder aprender en una condición real planificada por los docentes.
- Un elemento crucial que hay en todos los servicios es el procurar la comodidad y estabilidad emocional del alumnado, se relaciona con la afectividad que necesita para un crecimiento de su identificación, como obtener calidez por parte del personal del centro educativo.

Concluye, Gento (2015), que satisfacer al alumnado va con la calidad percibida en los servicios de educación.

Arias (2015), dice que los tipos de calidad educacional han evolucionado por las definiciones de mejora continua, enfocándose en la complacencia de los clientes. Ciertamente en un inicio se planteó para gestiones empresariales, actualmente influencia y está en los centros educativos. (Arias, 2015)

#### **5.4.2.2. Características del servicio educativo**

Como señala Thompson (2011) Los caracteres que tienen los servicios y que los diferencian de un producto:

**a) Intangibilidad:**

Es la principal, consistiendo en que los servicios no se pueden ver, tocar, ni probar anteriormente a la compra. Esto hace difícil varios actos que pueden ser deseados: no pueden ser inventariados ni patentados, que se expliquen o representen con facilidad, o saber su calidad anterior a ser prestado.

**b) Heterogeneidad:**

Los servicios que tengan similitud no es igual a otro, por diferentes razones: cuando se entrega un servicio se hace por individuos que no son la misma o se encuentran en un lugar diferente.

Cuando se cambia algo de esto el servicio cambia, inclusive con solo variar el ánimo del individuo, por lo que se necesita poner atención a quien presta el servicio.

**c) Inseparabilidad:**

Aquí, producir y consumir son parciales. Al funcionamiento en ocasiones se integran las ventas.

**d) Perecibilidad:**

Estos no pueden ser almacenados. El resultado es que un servicio que no se presta cuando se debe, no podría hacerse después. Como,

por ejemplo, un espacio en un viaje.

**e) Ausencia de Propiedad:**

Los que compran un servicio obtienen derechos, usos, pase a algo, pero no obtiene el atributo de este.

**5.4.2.3. Principios del Servicio Educativo**

En base a Barreda (2007), se infiere que hay diferentes fundamentos que tienen que tener en cuenta cuando se sirve, esto hace más fácil ver lo que se piensa sobre el servicio.

- Que la calidad se vuelva costumbre y marque diferencias.
- Fijar distinción en el producto y servicio conforme al laborador y clientela.
- Tener modales, asegura que salga bien todo es importante.
- Prever y complacer siempre las aspiraciones de la clientela. A
- Realizar preguntas sobre lo que desean y proporcionárselos.
- Siempre respetar a todos y estar al pendiente.
- Saber explícitamente como se esfuerzan al implantar culturalmente la calidad. Dar remuneraciones a los trabajadores.
- Indagar sobre quien es mejor en algo y como lo realiza, para ir mejorando.
- Lograr que la clientela exprese lo que no les complace, y lo que si les satisface.
- Mas fundamental, no hacer que la clientela tenga que esperar por un servicio, todo puede pasarse, pero cuando se le hace esperar no va a estar con disponibilidad.

#### **5.4.2.4. Elementos del Servicio Educativo.**

Vasquez (2017), en su tesis, hace referencia algunos elementos de la calidad del servicio, entre los cuales se destacan los siguientes:

##### **Clientes de la Educación.**

Este término de “Cliente” es un tema innovador en la educación, ya que mayormente en la tradición de educar era un bien estatal que se daba a los ciudadanos, sin que el padre o alumno tuviese que pagar; pero para los centros privados se hacen pagos por los servicios, la definición de clientela es común.

En general, la clientela, los que compran y los que consumen son el mismo individuo.

Se podrían clasificar en:

##### **Clientes internos**

Todo resultado se produce cuando un individuo busca generarlo (bienes o prestaciones), que son concedidos al interesado, si es parte del mismo grupo (comprador intrínseco), manejará los bienes generados del caso primero como ingreso (bienes) en su mismo asunto.

Entonces, La clientela interna podría ser todo aquel que emplee en la estructura organizativa, y se le debe dar atención, como por ejemplo los individuos de nóminas o de HHRR, las cuales atienden a los trabajadores realizando cuestionarios o requiriendo un servicio que se le podría proporcionar por la empresa.

##### **Clientes externos**

Estos son la clientela que no pertenecen al órgano empresarial pero que necesitan uno de los servicios que la empresa proporciona, por ejemplo, en una papelería, el cliente externo es todo aquel que compra ahí pero que no labora ni se vincula con esta.

### 5.4.3. Variables

#### 5.4.3.1. Variable independiente

Gestión pedagógica

#### 5.4.3.2. Variable dependiente

Calidad del servicio educativo

##### a. Definición conceptual

**Calidad del servicio educativo.** Es la complacencia que consigue en la sociedad educacional, lo que los centros ofrecen o prometen dar, como asambleas educativas, psicología, entre otros.

Haciendo referencia niveles óptimos de educación, mejorando continuamente los procedimientos y los efectos, en la consecución de los fines que se proponen, mejorar el empleo de los materiales, y la correlación del servicio ofrecido y las demandas sociales.

**Gestión pedagógica.** Es la labor coordinada de actos y de elementos para fortalecer el transcurso de pedagogía y didácticas, los que realizan dichos maestros (as) al organizarse de forma grupal, en busca de la obtención de resultados positivos en educación; tiene vínculo con las maneras en la que los profesores hacen los procedimientos para enseñar asegurándose de que se aprenda.

##### b. Definición operacional

###### **Calidad de servicio educativo**

Hace referencia a las capacidades y destrezas principales que posee el centro en lo que está ofreciendo.

###### **Gestión pedagógica**

Las distintas maneras de hacer las actividades de enseñar, en qué manera se afronta el currículo y como desenvuelve un plan didáctico,



la relación con el alumnado y representantes.

#### 5.4.4. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Gestión pedagógica	Planificación curricular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica y sistematiza el Proyecto Curricular Institucional (PCI).</li> <li>- Diversifica contextualizando el currículo nacional de acuerdo al programa de educación primaria.</li> <li>- Selecciona la competencia, capacidades, actitudes, secuencia de las diversas áreas.</li> </ul>	Nunca
	Recurso Didácticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce los medios didácticos (Visuales, audiovisuales, etc)</li> <li>- Selecciona materiales pertinentes para el proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>- Colabora en el aula de tecnologías de la información y la comunicación.</li> </ul>	Casi nunca A veces Casi siempre
	Capacidad didáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica unidades y sesiones de aprendizaje</li> <li>- Diseña estrategias metodológicas</li> <li>- Se capacita y actualiza de manera permanente.</li> </ul>	Siempre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorea el proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>- Diseña instrumentos de evaluación considera criterios e indicadores pertinentes.</li> <li>- Aplica la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación.</li> <li>- Promueve la toma de decisión para mejorar los aprendizajes</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesora y orientar a los alumnos</li> <li>- Integra y atiende a los familiares de los estuantes.</li> <li>- Expresa y sistematiza la interrelación con los integrantes de la institución</li> <li>- Trabaja de manera colaborativa, mostrando iniciativa.</li> </ul>	
Calidad del servicio educativo	Intangibilidad:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalizado</li> <li>- Esfuerzo</li> <li>- Pertinencia</li> <li>- Experiencia</li> <li>- satisfacción</li> <li>- Tiempo</li> <li>- expectativas</li> </ul>	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Heterogeneidad de variación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación activa</li> <li>- Incentivo individual</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso diversificado de material</li> <li>- Logro de objetivos</li> <li>- Organizar</li> <li>- Ritmo y estilo de aprendizaje</li> <li>- Desempeñar</li> </ul>	
	Inseparabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Parcial</li> <li>- Total</li> </ul>	
	Falta de Propiedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser puntual</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	

### 5.5. Hipótesis

HG: Existe relación significativa en la calidad del servicio educativo y la gestión pedagógica en la Institución Educativa Pública N° 82390 de Celendín, durante el año 2019.

### 5.6. Objetivos:

#### 5.6.1. General

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la gestión pedagógica en la Institución Educativa Pública N° 82390 de Celendín; durante el año 2019.

#### 5.6.2. Específicos:

- Identificar el nivel de la gestión pedagógica en la I.E. N° 82390 de Celendín, durante el año 2019.
- Identificar la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 82390 de Celendín, durante el año 2019.

## 6. Metodología

### 6.1. Nivel, tipo y diseño de indagación.

#### Nivel de indagación

Básica, descriptiva correlacional; puesto que se busca la correlación de las inconstantes.

#### El tipo de indagación:

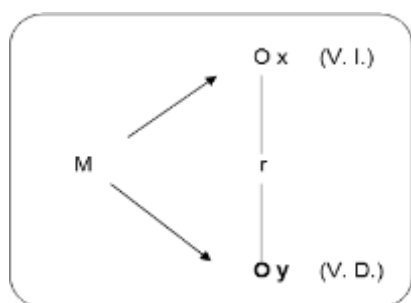
El tipo de indagación es el descriptivo correlacional de corte transversal.

- Descriptivo porque se busca conocer y medir las inconstantes de la indagación, para poder encontrarlas en cláusulas anheladas.

De corte transversal: debido a que el recojo de información se hizo en una sola oportunidad (tiempo único.)

#### Diseño de investigación

Se empleará uno el no experimental pero Correlacional, el que a continuación se presenta en el esquema



#### *Donde:*

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable (X): (Gestión pedagógica)

Oy = Variable (Y): (Calidad del servicio educativo) r = Relación

entre variables

## 6.2. Población y muestra

### **Población.**

Conformada en la totalidad de estudiantes y docentes de la Institución Educativa Pública N° 82390 de Celendín; durante el año 2019.

### **Muestra.**

La muestra fue por conveniencia y con una examinación no probabilística, en una agrupación proporcional preconstituída, el grupo muestral fue conformado por 30 docentes y 90 estudiantes del nivel primario del plantel de educación Pública N° 82390 en Celendín; durante el año 2019.

## 6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

En el recojo de pruebas, los instrumentos que nos llevaron a la comparación de la hipótesis en este trabajo fueron los siguientes:

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Con el propósito de:</b>
La encuesta	Cuestionario	Determinar la relación, entre la calidad del servicio educativo y la gestión pedagógica. Dirigido a estudiantes, docentes y PP.FF.
La encuesta	Cuestionario	Conocer las características de la variable (Gestión Pedagógica y calidad del servicio educativo).

## **A. Sobre elaboración y validación de los instrumentos**

### **- Relación con su elaboración**

- Los cuestionarios tuvieron 17 y 19 ítems, para evaluar ambas variables Gestión Pedagógica y Calidad Educativa respectivamente, basándose en los indicadores a medir y con una respectiva escala valorativa de 5 criterios: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).
- Razonamiento en cada parte, dimensiones e inconstantes del trabajo y con precisión de forma imparcial en las informaciones que se van a recopilar.
- Plantear los indicadores conforme a los objetivos de la investigación, a manera que den garantía de lo efectivo de los resultados y que den seguridad de toma de información necesitada.
- La confianza al instrumento utilizado para el muestreo del trabajo piloto.
- La cordura en el estudio al utilizar los instrumentos y las técnicas para recopilar información.

### **Con respecto a la validación de los instrumentos**

Al validar cada instrumento se tuvo presente lo siguientes aspectos:

- La opinión de “juicio del experto”.
- Posteriormente, se aseguró que estos son confiables si se administran el estudio piloto del alumnado, al término de las preguntas y las opciones, haciendo corrección y reelaboración de los mismos.

### **Sobre la aplicación de los instrumentos**

#### **Estrategias para la recolección de la información**

Se tenía presente la metodología para acopiar la información y los procesos de seguimiento para la recopilación informativa.

#### **Metodología para el acopio de la información**

- a. Inducción – deducción

b. Análisis – síntesis.

## **B. Procedimientos continuos para el uso de los instrumentos de recojo de información**

Se trabajó en base a un calendario de actividades, realizándose los procedimientos siguientes:

- Visita de campo a las diversas aulas de la I.E. N° 82390 – Celendín, para recoger información documentada.
- entrevista in situ a todos los maestros en sus aulas correspondientes, también se recabó las manifestaciones de los directivos de dicho plantel acerca de su equipo de maestros (as).
- Se coordinó con los directivos, docentes y alumnos de la I.E., a fin de no improvisar al momento de aplicar los instrumentos para poder recabar información requerida, teniendo en cuenta los objetivos planteados y la muestra seleccionada.
- Los medios para recoger la información (encuestas) fueron elaborados, como también aplicados bajo responsabilidad del investigador responsable, teniendo en cuenta los materiales a utilizar al momento de la aplicación
- Para iniciar el desarrollo de los instrumentos, el encargado (investigador) saluda a los presentes y agradece la oportunidad, al mismo tiempo explica brevemente el contenido y de qué trata el trabajo.
- Los instrumentos se elaboraron de acuerdo a su realidad y su ritmo y estuvo al alcance de su comprensión.
- Los instrumentos de recolección de información fueron aplicados en sus mismas aulas de la I.E. N° 82390 en la ciudad de Celendín, las mismas que para su desarrollo se les dio una hora por cada instrumento.

- La aplicación del cuestionario fue personalizada, es decir que se optó por desorganizar los grupos y desarrollar en forma individual; durante el desarrollo el aplicador acompañó a los estudiantes a fin de aclarar algunas dudas y evitar el desorden.
- Se verificó la información, concerniente al estudio absoluto de forma individual de las herramientas de recaudación informática, para comprobar su eficacia y seguridad.

**C. Procesos para el tratamiento y sistematización de la indagación.**

- Revisión de la información, concerniente al estudio exhausto de los instrumentos de recolectar datos usados para la verificación de que es válido.
- Codificación de la información, en nivel valorativo conforme al instrumento el que se proveyó.
- Se diseñó una matriz para realizar la codificación y el recuento de los resultados en tablas de doble entrada.

**7. Resultados**

Se examinó y se normalizó los datos recogidos, también utilizamos esencialmente la estadística descriptiva, asimismo, se utilizó cuadros porcentuales y gráficos estadísticos, se utilizó el software detallado SPSS versión 25.

**Discernimientos para la elucidación**

- Composición razonable para la introducción del informe.
- Aporte reflexivo a los datos en su importancia real y en relación a los objetivos señalados de indagación.
- Análisis en cuanto a los resultados adquiridos en relación al proceso de los trabajos científicos de investigación con la definición de los conceptos e ilustraciones referidas publicadas.

## 7.1. Alcances de correlación Rho de Spearman entre dimensiones del Servicio Educativo y la Gestión Pedagógica, de la I.E. N° 82390 – Celendín.

**Tabla N° 1: Nivel de correlación entre planificación curricular y heterogeneidad**

			Planificación curricular	Heterogeneidad
Rho de Spearman	Dimensión planificación curricular (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,871"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	90
	Dimensión heterogeneidad	Coeficiente de correlación	,871"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	90

### Interpretación.

Al analizar las dimensiones: planificación curricular y heterogeneidad, se muestra que la correlación es de: 0,871; entonces se puede decir que contamos con alta correspondencia en el nivel de significatividad  $p = 0,000$ , siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), siendo un indicador positivo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Vale decir que la planificación curricular, tiene que ver mucho con la heterogeneidad en la I.E. N° 82390.

**Tabla N° 2: Nivel de correlación entre recursos didácticos e inseparabilidad**

			Recursos didácticos	Inseparabilidad
Rho de Spearman	Dimensión recursos didácticos	Coeficiente de correlación	1,000	,805"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	90
	Dimensión inseparabilidad	Coeficiente de correlación	,805"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	90

### Interpretación:

Así podemos observar en el gráfico N° 2, tenemos como resultado al factor de correspondencia de Rho de Spearman de 0,805; en tal sentido se confirma que existe una relación directa muy buena, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , siendo esto



menor al 5% ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, es un valor significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Es decir que los recursos didácticos, se relaciona significativamente con la inseparabilidad en la I.E. N° 82390, de la ciudad de Celendín.

**Tabla N° 3: Nivel de correlación entre capacidad didáctica e intangibilidad**

			Capacidades didácticas	Intangibilidad
Rho de Spearman	Dimensión capacidades didácticas	Coeficiente de correlación	1,000	,680"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	90
	Dimensión intangibilidad	Coeficiente de correlación	,680"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	90

**Interpretación:**

En la tabla N° 3 se observa que la correlación entre capacidades didácticas e intangibilidad es positiva moderada, el cual se demuestra con el valor obtenido con el estadístico Rho de Spearman ( $r = 0,680$ ), asimismo en cuanto al valor de significancia  $P < 0,05$  esto nos permite descartar la hipótesis nula y validar la hipótesis de investigación planteada en este trabajo.

**Tabla N° 4: Nivel de correlación entre ausencia de propiedad y recursos didácticos.**

			Ausencia de propiedad	Recursos didácticos
Rho de Spearman	Dimensión ausencia de propiedad	Coeficiente de correlación	1,000	,780"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	90
	Dimensión recursos didácticos	Coeficiente de correlación	,780"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	90

**Interpretación:**

Se ve aquí en la tabla N° 4 y respondiendo a los objetivos específicos de la investigación, se observa que la ausencia de propiedad está relacionada con los

recursos didácticos, en la I.E. N° 82390, de la ciudad de Celendín; puesto que se rechaza la hipótesis nula según el nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), siendo esta relación directamente proporcional y positiva, asimismo la correlación Rho de Spearman evidencia 0,780, lo cual indica que en la escala de medición estaría considerado como una correlación fuerte entre ambas.

**Tabla N° 5: Nivel de correlación entre gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la I.E. N° 82390 - Celendín**

			Gestión pedagógica	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,784"
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	90
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,784"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	90

### **Interpretación:**

En la tabla N° 5 se hace distinguible una correlación de Rho de Spearson entre las variables gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo, en un nivel de correlación de 0,784 (significativa al 5% = 0,05), donde demuestra que existe una relación positiva alta y significativa, porque el aumento de nivel de una variable influye en la otra.

## **8. Análisis y discusión**

al realizar mi trabajo in situ se tuvo cerciorar de manera minuciosa aquellos objetivos trazados en nuestro estudio, con la finalidad de conocer la correspondencia entre una variable y la otra (dependiente e independiente) en el Plantel Educativo N° 82390 en Celendín, en el año 2019, estableciendo relaciones entre dimensiones y variables, determinando las siguientes puntuaciones.

Se evidencia en la tabla N° 1 de las dimensiones: planificación curricular y heterogeneidad la correspondencia de 0,871; entonces comprobamos la existencia de una relación inmediata con el nivel de significancia  $p = 0,000$ , siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), siendo un valor positivo, por lo que se niega la hipótesis nula y se acepta la disyuntiva. Vale decir que la planificación curricular, se relaciona significativamente con la heterogeneidad en la I.E. N° 82390, de la ciudad de Celendín.

En la tabla N° 2, hemos alcanzado un factor de correspondencia de 0,805; por lo que se confirma la existencia de una correlación directa muy buena, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ , siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, es un valor significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Es decir que los recursos didácticos, se relaciona significativamente con la inseparabilidad.

Así también en la tabla N° 3 se observa que la correlación entre capacidades didácticas e intangibilidad es positiva moderada, el cual se demuestra con el valor obtenido con el estadístico Rho de Spearman ( $r = 0,680$ ), asimismo en cuanto al valor de significancia  $P < 0,05$  esto nos permite descartar la hipótesis nula y validar la hipótesis de investigación planteada en este trabajo.

Por último, en la tabla N° 4, la dimensión ausencia de propiedad demuestra estar relacionada con los recursos didácticos, puesto que se rechaza la hipótesis nula según el nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), siendo esta relación directamente proporcional y positiva, asimismo la correlación Rho de Spearman evidencia 0,780, lo cual indica que en la escala de medición estaría considerado como una correlación fuerte entre ambas.

En la correlación de las dos variables de gestión pedagógica y la calidad del servicio en la escuela, se evidencia con claridad que en ambas el nivel es óptimo, relacionándose directamente en un nivel de correlación de Rho de Spearman 0,784 (significativa al 5% = 0,05), donde demuestra que existe una relación positiva alta.

Según Ávila (2017) expone que la vivencia pedagógica deja que se den cuentas de

lógicas grupales, introduciéndose en el rol de educación como ente para ayudar y laborar en proposiciones desde las necesidades comunitarias. Trabajar en comunitariamente para encontrar soluciones que integren las prácticas de educación, los estudiantes, familiares y comunidad, incentivan a construir conocimientos en los alumnos y a que apliquen una mejora en su oportunidad de vivir.

Practicar la pedagogía mediante patrones flexibles, hace que sea fácil trabajar cooperativamente entre los profesores, alumnos y comunidades, donde el más favorecido es el alumnado ya que obtienen temas de teoría, cambian paradigmas y favorecen habilidades que lo escrito no abarca, también proporcionan herramientas para integrar conocimientos en todos los ámbitos.

En el entorno de centros educacionales considerada la investigación se evidencia reales que permiten explicar con certeza las diferentes acciones que mejoran la conformación pedagógica, asimismo mejorar la calidad de la enseñanza aprendizaje para con los estudiantes en la organización formativa en sus distintas dimensiones.

Como señala el (MINEDU, 2017) para mejorar la educación peruana en sus distintos etapas, niveles y programas educativos.

Las personas desenvuelven su potencial, accediendo a un ambiente letrado, solucionan conflictos, ponen en práctica el valor. Los roles se estandarizaron así:

Oportunidad y consecuencias educativas de la misma calidad a las personas.  
Centros de educación que aseguran aprender con calidad.

Profesores con una buena preparación que emplean su profesión.

Educación con financiamiento, gobierno y transparente que consigue resultados.

Aprendizaje con calidad que proporciona aumento y competencia en el país.

Sociedades que enseñan a las personas y es comprometida con su gente.

Nobario (2018) en su trabajo de investigación llegó a las conclusiones: Los niveles de agrado de los estudiantes de la calidad de ayuda de la instrucción, según el género de los alumnos en los programas de estudio de mucha o poca demanda, dice que hay un nivel de agrado como “satisfecho” pero cuando hay poco agrado femenino

en cuanto a los masculinos, indica que las mujeres se están dando de cuenta que el centro no está adecuado para que haya participantes hombre.

Los niveles de complacencia de la calidad que se ofrece al oficio de educación en el aprendizaje profesional, según los distintos años del participante en la formación de profesionales de bastante y poca demanda, dice que hay un nivel de complacencia como "satisfecho", pero conforme vayan aumentando de años, reciben más complacencia, lo que comprueba que a más edad, más experiencias vividas, por lo cual son más conscientes y le dan más valor a los estudios.

En un pequeño nivel de gusto como "satisfecho" es la capacidad con la cual es administrada la institución, la calidad de los equipos que posee y la estructura que posee, lo que hace manifestar que son cosas que deben ser mejorados para aumentar el nivel de agrado de los estudiantes.

Cuando se relaciona las dos variables y los resultados se muestra evidencias que tiene que ver directamente tanto la gestión pedagógica dimensionada y sus diversos indicadores; y el servicio de la calidad educativa, no siempre es lo que se percibe de fuera sino que se comprueba, se verifica con conocimientos científicos y se afirma que existen ciertos sesgos en los estudios, para mayor seguridad se realiza investigaciones que permiten rescatar conocimientos para mejorar la gestión educativa y la calidad del servicio que reciben los discípulos, los entes paternos y la ciudadanía.

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **9.1. Conclusiones:**

- Se alcanzó establecer la correspondencia entre la calidad del servicio educativo y la gestión pedagógica en una Institución Educativa Pública N° 82390 de Celendín - 2019.
- La investigación permite identificar la planificación curricular y su relación con la intangibilidad en la I.E. N° 82390 de Celendín, durante el año 2019.

- En la comparación muestra significancia del empleo de recursos didácticos con la inseparabilidad de la I.E. N° 82390 de Celendín, durante el año 2019.
- Se afirma la relación impactante de las capacidades didácticas con la heterogeneidad, participación de los integrantes de la I.E. N° 82390, en el 2019.
- Promueve la potencialidad, seguridad empática en los agentes de la comunidad educativa en la I.E. N° 82390 de Celendín, durante el año 2019.
- Los resultados de la dimensión de planificación curricular de la gestión pedagógica en la que se evidencia un alto porcentaje habiendo una relación significativa con el aspecto de heterogeneidad de eficacia en el tema educativo, en los alumnos de la I.E. N° 82390 en Celendín, durante el año 2019.

## **9.2. Recomendaciones:**

- A los facilitadores que median el aprendizaje de educación primaria que están a cargo de los estudiantes de la I.E. N° 82390 Celendín, realicen investigaciones de gestión pedagógica relacionar con la satisfacción de la acción servicial en la educación y mejorarlas con el propósito de realizar un aporte a la sociedad.
- A la paternidad responsable y ciudadanos, deben accionar de forma activa en la gestión pedagógica y mejorar el servicio educativo, generando en sus hijos un ambiente seguro y confortable.
- Los docentes de educación primaria deben planificar, desarrollo y evaluar competencias de los alumnos.
- Los docentes que realizan investigación, deben realizar indagaciones que se relacionen con la pedagogía y con los estilos serviciales educacionales.

## **10. Agradecimientos**

A los estudiantes, profesores, incluyendo directivos de la I.E. N° 82390 de

Celendín por su permanente apoyo en la labor investigativa.

A mis profesores de la Universidad San Pedro de pre grado, quienes humildemente me enseñaron a ser perseverante para alcanzar los objetivos.

## 11. Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. (2010). *El docente y la aplicación de estrategias de enseñanza*.  
Revista de investigación e innovación educativa para el desarrollo  
y la formación profesional.
- Amador, C. (2009). *Gestión Pedagógica*. México.
- Arancibia, E., & Rivera, M. (2016). *Evaluación y retroalimentación de los docentes*.  
Santiago de Chile.
- Arias, A. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de las organizaciones  
educativas. *Revista monográfica de educación*.
- Ascon, E. (2017). La gestión educativa y su relación con la práctica docente en el CETPRO  
Chimbote. (*Tesis de Maestría*). Universidad San Pedro., Chimbote.
- Ávila, B. (2017). *Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México :  
experiencias pedagógicas significativas*. Universidad de La Salle, Bogotá -  
Colombia.
- Barreda, O. (2007). *Características distintivas en la gestión del servicio educativo*. Tesis,  
Universidad Nacional San Agustín.
- Batista, G. (2001). *Gestión Pedagógica en varios niveles*. Morata.
- Bournissen, J. (2017). *Modelo pedagógico para la facultad de estudios virtuales de la  
Universidad Adventista del Plata*. Tesis Doctoral, Universitat de les Illes Balears.
- BIBLIOGRAPHY Amador, C. (2009). *Gestión Pedagógica*. México.
- Campano, N. & Flores, F. (2019). Gestión Educativa y su Influencia en el Servicio Escolar  
en la Institución Educativa "Daniel Becerra Ocampo de Moquegua". (*Tesis de  
Licenciatura*). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa
- Chávez, M. & Olivos, M. (2019). Gestión Educativa y Desempeño Docente, en la Institución  
Educativa "Modelo" Trujillo. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Trujillo,  
Trujillo.
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las Unidades de Gestión  
Educativa Local de San Román Y Azángaro*. Tesis Doctoral, Universidad Andina  
"Néstor Cáceres Velásquez", Juliaca.
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres defamilia y el logro de  
aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior  
Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti".2012*. Universidad Nacional Mayor  
de San Marcos, Lima - Perú.
- Coll, C. (10 de mayo de 2007). *Las competencias en la educación escolar*.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del  
5° año de educación secundaria de las Instituciones Públicas y privadas, Chosica*.  
Tesis, Universidad César Vallejo, Lima .
- Cunia, J., & Ramos, W. (2018). *Gestión pedagógica y el desempeño laboral en los  
directoresde la Red Educativa San Francisco, La Coipa, Cajamarca*. Chiclayo -  
Perú.
- Digicentro Famal. (s.f.). *Gestión de calidad educativa - Programa de implantacion ISO*.  
Recuperado el 25 de Marzo de 2020, de Monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos55/gestion/gestion4.shtml>
- Donayre, E. S. (2015). Propuesta pedagógica y logros de aprendizaje en estudiantes de 5° de  
primaria de la Institución Educativa Pública N° 60012 - Iquitos. (*Tesis de Maestría*).  
Universidad Nacional de la Amazonía Peruana., Iquitos.



- DuFour, R., & Mattos, M. (2013). *How Do Principals Really Improve Schools?* Universidad Autónoma de Barcelona. Educational Leadership.
- Educación, M. d. (2012). Marco de Buen Desempeño Docente. Lima: MED.
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho*. Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lma - Perú.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*.
- Gento, P. (2015). Satisfacción del estudiante y servicios educativos. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*.
- Gimeno, J. (2009). *El valor del tiempo en educación*. Madrid, España
- IPAE. (2005). *La educación y su relación con la gestión educativa*. Ministerio de Educación , Lima.
- ISO 21001. (2018). *Las organizaciones educativas. Sistemas de gestión para las organizaciones educativas (SGOE). Requisitos con orientación para su uso*. España.
- Islas, M. (2015). *Gestión pedagógica basada en el modelo de gestión pedagógica basada en el modelo de educadoras en la zona escolar 50 delegación Tlalpan*. Universidad Pedagógica Nacionañ. México: I.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido: I-WHO.
- Loera, A., García, E., & Cázares, O. (2011). *Gestión pedagógica centrada en el aprendizaje*. Mexico.
- MINEDU. (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Lima - Perú.
- MINEDU. (2017). *Currículo Nacional de Educación Básica*. Lima - Perú.
- MINEDU. (2017). *Funciones del área de Gestión pedagógica*. Lima - Perú.
- MINEDUC. (2015). *Marco para la buena dirección y liderazgo escolar*. Tesis, Minissterio Educción de Chile, Santiago de Chile.
- Ministerio de Educación. (2017). *Curriculo Nacional de la Educación Basica*. Lima , Perú.
- Ministerio de educación del Ecuador. (2012). *Autoevaluación Institucional -Primera aplicación*.
- Ministerio de Educación. (2017). *Curriculo Nacional de la Educación Basica*. Lima , Perú.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2012). *La realidad educativa Ecuatoriana*. Ecuador.
- Nobario, M. (2018). *SATisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Tesis, Unversidad Peruana Cayetano Heredia, Lima - Perú.
- Nolazco, F. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica*. Tesis, Lima.
- Nolé, J. (2017). *Gestión educativa y mejora de la calidad del servicio educativo, del colegio Unión 2016 (tesis de maestría)*. Universidad peruana Unión - Lima.
- Piaget, J. (1972). *Psicología d a inteligencia*. Buenos Aires: Psique.
- Riffo, H. (2014). *Gestión educacional y resultados academicos en escuelas municipales*. Universidad autónoma de Barcelona, Barcelona - España.
- Rodriguez , G. (2017). *Influencia de las prácticas de gestión curricular de los Jefes de unidades Técnicas Pedagógicas en las Prácticas docentes de establecimientos municipales*. Tesis Doctoral , Universidad Autónoma de Barcelona
- Sacristan , A. (2013). *Sociedad del Conocimiento, Tecnología y Educación*. España.
- Salas, J., & Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el Pedro Oscar Salas Bajaña*”. Tesis, Guayaquil - Ecuador

- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España.
- SINEACE. (2006). *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Lima - Perú.
- Sosa, G. (2017). *La Gestión educativa en el amrcio del buen desempeño docente de las I.E. de Puente Piedra. (Tesis de Maestría)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega., Lima.
- Tafur , M. (2014). *Gestión Pedagógica y calidad de Servicio educitivo de las institución educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia*. Tesis, Universidad Nacinal de Educación Enrique Guzman y Valle, Lima.
- Tejada, E., & Sánchez, D. (2015). *“Propuesta pedagógica y logros de aprendizaje en estudiantes de 5to de primaria de la institución educativa pública N° 60012 - Iquitos”*. Tesis, Universidad Nacional de la Amazonía, Iquitos - Loreto.
- Thompson, I. (2011). *PromonegocioS.net*. Recuperado el 28 de Mayo de 2020, de Características de los Servicios: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html#comentarios>
- Tobón, S. (2010). *Metodología para el desarrollo de las competencias*. México.
- Ubillus, M. (2019). *Gestión educativa y el desempeño docente universitario en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura. (Tesis de Maestría)*. Universidad de Piura, Piura.
- UNESCO. (2014). *Sentar las bases de un aprendizaje equitativo para todos a lo largo de toda vida*. París.
- Vargas, D. (2010). *Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos*. Tesis, Lima - Perú.
- Vasquez, V. (2017). *Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017*. Tarapoto - Perú.
- Vygotsky, L. (1936). *Teoría del aprendizaje*. Rusia.
- Villalta, M. (2006). *Prácticas pedagógicas del docente y cultura escolar en la interacción didáctica de sala de*. Tesis Doctoral, Universidad Católica , Chile.
- Villegas, Y. (2018.). *La gestión educativa y su relación con la practica docente en la Institución Educativa Innova Schools sede Chimbote. (Tesis de Maestría)*. Universidad San Pedro., Chimbote.
- Wikipedia. (22 de Octubre de 2014). *Servicio (economía)*. Recuperado el 25 de marzo de 2020, de Wikipedia. La enciclopeia libre: [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))
- Zabala, A., & Arnau, L. (2008). *11 Ideas clave: como aprender y enseñar competencias*. Barcelona - España.
- Zavala, V. (2008). *La literacidad o lo que la gente hace con la lectura*. Barcelona - España: Paidós.
- Zavala, V. (2011). *Aprendizaje Cultura y desarrollo*. Lima , Perú: PUCP.
- Zubiera, J. (2006). *Gestión pedagógica*. Madrid, España.

## 12. Anexos y apéndice.

### a) Instrumento para valorar la Gestión Pedagógica.

La presente encuesta está dirigida a los docentes, teniendo por finalidad recoger información acerca de la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa N° 82390 Celendín. Tiene el carácter anónimo por ello rogaría a usted que pueda responder con sinceridad y veracidad a las preguntas del cuestionario, marcando con un aspa

(X) según la escala siguiente:

#### Escala de valoración:

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión planificación curricular</b>						
1	¿Planifica oportunamente y de acuerdo a la realidad el Proyecto Curricular Institucional?					
2	¿Diversifica la programación curricular institucional de acuerdo a las necesidades e intereses de los educandos?					
3	¿Prepara y planifica sus clases evitando la improvisación?					
4	¿Prevé el uso de los recursos y materiales educativos coherentes con la unidad y el desarrollo de los procesos pedagógicos?					
<b>Dimensión recursos didácticos</b>						
5	¿Los recursos didácticos que utiliza son nuevos y creativos para los estudiantes?					
6	¿Los recursos didácticos que utiliza despierta el interés de los educandos?					
7	¿Los recursos didácticos utilizados son pertinentes al desarrollar las sesiones de aprendizaje?					
8	¿Usa recursos y materiales didácticos para el desarrollo de la sesión de aprendizaje de manera pertinente y adecuada a la realidad.					
<b>Dimensión capacidades didácticas</b>						

9	¿Comprueba la adquisición de aprendizajes y desarrolla acciones de Retroalimentación?					
10	¿Es fluido y coherente al desarrollar sus sesiones de clase?					
11	¿Utiliza adecuadamente el tiempo en las actividades programadas en el aula?					
12	¿Promueve en los estudiantes un pensamiento crítico reflexivo?					
13	¿Posee equilibrio emocional aun en situaciones críticas?					
14	¿Evidencia empatía con los estudiantes facilitando la comunicación y las relaciones armónicas, enfocando el desarrollo de actitudes positivas?					
15	¿Despierta y mantiene el interés de los estudiantes durante la sesión de aprendizaje?					
16	¿Mantiene la disciplina durante el desarrollo de la sesión de aprendizaje, fomentando la discusión, la propuesta y los consensos?					
17	¿Desarrolla actividades orientadas a la recuperación de los saberes previos (experiencias personales y aprendizajes pre-requisitos)?					

**b) Instrumento para valorar la Calidad del Servicio Educativo.**

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información que permitirá elevar la calidad del servicio académico a los estudiantes. Marca con un aspa (X) la respuesta que vea conveniente de acuerdo al cuadro siguiente:

**Escala de valoración:** 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión intangibilidad</b>						
1	¿Los profesores explican de acuerdo al nivel de cada estudiante?					
2	¿Se esfuerza para que los estudiantes aprendan?					
3	¿Consideras que la educación impartida en tu centro educativo responde a tus intereses y necesidades?					
4	¿La educación impartida en la Institución Educativa responde a las necesidades del mercado laboral?					
5	¿Los docentes estimulan la curiosidad y el interés por aprender en los alumnos?					
6	¿Los docentes se preocupan por avanzar su asignatura sin importarles nuestras ideas u opiniones?					
7	¿Consideras que la asignatura a satisfecho tus expectativas?					
<b>Dimensión heterogeneidad.</b>						
8	¿Tu profesor propicia que los alumnos hagan preguntas?					
9	¿Te sientes motivado para el estudio?					
10	¿Los docentes durante sus clases promueven el uso de estrategias de aprendizaje (mapas conceptuales, mapas mentales, etc.)?					
11	¿Los alumnos demuestran nuevas habilidades y destrezas producto del trabajo académico en el aula?					
12	¿Durante las clases los profesores se preocupan por verificar el aprendizaje los alumnos?					
13	¿Tu profesor está dispuesto a colaborar con los estudiantes?					
14	¿Te encuentras satisfecho con la educación impartida en tu Institución Educativa?					
<b>Dimensión inseparabilidad</b>						
15	¿Toma decisiones acertadas para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes?					
16	¿Motiva a los estudiantes para un mejor rendimiento académico?					

17	¿Existe interés en los padres familia por averiguar sobre el comportamiento asistencia o progreso escolar de sus hijos?					
	<b>Dimensión ausencia de propiedad</b>					
18	¿Culmina el tema a tratar en el tiempo u horario determinado?					
19	¿Evalúa a los estudiantes después de cada tema desarrollado?					

## Anexo B

### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO (JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, \_\_\_\_\_,  
Identificado Con DNI N° \_\_\_\_\_  
Con Grado Académico de \_\_\_\_\_,  
Universidad \_\_\_\_\_

Hago constar que he leído y revisado los 24 ítems del Cuestionario de Gestión Pedagógica, correspondiente a la Tesis de Maestría: “Calidad de servicio educativo y gestión pedagógica en la Institución Educativa N° 82390 de Celendín”, de Maestría (Maestrante)

---

Los ítems del cuestionario están distribuidos en 03 dimensiones:  
Planificación de la enseñanza (10 ítems), Recursos didácticos (05 ítems), Capacidad didáctica (09 ítems),

El instrumento corresponde a la tesis: “Calidad de servicio educativo y gestión pedagógica en la Institución Educativa N° 82390 de Celendín”

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

<b>Cuestionario</b>		
N° ítems revisados	N° de ítems Válidos	% de ítems válidos
24	24	100%

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_  
Apellidos y Nombres del evaluador \_\_\_\_\_

## FICHA DE EVALUACIÓN

Apellidos y Nombres del Evaluador \_\_\_\_\_

Título \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autor \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								

**Fuente:** Ever Sánchez Cotrina

-----  
DNI: \_\_\_\_\_



## Informe sobre juicio de experto del instrumento de medición

### I. Datos generales:

Apellidos y nombres del experto \_\_\_\_\_  
 Institución donde labora \_\_\_\_\_  
 Instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_

### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables.																					
<b>3. Actualización</b>	Está adecuado a la innovación pedagógica																					
<b>4. Organización</b>	Esta organizado en forma lógica.																					
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																					
<b>6. Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar aspectos de las variables.																					
<b>7. Consistencia</b>	Está basado en aspectos teóricos científicos sobre el tema.																					
<b>8. Coherencia</b>	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																					
<b>9. Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					
<b>10. Pertinencia</b>	Adecuado para tratar el tema de investigación.																					

**III. Opinión de aplicabilidad:**

---

**IV. Promedio de valoración:**

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del experto: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_