



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y
GERENCIA EDUCATIVA



GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA
ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA
DE MOHO, 2021

TESIS PRESENTADA POR:
MANUEL JAIME APAZA SUCASACA
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y
GERENCIA EDUCATIVA

JULIACA - PERÚ
2023



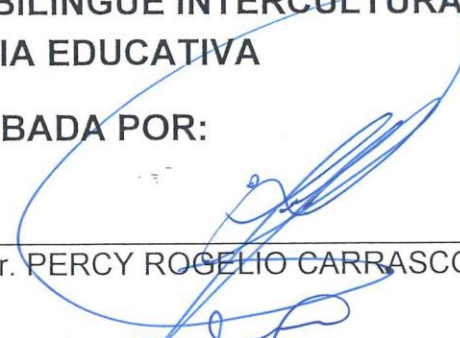
UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y
GERENCIA EDUCATIVA
GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA
ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA
DE MOHO, 2021

TESIS PRESENTADA POR:
MANUEL JAIME APAZA SUCASACA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y
GERENCIA EDUCATIVA

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

MIEMBRO DEL JURADO : 
Mgtr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LINEA DE INVESTIGACIÓN : GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN P-34



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 119-2023-D-EPG-UANCV/J

Juliana, 18 de julio del 2023

VISTOS:

El expediente N° 2023-003730, presentado por el (la) Bachiller APAZA SUCASACA MANUEL JAIME, con número de DNI. 02433001, asignado (a) con código de matrícula 1910100244, de la Maestría en EDUCACIÓN. Mención: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. APAZA SUCASACA MANUEL JAIME, con número de DNI. 02433001, asignado (a) con código de matrícula 1910100244, de la Maestría en EDUCACIÓN. Mención: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **GESTION PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P34.. y;**

Que, al (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 14 de julio del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021** Elaborado por el (la) Bachiller APAZA SUCASACA MANUEL JAIME. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES
Primer Miembro	:	Dr. PAUL MAMANI TISNADO
Segundo Miembro	:	Mgtr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Asesor	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Martes, 25 de julio del 2023
Hora	:	4:00 p.m.
Modalidad	:	Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAESTRO** a los estudiantes que ingresaron **posterior** a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTICULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Percy Gonzalo Puma Puma
SECRETARIO ACADÉMICO

**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO****RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°2079-2024-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 28 de Noviembre del 2024

VISTOS:

El expediente N°. **013206**, Presentado por el (a) **Bach. MANUEL JAIME APAZA SUCASACA**, con número de DNI **02433001** y con Código de matrícula N.° **1910100244**, quien solicita cambio del presidente, primer miembro del jurado y asesor del Proyecto de Tesis titulado: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021** Líneas de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P34** Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **EDUCACIÓN**, mención: **EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach. MANUEL JAIME APAZA SUCASACA**, quien solicita cambio del presidente, primer miembro del jurado y asesor aprobado con Resolución Directoral N° **1316-2021-USA-EPG/UANCV**, de fecha **29 de Octubre del 2021**, en el que se le asignó como presidente al Dr. David Juan Gutiérrez Mayta, primer miembro al Dra. Danya Castillo Monroy, los mismos que se cambia por indisponibilidad de tiempo y asesor a la Dra. Nilda Rojas Rosas, la misma que se cambia por no tener vínculo laboral.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 06 de Octubre del 2021, registrado en el Folio N° 2820 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN EL CAMBIO DEL PRESIDENTE, PRIMER MIEMBRO DEL JURADO Y ASESOR, para su revisión de la Tesis titulada: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021** presentado por el (a) Bach. **MANUEL JAIME APAZA SUCASACA**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES
Primer Miembro	: Dr. PAUL MAMANI TISNADO
Segundo Miembro	: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Asesor	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



[Firma]
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)

Cc/CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCCleWVRCB

**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**
ESCUELA DE POSGRADO**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 531-2023-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 11 de Julio del 2023

VISTOS:

El expediente N° 2023 - 003730, Presentado por el (a) **Bach. MANUEL JAIME APAZA SUCASACA**, con número de DNI **02433001** y asignado (a) con código de matrícula N° **1910100244**, quien solicita **cambio del asesor** del Proyecto de Tesis titulado: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021** Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P34** Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **EDUCACIÓN** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach. MANUEL JAIME APAZA SUCASACA**, quien solicita el cambio del asesor, aprobado con Resolución Directoral No. **1316-2018-USA-EPG/UANCV**, de fecha **29 de octubre del 2021**, en el que se le asignó como asesor a la Dra. Nilda Rosas Rojas la misma que se cambia por no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el **06 de octubre del 2021**, registrado en el Folio N° **2820** del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL CAMBIO DEL ASESOR, de la Tesis titulada: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021** Presentado por el (a) **Bach. MANUEL JAIME APAZA SUCASACA**, Conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. PERCY ROGELIO CARRASCO REYES
Primer Miembro	: Dr. PAUL MAMANI TISNADO
Segundo Miembro	: Mgtr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Asesor (a)	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADODr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZMg. PERCY GONZALO PUMBA
SECRETARIO ACADEMICOARCHIVO EPG - 2023 (01)
INTERESADO (01)
LCC(e)/VCH



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1316 - 2021-USA-EPG/UANCV

29 de octubre del 2021.

VISTOS:

El expediente N° 23328 de fecha 07 de octubre del 2021, presentado por el (la) BACHILLER APAZA SUCASACA MANUEL JAIME, con DNI N° 02433001, código de matrícula 1910100244, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021**. Línea de investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P34**, para optar el grado de **MAESTRO** en: **EDUCACIÓN** mención: **EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que en el **Art. 60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que mediante oficio circular N° 862-2021-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 26 de abril del 2021, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : **Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA**
Primer miembro : **Dra. DANYA CASTILLO MONROY**
Segundo miembro : **Mgtr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**

Que, con registro N° 2820 de fecha 06 de octubre del 2021, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021**, presentado por el (la) Bachiller APAZA SUCASACA MANUEL JAIME, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021**, presentado por el (la) Bachiller APAZA SUCASACA MANUEL JAIME, para obtener el grado académico de **MAESTRO** en: **EDUCACIÓN** mención: **EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA** de la UANCV, asesorado por el (la) **Dra. NILDA ROSAS ROJAS**.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2021(01)
INTERESADO (01)
FCOP/meyn



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Mgtr. LUIS CHAYNA AGUILAR
SECRETARIO ACADÉMICO



GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	MANUEL JAIME APAZA SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02433001
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-7308-4527
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	PERCY ROGELIO CARRASCO REYES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23879579
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0311-9130
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0287-7143



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos de investigación	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN P-34
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: PROVINCIA DE MOHO -15.35906, -69.50030 País: Perú Departamento: Moho Provincia: Moho Distrito: Moho https://goo.su/kuZ1A
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2021 - 2022
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Educación general (incluye capacitación, pedagogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
ESUELA DE POSTGRADO
Dr. Segundo Ortiz Cansaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MANUEL JAIME APAZA SUCASACA, identificado con DNI

Nro. 02433001 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☒ Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de diciembre del 2024


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi familia, quienes creyeron y
confiaron en mí.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” de la Escuela de Posgrado, y a los docentes que siempre me apoyaron incondicionalmente.

A mi asesor, quien con su experiencia y paciencia ha guiado el trabajo de investigación.

A los especialistas educativos de la UGEL Moho, asimismo, estaré en gratitud con los profesores moheños de nivel secundario que apoyaron directa o indirectamente en la realización de este trabajo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	3
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	5
1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	6
1.3.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	6
1.4. OBJETIVOS	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.7. HIPÓTESIS	8
1.7.1. HIPÓTESIS GENERAL	8
1.7.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	8



1.8. VARIABLES E INDICADORES	9
1.8.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	11
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	16
2.1.3. A NIVEL REGIONAL Y/O LOCAL	20
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.3. MARCO CONCEPTUAL	39
2.3.1. APRENDIZAJE	39
2.3.2. ATRIBUCIÓN	39

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.2. MÉTODO (S) APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN	43
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.6.1. POBLACIÓN	45
3.6.2. MUESTRA	46
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.7.1. TÉCNICAS	47
3.7.2. FUENTES	48



3.7.3. INSTRUMENTOS.....	48
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	50
3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIAS PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	52
3.10 ESTILO O NORMAS DE REDACCIÓN.....	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	53
4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	77
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	92
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	117



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión pedagógica.....	51
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio	51
Tabla 3 En base a la dimensión: Planificación y organización curricular	54
Tabla 4. En base a la dimensión: Ejecución curricular	57
Tabla 5 En base a la dimensión: Evaluación y monitoreo	60
Tabla 6. En base a la dimensión: Satisfacción del usuario	63
Tabla 7 En base a la dimensión: Necesidades educativas	66
Tabla 8 En base a la dimensión: Gestión docente	70
Tabla 9 En base a la dimensión: Mejora continua.....	73
Tabla 10 Prueba de normalidad.....	76
Tabla 11 Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio	77
Tabla 12 Tabla cruzada gestión pedagógica y calidad de servicio de los docentes	78
Tabla 13 Correlación entre la calidad de servicio y la planificación y organización curricular	79
Tabla 14 Tabla cruzada entre la calidad del servicio con la planificación y organización curricular.....	79
Tabla 15 Correlación entre la calidad de servicio y la ejecución curricular.....	80
Tabla 16 Tabla cruzada entre la calidad de servicio y la ejecución curricular en los docentes.	81
Tabla 17 Correlación entre la calidad de servicio con la evaluación y monitoreo	82
Tabla 18 Tabla cruzada entre la calidad de servicio con la evaluación y monitoreo	83



Tabla 19 Correlación entre la gestión pedagógica y la satisfacción del usuario	84
Tabla 20 Tabla cruzada entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios.....	85
Tabla 21 Correlación entre la gestión pedagógica y las necesidades educativas	86
Tabla 22 Tabla cruzada entre la gestión pedagógica y las necesidades educativas	88
Tabla 23 Correlación entre la gestión pedagógica y la gestión docente del profesorado	89
Tabla 24 Tabla cruzada entre la gestión pedagógica y la gestión docente del profesorado	90
Tabla 25 Correlación entre la gestión pedagógica y la mejora continua.....	91
Tabla 26 Correlación entre la gestión pedagógica y la mejora continua.....	92



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 En base a la dimensión: Planificación y organización curricular.....	55
Figura 2 En base a la dimensión: Ejecución curricular.....	58
Figura 3 En base a la dimensión: Evaluación y monitoreo.....	61
Figura 4 En base a la dimensión: Satisfacción del usuario	64
Figura 5 En base a la dimensión: Necesidades educativas.....	67
Figura 6 En base a la dimensión: Gestión docente.....	71
Figura 7 En base a la dimensión: Mejora continua	74



RESUMEN

La investigación educativa titulada “Gestión pedagógica y calidad de servicio en docentes de las instituciones de Jornada Escolar Completa de la provincia de Mocho, 2021” **Objetivo:** establecer la relación existente entre la gestión educativa del equipo directivo con el servicio educacional a estudiantes de los colegios JEC de Mocho, 2021. **Materiales y Métodos:** el método es de tipo básico, con métodos cuantitativos, niveles de pertinencia descriptivos, con una muestra no probabilística de 111 docentes, utilizando técnicas de encuesta con una batería de preguntas elaborados por el autor como instrumento. **Resultados:** los resultados del estudio con respecto al objetivo general, sobre la labor pedagógica y la calidad de servicio en los docentes, se consiguió una correspondencia Rho de Spearman de $r = ,202$ con un nivel de significación estadística de $p = 0,033$, por debajo del valor teórico de $\alpha = 0,05$, por lo que, se valida la hipótesis principal al coexistir una correspondencia positiva media entre el trabajo dentro de la gestión pedagógica del equipo directivo con la calidad de servicio escolar en los docentes hacia los estudiantes. **Conclusión:** se reseña en este trabajo investigativo la interrelación existente entre las variables aplicadas, cuyos resultados sobre la variable uno, indican que el 65% de la muestra califican siempre como adecuada la gestión pedagógica, y sobre la eficacia del servicio educativo que es la variable dos, se llegó a clarificar que el 50% de los participantes siempre consideran como bueno.

Palabras clave: *calidad, docentes, gestión, pedagogía, servicio, Jornada Escolar Completa*



ABSTRACT

The educational research entitled "Pedagogical management and quality of service in teachers of Full School Day institutions in the province of Moho, 2021"

Objective: to establish the relationship between the educational management of the management team with the educational service to students of the JEC schools of Moho, 2021. **Materials and Methods:** the method is of a basic type, with quantitative methods, descriptive relevance levels, with a non-probabilistic sample of 111 teachers, using survey techniques with a battery of questions prepared by the author as instrument. **Results:** the results of the study with respect to the general objective, on the pedagogical work and the quality of service in teachers, a Spearman Rho correspondence of $r = .202$ was achieved with a level of statistical significance of $p = 0.033$, below of the theoretical value of $\alpha = 0.05$, therefore, the main hypothesis is validated by the coexistence of an average positive correspondence between the work within the pedagogical management of the management team with the quality of school service in teachers towards students. **Conclusion:** in this investigative work, the interrelation between the applied variables is reviewed, whose results on variable one indicate that 65% of the sample always qualify pedagogical management as adequate, and on the effectiveness of the educational service, which is the variable Two, it was clarified that 50% of the participants always consider it good.

Keywords: *quality, teachers, management, pedagogy, service, Full School Day*



INTRODUCCIÓN

La gestión pedagógica dentro del equipo directivo es una tarea basada en la coordinación, propuesta y acción educativa, se realizan para fortificar los conocimientos pedagógicos en el monitoreo y acompañamiento hacia los profesores; guiando colectivamente la práctica docente para alcanzar los objetivos educacionales satisfactoriamente, entonces esta acción pedagógica se convierte en el basamento vital para que los estudiantes aprendan mejor. Motivado a realizar esta investigación, se visibiliza fácticamente, si hay una buena gestión pedagógica por parte del director y los coordinadores pedagógicos, los docentes cumplirán una sobresaliente práctica docente en el salón de clase y efectuarán un mejor aprendizaje para el alcance de las competencias fundamentales de la Educación Básica Regular (EBR).

El enunciado de gestión pedagógica dentro del liderazgo directivo está propuesto como un modelo fundamentado en el soporte y retroalimentación al docente en su desempeño en clases, que contiene elementos tangibles a considerar. La variable eficacia de servicio, se enfoca principalmente a la prestación educativa a los escolares, aquende a los padres de familia, incide en el nivel de resultado de los aprendizajes alcanzados por los discentes. En este caso particular, existen instituciones educativas (IIEE) de Jornada Escolar Completa (JEC) que tienen una propuesta pedagógica diferente dentro de la EBR, con horario extendido, mayor comunicación y reforzamiento de capacidades en los protagonistas educativos involucrados (director, docentes, responsable de soporte tecnológico, coordinadores pedagógicos y de tutoría), ello conlleva a que los elementos pedagógicos de gestión y de apoyo, sean peculiares en su funcionamiento



institucional en dos millares de instituciones de la educación secundaria a nivel nacional. El estudio encontró en la provincia de Moho, que el equipo directivo son los actores clave para la implementación y funcionamiento de las ocho (8) IIEE JEC; por ende, propulsaron a los docentes en el desarrollo de su liderazgo.

En el sector educación, sabemos que el rendimiento del profesor constituye la esencia relacionada con la eficacia de la enseñanza y con actividades curriculares cada vez más diversificadas, contextualizadas e integradas en el proceso educativo. El modelo JEC está diseñado como una forma de trabajo educacional para docentes y otros protagonistas educativos. No solo requiere incentivos pecuniarios, de capacitación y actualización educativa sino, mayor compromiso con la implementación de la propuesta pedagógica, para brindar una mejor enseñanza a los estudiantes en las cuarenta y cinco (45) horas pedagógicas, con incremento de diez horas semanales frente a la IE de Jornada Escolar Regular (JER).

Miembros de Honor del Jurado de Calificaciones, en acatamiento de la ordenanza legal de grado y título profesional de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, presento formalmente un estudio denominado: Estudio 2021 sobre Gestión Educacional y Calidad de Servicio de los Profesores de las IIEE JEC de Moho, con el propósito de obtener el ansiado grado de Maestría en Educación.

El actual trabajo tiene como propósito detallar la relación vigente entre la gestión pedagógica del equipo directivo con la particularidad de servicio en los profesores de las IIEE JEC de Moho, 2021. Tiene como objetivos específicos:

auscultar la relación efectiva entre la particularidad de servicio con la planificación y organización curricular de los docentes; allende, establecer la correspondencia efectiva entre disposición de servicio con la ejecución curricular por los docentes; asimismo, conocer la relación efectiva entre calidad de prestación magisterial con la evaluación y monitoreo docente; por otro lado, se busca incidir en la relación factual entre gestión didáctica con la satisfacción del usuario en los maestros; ergo, describir la correspondencia existente entre la gestión formativa con las necesidades educativas de los maestros de los colegios JEC; además de, definir la correlación existente entre la gestión didáctica con la gestión docente del profesorado en este estudio; es básico finalmente, conocer la relación efectiva entre la gestión didáctica con la mejora continua en los profesores de los planteles moheños tipo JEC en el año 2021.

Creemos en la contribución esencial de nuestro trabajo investigativo, una valiosa información recabada que será summum de sapiencia en las ciencias educacionales sobre gestión didáctica y calidad de servicio en la IE JEC; sus resultados serán una referencia para otros procedimientos investigativos similares, y se inserten nuevas variables como el rol los padres de familia o los docentes fortaleza, quienes podrían reorientar hacia una gestión escolar que priorice lo pedagógico por encima de lo administrativo o institucional.

La metodología empleada fue de tipo básico, con orientación cuantitativo, nivel descriptivo - correlacional; las contestaciones que se obtuvieron de los docentes se consolidaron mediante las técnicas de encuesta como sus herramientas asociadas, con un total de veintidós (22) ítems relacionados con la gestión educacional y treinta (30) ítems equivalentes a la calidad de los servicios; son



productos de las dimensiones propuestas y los indicadores seleccionados, para un conglomerado de ciento cincuenta y dos (152) docentes de cuya muestra no probabilística fueron ciento once (111) maestros; los instrumentos aplicados se elaboraron bajo autoría propia para este trabajo y respaldados por cuatro especialistas en la materia.

En el cuarteto de los capítulos se plasman este trabajo investigativo; el primer apartado es concerniente a la dificultad, justificación y objetivos; la segunda parte revisa los antecedentes, marco teórico y conceptual, agregando supuestos, variables y su operacionalización recurrente; el siguiente capítulo trata sobre la aplicación de métodos, diseño, nivel de estudio, población y muestra, técnicas y herramientas, descrito también la validez y confiabilidad de la encuesta, la aplicación del Alfa de Cronbach y los supuestos; el capítulo final, concluye con una interpretación de los datos, una comparación de supuestos y un análisis y evaluación crítica de los resultados.

Al epílogo, se adjunta en su integridad las narraciones bibliográficas concurrentes y referidas en el proceso investigativo; en el complemento se denota la matriz de consistencia, la base de herramientas y el derrotero de la muestra no probabilística; en añadidos se precisa los instrumentos de recojo de datos investigables, las hojas de validez y fiabilidad de los mismos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La ola globalizadora actual se ha establecido cada vez más en el orbe y su impacto real está inmerso en casi todos los escenarios, tanto, cultural, educativo, político, social y económico. Según García, Juárez, y García (2018) mencionan que “el resultado se convirtió, tras profundas modificaciones en los mecanismos macro sociales, así también su ingreso al sistema educativo tuvo un acelerado proceso de discontinuos cambios, venido por la pérdida de eficacia educacional” (p. 209). Ante lo expuesto, las permutaciones que se muestran en la educación nos obligan a tener respuestas más rápidas a todas estas transformaciones imprevistas y complejas, porque la educación no puede ser extraña a estos hechos. Consecuente a su rol nuestro actual sistema educativo peruano hace frente a estas importantes problemáticas que deben tener contestaciones útiles, válidas, y confiables frente al interés social de la comunidad educativa.



Debido a ello, en el presente trabajo investigativo vislumbramos principalmente a la gestión pedagógica convertida en una variable sustancial para entender la ejecución de programas educacionales como la JEC en la EBR peruana frente a las IIEE JER y "Colegios de Alternancia" en zonas rurales y contextos sociales empobrecidos en el nivel secundario; son propuestas aplicadas por los entes ministeriales responsables de encaminar la educación "perulera", promoviendo intervenciones urbanas y rurales en un entorno de crisis socioeconómica y altas demandas socioeducativas.

Aquende, la mayoría de países de Latinoamérica desatendieron las adecuaciones y restructuración de sus sistemas educativos en pleno siglo XXI, y cumplen mediocrementemente en habituales asignaciones de servicio educativo a la población demandante. Por ese motivo, es relevante tratar la problemática de los diversos aspectos educativos, muchos de ellos son sensibles, como es la gestión pedagógica, pues en el Perú en los últimos años hemos tenido cambios presurosos con el fin de lograr esquemas con calidad exigidos por el Estado peruano, de allí se ha establecido una nueva propuesta educativa en el nivel secundario de la EBR denominado JEC.

Conforme a lo presentado, el objetivo central de esta responsabilidad investigativa es describir la correspondencia efectiva entre los aspectos pedagógicos de la gestión en el centro educativo con el trabajo de los profesores a fin de ampliar y potenciar su desempeño profesional y brindar así una alta formación educativa relacionándolo a una calidad de servicio, el cual brinde respuestas a las insuficiencias educacionales de la sociedad

actual en las IIEE JEC de la provincia de Moho. Si bien es cierto que una pésima gestión directiva en el colegio afectaría igualmente a la gestión pedagógica, administrativa e institucional, pueden acarrear inconvenientes en el progreso de las diligencias curriculares, repercutirá a la baja disposición hacia los aprendizajes en los discentes. Consideramos que, una educación cualificada busca desarrollar ciudadanos que comprendan las interrelaciones complejas entre la ciencia y la tecnología con las esferas social, económica, política y cultural en un futuro cercano, independiente de su posición social y rama de actividad económica, contar con los instrumentos necesarios para notificar en la toma de decisiones, puedes contribuir a una sociedad más justa, más sana y más humana. (García, Juárez y García, 2018). Todos sabemos que una buena gestión implica una gran planificación, organización, ejecución y una buena enseñanza y seguimiento. Ergo, los directores y coordinadores de JEC deben estar bien preparados para desempeñarse de manera efectiva dentro del equipo directivo. En ese sentido, el estudio se pregunta: ¿Cuál es la correspondencia significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio de los profesores en las IIEE JEC de Moho en el 2021?

1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica del equipo directivo con la calidad de servicio en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?



1.2.2 Problemas específicos

P₁: ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la planificación y organización curricular en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?

P₂: ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la ejecución curricular en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?

P₃: ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la evaluación y monitoreo en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?

P₄: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con la satisfacción del usuario en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?

P₅: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con las necesidades educativas de los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?

P₆: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con la gestión docente del profesorado de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?

P₇: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con la mejora continua en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

Se refiere a un aporte al conocimiento de la gestión pedagógica en las IIEE JEC y su trascendencia en la eficacia de servicio en los alumnos y alumnas; las conclusiones obtenidas son basamento para otros trabajos investigativos con temática similar; porque se analiza la gestión pedagógica en el nivel secundario de la EBR, relacionándolos con la variable calidad de servicio brindado por los docentes, incidiendo en un liderazgo pedagógico enfocado en la mejora de aprendizaje de los discentes. Se relaciona con el Marco del buen rendimiento del profesor con las acciones de propuesta del Consejo Nacional de Educación (CNE) del año 2012, que se plasman en dominios, competencias y desempeños, así mismo se relaciona con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2012. Este trabajo de investigación se realizó para generar reflexión, debate académico, propuesta sobre el conocimiento educativo y confrontar el contraste de teorías existentes entre “Gestión pedagógica” y “Calidad de servicio”, sirviendo dicha base teórica para ser empleada en futuras investigaciones científicas. Se procura también que los resultados se sistematicen en la propuesta inclusiva a las ciencias de la educación como saber válido; se demostrará que una buena gestión pedagógica incrementa la correspondencia de buena disposición de los servicios prestados en la IE.

1.3.2. Justificación práctica

En la práctica, es razonable porque al encontrar la correspondencia viable entre las herramientas y estrategias de gestión instruccional y la disposición de servicio, se obtiene un panorama claro para potenciar el liderazgo diligente y reforzar el logro curricular en los profesores de JEC. Asimismo, atenderá sus debilidades con el objeto de lograr un mejor desempeño docente correlacionado a una buena calidad de enseñanza. A su vez, el estudio es conveniente debido a los resultados encontrados.

1.3.3. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de investigación propuestos se utilizaron técnicas de recolección de datos como son las encuestas con sus respectivos instrumentos, dichos cuestionarios fueron elaborados por el alumno tesista y validados por docentes expertos. Se expresa el procesamiento de datos de la versión SPSS del paquete estadístico para ciencias sociales, orientado a ilustrar el recuento de la gestión instruccional en la disposición de los servicios educativos, además, serán más valiosos en futuros trabajos investigativos, al utilizarlos, modificarlos o adaptarlos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica del equipo directivo con la calidad de servicio en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.



1.4.2 Objetivos específicos

- O₁:** Determinar la relación existente entre la calidad de servicio con la planificación y organización curricular en los profesores de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.
- O₂:** Establecer la relación existente entre calidad de servicio con la ejecución curricular en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.
- O₃:** Conocer la relación existente entre calidad de servicio con la evaluación y monitoreo en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.
- O₄:** Determinar la relación existente entre gestión pedagógica con la satisfacción del usuario en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.
- O₅:** Describir la relación existente entre la gestión pedagógica con las necesidades educativas de los profesores de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.
- O₆:** Definir la relación existente entre la gestión pedagógica con la gestión docente del profesorado de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.
- O₇:** Conocer la relación existente entre la gestión pedagógica con la mejora continua en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis general

La gestión pedagógica del equipo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

1.7.2. Hipótesis específicas

H₁: La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la planificación y organización curricular en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

H₂: La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la ejecución ~~en~~ en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

H₃: La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la evaluación y monitoreo en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

H₄: La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con la satisfacción del usuario en los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

H₅: La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con las necesidades educativas de los docentes de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

H₆: La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con la gestión docente del profesorado de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

H₇: La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con la mejora continua en los profesores de las IIEE JEC de Moho en el año 2021.

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1. Conceptualización de variables

Variable (1): Gestión pedagógica

Definición:

La gestión pedagógica es un instrumento de acción eficaz para que el trabajo en equipo y el proyecto de escuela sean los principales receptores de la práctica didáctica de aula y de la formación continua de los docentes Espinel (2002), Ejecución instrumental en la banda sinfónica.

Variable (2): Calidad de servicio

Definición:

La calidad del servicio desempeña un papel fundamental en el éxito de cualquier empresa. Brindar un servicio excepcional no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también fortalece su lealtad y confianza en la marca.

Variables intervinientes

- Presencia de la pandemia de la Covid 19 en la zona de estudio
- Trabajo pedagógico semipresencial de los docentes en las IIEE JEC
- 03 IIEE JEC con característica EIB en lengua aimara.

1.8.2. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterio de valoración
GESTIÓN PEDAGÓGICA Variable de estudio (2)	1.1. Planificación y organización curricular	- Proyecto Curricular Institucional - Programación curricular anual - Unidades didácticas	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12, 13 14, 15, 16	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5
	1.2. Ejecución curricular			
	1.3. Evaluación y monitoreo	- Establecer objetivos, metas y estrategias - Coordinar las actividades educativas - Realización de proyectos y experiencias de aprendizaje.	17, 18 19, 20, 21 22 1,2,3,4	
	1.4. Satisfacción y monitoreo	- Monitoreo del proceso pedagógico - Evaluación de los resultados según los indicadores de logro		
	1.5. Necesidades educativas	- Revisión de los procesos de aprendizaje y enseñanza. - Nivel de satisfacción		
CALIDAD DE SEVICIO Variable de estudio (2)	2.1. Necesidades educativas	- Individuales - Cognitivas - Actitudinales - Procedimentales	5, 6 7, 8, 9, 10 11, 12, 13 14, 15 18, 19, 20 21, 22, 23, 24 25, 26	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5
	2.2. Gestión docente	- Profesionalización - Planificación de las actividades docentes - Experiencias didácticas y educativas	27 28 29 30	
	2.3. Mejora continua	- Autoevaluación - Resultados - Responsables - Compromisos		



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Núñez, (2020) en su tesis titulada “El Efecto de la Gestión Directoral en la Calidad de los Servicios Escolares en la Unidad Educativa Francisco de Orellana – Guayaquil, 2019” Destaca como objetivo general: establecer el impacto entre la gestión de supervisores y la calidad de los servicios escolares en la Unidad Educativa Francisco de Orellana - Guayaquil, Ecuador. Para llevarlo a cabo se utilizó una publicación no experimental y una delineación descriptiva correlacional. Treinta docentes fueron considerados para obtener información sobre las variables de estudio. Las herramientas utilizadas para el levantamiento de la información fueron las encuestas de evaluación de la disposición de la gestión de los directivos y de los servicios del profesor de la escuela, las cuales estuvieron validadas por juicio de especialistas y analizadas en

cuanto a niveles de confidencialidad por consistencia interna por Alfa de Cronbach. Contiene la observación de las informaciones y se monopolizó un esquema descriptivo e inferencial, así como la prueba de la "r" de Pearson y la base de datos de Excel, así como el paquete de software estadístico SPSS v. 25. Según los hallazgos, el 53,3% de los encuestados cree que, en la IE Francisco de Orellana-Guayaquil el servicio del directorio de los centros educativos es aceptable y el 53.3% de los profesores opina que la particularidad de prestación de la escuela es excelente. Nuevamente se localizó una correspondencia ponderada, inmediata y característica al nivel 0.01 ($r=0.664$, $p=0.000$)

Hernández (2020) realizó su trabajo de tesis denominado "Construyendo el significado de la calidad educativa de un distrito escolar en el estado de Hidalgo desde la perspectiva de docentes y supervisores de telesecundaria". En este trabajo se revela la interpretación del significado de la eficacia pedagógica por parte de los profesores que laboran en un modelo de Telesecundaria en un distrito escolar de la zona de Hidalgo para comprender a partir de qué referentes docentes y directivos fundan su concepto de eficacia pedagógica y cómo esto perturba su experiencia. El momento aproximado de su progreso es un reconocimiento del esclarecimiento de disposición de la educación en diferentes instancias gubernamentales durante una etapa que abarca 20 años, seguido de unos análisis conceptuales de los orígenes y connotaciones que le atribuye. Términos del campo de la educación, especialmente de organismos internacionales e instituciones educativas en México. A

partir de esta revisión, se plantea como hipótesis que la disposición pedagógica se define como un sumario de edificación incesante, teniendo en cuenta el argumento, los momentos históricos y el significado que le otorgan los representantes educativos (docentes y directivos), esto último debido a que son participantes de ella. El procedimiento metodológico pertenece a un método mixto, en el que se aplicaron cuestionarios básicos, entrevistas semiestructuradas y fichas de investigación, cuya investigación fue contrastada mediante ejercicios de triangulación. La reconstrucción categorial se lleva a cabo desde una perspectiva epistemológica interpretativa, la cual es apoyada por Berger y Luckmann (1968) para la reconstrucción social de la situación, con referencias complementarias a las comprensiones de la práctica educativa (Freire, 1997 et al.). Al identificar y analizar las interpretaciones de los docentes sobre el término calidad educativa, estos conceptos son abordados en términos de realidades objetivas y subjetivas de los representantes y sus argumentos. El estudio explicativo de la averiguación permitió determinar las percepciones de docentes y directores sobre la calidad educativa (cómo redefinen el término), siendo el principal hallazgo que predominaban las visiones institucionalizadas de lo que significaba la disposición pedagógica para los profesores y directores estudiados.

Sandoval (2020) realizó su tesis titulada "Gestión Instruccional para Docentes de Unidades Educativas en Guayaquil 2019" Detalla los objetivos generales de la carrera de gestión docente para profesores de la unidad de educación empresarial de la ciudad de

Urbe en el 2019, analiza diversos conceptos propios del campo de la metodología, y describe los diversos factores estratégicos que los docentes deben tener en cuenta en la campo de la educación a través de la gestión docente (Naciones Unidas UNESCO, 2014). Considerando que los cambios en la ley de educación ecuatoriana, se establecieron planes curriculares para la distribución académica de la enseñanza (Morales, 2011) y los profesores debieron conformar en esta permuta elaborada por el Ministerio de Educación ecuatoriano. El presente estudio tiene como finalidad obtener los resultados y dar respuesta a las interrogantes planteadas mediante métodos descriptivos no experimentales, la población de intervención es de 24 docentes de nuestro colegio como muestra. Las herramientas utilizadas son cuestionarios y técnicas de encuesta relacionadas con la gestión docente. Las consecuencias obtenidas son procesadas por intermedio de los programas: SPSS y Excel, en el cual se elabora la base de información y de allí se importa a SPSS para la confidencialidad de las herramientas aplicadas. La confidencialidad de la herramienta está determinada por la permanencia del factor Alfa de Cronbach. En todo lo que a la variable gestión educativa refleja 0.916, la cual es considerada por los expertos como de una confiabilidad bastante alta. Esto permite obtener una buena aceptación de la gestión docente dentro de la institución, generando así avenencia máxima. Sin embargo, es necesario impulsar nuevas tendencias y nuevas acciones de trabajo,

implementar nuevos recursos didácticos y mejorar la gestión docente para planificar y organizar mejor todos los despliegues de programas en las instituciones educativas.

Aucay (2018) Realizó su tesis sobre “Desempeño Docente y Calidad Educativa en la Institución Educativa Parroquial “Carlos Cornejo Orbe” en Río Bonito del Cantón, Provincia de Oro, Ecuador” - 2018. La finalidad es establecer la correspondencia entre el rendimiento del profesor y la calidad educativa. Métodos utilizados, estudio descriptivo, pertinente, no experimental, de corte perpendicular; su muestra es 55 docentes. Resume en la coexistencia de una correspondencia entre el rendimiento del profesor y la disposición educativa, el Rho de Spearman=0.803 tiene una fuerte correlación positiva.

Matamoros (2018) hizo su tesis titulada “Gestión Instruccional y Calidad de la Educación en las Instituciones Fiscales del Estado de Buena Fe - Ecuador, 2018”, Su finalidad fue constituir la analogía entre la gestión instruccional y la disposición educativa. Los métodos utilizados para llevar a cabo la investigación son cuantitativos, permitiendo el análisis del problema en términos de datos estadísticos. El estudio fue de ejemplo relacionado, monopolizando un diseño característico relacionado, cuyo tipo estuvo consentida por 30 profesores. Para la recolección de información se aprovechó unas preguntas de opinión sobre gestión docente y demás sobre disposición pedagógica, autorizados por sus respectivas matrices de ratificación. La compilación de informaciones incluye exámenes

estadísticos para experimentar suposiciones y establecer correlaciones entre inconstantes con herramientas probadas valiosas y confidenciales. En la representación de las informaciones entre las variables de gestión docente, domina el nivel convencional con un 46,6% y la variable calidad de la educación se encuentra en un nivel insuficiente. Los resultados apuntan a la necesidad de optimizar los programas de educación institucional y rediseñar una serie de estrategias para mejorar los puntajes en el componente de administración de instrucción. La gestión instruccional tuvo un impacto significativo en la disposición educativa de la institución educativa Juan Montalvo del estado de Buenafe, Ecuador, confirmado por las consecuencias relevantes que se exponen en la Tabla 7, la cual logró valores de: $p=0.000$, $Rho= 0.732$ y $R^2 = 0,541$, por lo que se consiente las suposiciones de investigaciones.

2.1.2. A nivel nacional

Amaro, (2021) ejecutó su trabajo de tesis titulada "UGEL 06, Ate - Disposición del Servicio Educativo y Satisfacción de los Estudiantes en las Instituciones de Educación Pública 2021", El objetivo general de su investigación es exhibir la relación entre la disposición del servicio y la complacencia de los estudiantes en los centros educativos públicas UGEL 06 - Ate - 2021. El estudio es de ejemplo básico, nivel de pertinencia, delineación no experimental, estudio perpendicular y métodos cuantitativos. La localidad es limitada y el muestreo estuvo consentida por 336 estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria. Las herramientas utilizadas para calcular las variables de estudio fueron cuestionarios que detallan 22

ítems para la disposición del servicio y 32 ítems para la complacencia de los estudiantes. Ambas herramientas han sido validadas contra criterios metodológicos y de expertos en la materia. Nuevamente, los efectos muestran que estas herramientas son confidenciales, ya que el coeficiente alfa de Cronbach muestra una confiabilidad de 0.806 para la disposición del servicio y 0.812 para la variable complacencia de los estudiantes. Se estableció que las consecuencias conseguidas en la publicación fueron gratificantes. Viendo por otra perspectiva, utilizando un factor de correspondencia Rho de Spearman de 0,914, la significación de 0,000 es inferior a 0,05.

Huamán (2021) en su tesis titulada "Gestión Docente y Disposición de los Servicios Educativos, Perspectivas de los Padres de Familia de las Instituciones Educativas de Cieneguilla - 2021", cuyo objetivo fue establecer la correspondencia entre la gestión docente y la calidad del servicio, a partir de la representación de los padres de familia en los centros educativos de Cieneguilla - 2021. Por desarrollo, los padres de familia de la institución educativa "Inmaculada Concepción" N° 6018 de Cieneguilla corresponden a una población con un total de 60 sujetos de publicación. La validación adecuada se realizó por juicio especializado utilizando un instrumento de cuestionario, y su confiabilidad se midió por el coeficiente Alfa de Cronbach. Para las pruebas de las hipótesis se aplicó una experiencia no paramétrica de factores de Spearman. Los efectos conseguidos de las encuestas realizadas establecen una

base sólida de que coexiste una correspondencia alta, directa, positiva y demostrativa entre la comisión docente y la disposición de los servicios educativos en los centros educativos de Cieneguilla - 2021.

Ari (2019) emprendió su tesis con el nombre "La gestión docente y su correspondencia con la eficacia de los servicios educativos en la Escuela Nacional "Ramón Castilla", UGEL 04, Comas - Lima Norte, 2016." Su objetivo; indagar el vínculo entre la gestión docente y la disposición de los productos educativos. Metodología empleada; descriptiva correlacional, no experimental con enfoque cuantitativo. Su muestra emprendida es 233 actores educativos. Obtiene la conclusión válida: Existe un vínculo entre la gestión docente y la disposición de las actividades cualitativas relacionadas al educando, con correlación positiva muy fuerte de Pearson $r=0,867$.

Quispe (2018) realizó su tesis titulada "Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa de los centros educativos de Jornada Escolar Completa UGEL-Huancayo; 2018". El presente estudio tiene como objetivo general establecer la correspondencia entre la comisión docente y la característica educativa en los centros educativos de tiempo completo de la UGEL Huancayo, 2018. Esta publicación utiliza métodos cuantitativos, tipo investigación aplicada, delineación no experimental, la población investigada está constituida por 360

profesores, mediante se obtuvo un total de 186 muestras. En todo lo que, al procedimiento utilizado en la publicación, es hipotético - deductivo, y para recabar averiguación se elaboraron dos herramientas denominadas preguntas: Una variable de evaluación 1 gestión educativa y la otra variable de evaluación 2 calidad de la educación, y las informaciones obtenidas se trasladaron en la base de datos del software descriptivo SPSS 25.0, que permite obtener consecuencias característicos e inferenciales mediante el uso de tablas y figuras. Según Rho de Spearman = 0,845, las consecuencias estadísticas obtenidos en la encuesta indicaron una reciprocidad efectiva entre las variables: Gestión Docente y Disposición Educativa. Este grado de reciprocidad exterioriza que la correspondencia entre las variables está correlacionada positivamente con un grado de reciprocidad muy alto. En cuanto al significado de $p = 0.000$, significa que p es mínima a 0.05, indica que la relación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Reyes (2018) emprendió su tesis con el nombre "Gestión Instruccional y Aptitud del Servicio Educativo según los profesores de 16 Centros Educativos de la Red Lurigancho - 2018." La finalidad es establecer la correspondencia entre la gestión docente y la disposición del servicio pedagógico según los docentes. Métodos utilizados: correlación descriptiva, métodos cuantitativos no experimentales. La muestra que realizó fue de 157 docentes.

Conclusión: Existe una relación ponderada entre la gestión docente y la disposición de los servicios pedagógicos, con correlación positiva considerable de Spearman igual a 0,693.

2.1.3. A nivel regional y/o local

Ajahuana (2019) en su trabajo de investigación denominado "Gestión instruccional y su impacto en el uso de software pedagógico libre en centros de educación media del distrito de Vilque Chico, provincia de Huancané, 2019". Tiene como finalidad general establecer el impacto de la gestión instruccional en el automatismo de software pedagógico libre en los centros de educación media del distrito de Vilquechico de la provincia de Huancané en el año 2019. Se trabajó con 378 estudiantes y se obtuvo una muestra probabilística estratificada de 191 estudiantes, el método se estructuró en el marco de métodos cuantitativos no experimentales, tipos explicativos, diseños explicativos compuestos causales post-hoc, las respuestas dadas por los estudiantes se obtuvieron mediante técnicas de encuesta y Se desarrollaron cuestionarios como herramientas respectivas, con un general de 9 ítems que definen la gestión instruccional y 3 ítems para software pedagógico libre, reflejando dimensiones e indicadores. Confiabilidad, verificada por 3 especialistas en el tema; La realización de una prueba de hipótesis utilizando la estadística de chi-cuadrado arrojó 96,207 mayor que 9,49, lo que condesciende una posibilidad de $p = 0,000$ menor que 0,05. Las principales conclusiones que se extraen rápidamente de comparar las hipótesis

son: La gestión instruccional incide uso de software educativo libre de manera directa en instituciones de educación secundaria del distrito de Vilquechico, Departamento de Huancané, 2019.

Sucari (2019) desarrolló su tesis denominada "Gestión Docente Instructiva y Complacencia Laboral en el Centro Educativo Secundario Gran Unidad "San Carlos" Puno 2018." El objetivo fue establecer la correspondencia que coexiste entre la gestión docente y la complacencia profesional de los profesores. Métodos utilizados; descriptivamente relevantes, no experimentales. Con número muestral de 103 docentes. Cuyo resumen refleja una relación entre la gestión didáctica de gestión y la complacencia profesional, con una correlación de Pearson positiva considerable $r=0.642$.

Tineo (2018) con su tesis titulada "Gestión Instruccional y Cultura y organización en el Centro Educativo Yunguayo Andrés Bello del Perú". Cuyo objetivo de Este estudio tiene como objetivo establecer la correspondencia entre la cultura de organizaciones y la gestión instruccional en la Institución Andrés Bello, Provincia de Yunguyo, Perú, durante el año 2018. Basado en una orientación cuantitativo no empírico y un esbozo transaccional relacionado descriptivo, el método investiga la cultura organizacional y los métodos de gestión de la instrucción en una población de 44 docentes. Los resultados indican una relación efectiva entre culturas organizacional y la gestión docente según la prueba estadística chi - cuadrado: $X^2 = 16,92$. Se concluyó que una buena gestión estudiantil establecida en niveles organizativos y didácticos consigue que todos los

representantes del mundo educativo orienten sus ejercicios a potenciar la enseñanza - aprendizaje de la sapiencia ancestral de los estudiantes.

Ccallancho (2018) en su trabajo de tesis titulada "Relación entre la Gestión Institucional y la Gestión Docente, Educación Secundaria en el Distrito de Juliaca: Puno, 2016". Demuestra que, este estudio Realizado con el objetivo de establecer en qué compostura se relaciona la gestión institucional con la gestión didáctica en la educación secundaria en el distrito de Juliaca: Puno, 2016, en un grupo ejemplar de 370 docentes, agregados a 16 centros educativos, por ejemplo, descriptiva correlación y erguido. Los resultados muestran la relación entre la gestión del sistema y la gestión del curso, coeficiente de correlación de Spearman es de 0,550, y el valor de p es de 0,000 (valor de $p < 0,05$), aceptar o rechazar la hipótesis original y admitir la hipótesis disyuntiva, es decir, la correspondencia entre la gestión del sistema y la gestión del plan de estudios coexiste una relación significativa entre ellas. La relación es inmediata, cabe indicar, cuanto mejor sea la gestión del sistema, mejor será la gestión del curso. En resumen, existe una relación demostrativa entre el clima institucional y la gestión docente, y la variable relación es una relación inmediata, cabe mencionar, a mayor valoración del curso, principia la gestión docente.

Japura (2017) en su tesis titulada "Gestión institucional y administrativa en los efectos de la gestión docente de la UGEL Puno Centro de Educación Básica Alternativa – 2017". Tuvo como finalidad

establecer la atribución institucional y administradora en los efectos de la gestión docente del CEBA en la UGEL 2017 en Puno. La calidad de la colectividad de los alumnos(as) es defectuosa, por lo que se examina el quid originario. La metodología de investigación de este estudio fue no empírico, el bosquejo de la exploración se ajustó a las correlaciones explicativas, y las técnicas utilizadas para recolectar información para las variables institucionales y administrativas de la exploración fueron encuestas aplicadas a docentes; Por otro lado, se utilizaron técnicas de investigación bibliográfica para conocer las metas y objetivos de la gestión docente y cómo se lograron, en cuanto a la población encuestada, el muestreo fue una muestra aleatoria de 13 centros educativos de la UGEL Puno. Al procesar los datos recolectados, se puede obtener la influencia institucional y administrativa en la gestión docente de los CEBA de la UGEL Puno, como lo demuestran los efectos de la prueba de hipótesis, el valor automatizado de chi-cuadrado del valor dado es mayor que el de chi-valor cuadrado de la tabla, es decir, 7,67 es mayor que 3,84, por lo que suponiendo que la hipótesis central propuesta en esta encuesta es cierta.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión pedagógica

La gestión instruccional está configurada como las estrategias que inciden en la disposición de los procedimientos educativos, incluyendo el papel que juega el establecimiento educativo en su conjunto y sus especificidades peculiares, locales y regionales, para

incorporar, facilitar y desarrollar acciones encaminadas a mejorar la práctica educativa actual (Sablich, 2017, p. 38).

Por otro lado, según Rojas y Cerrón (2017) menciona que: La gestión instruccional se entiende como un paso a paso pedagógico consecuente y riguroso en el que se proyecta, dirige e interviene el proceso de enseñanza. (p. 86).

A su vez, Rodríguez (2017) también menciona que: Tiene a su cargo proyectar, establecer, dirigir, sistematizar y valorar las actividades educativas locales y las concernientes con el perfeccionamiento de la cultura, la sapiencia y los procesos, los deportes y las recreaciones. (p. 17).

En tal sentido, resaltamos que, una buena gestión pedagógica se da cuando el docente está preparado y orientado adecuadamente por los directivos, asimismo, afrontan estos docentes guiados los procesos educativos de manera sistematizada, objetiva, viable y con resultados óptimos.

Por otro lado, Riveras (2020) indica que los directores deben contar con experiencia en cargos de liderazgo escolar, por lo que si no las tuviera, estas debilidades se mostrarían durante la gestión pedagógica, más aún en su papel de acompañante pedagógico frente a los docentes.

En virtud de, De La Cruz (2017) precisa que: La adecuada gestión de la instrucción facilita los resultados de aprendizaje en los estudiantes y el aprovechamiento de las destrezas y competitividades exclusivas, lo que se evidenciará en su desempeño correcto y expectante perfeccionamiento competitivo a futuro (p. 10).

Es un proceso didáctico dinámico lleno de actividades, está priorizado en las aulas y otros espacios de las instituciones educativas y de las comunidades, dirigido a desarrollar las competencias básicas de los estudiantes en el Currículo Nacional de Educación Básica (CNEB). Asimismo, tiene una misión; gestionar y facilitar un buen ambiente de aprendizaje para lograr la vigencia y actuación en el perfeccionamiento de los resultados de enseñanza - aprendizaje de los alumnos(as). Además de mejorar la enseñanza en el aula y el transcurso de instrucción.

Aspectos a considerar en la gestión pedagógica según Escribano (2018):

- Se debe tomar en cuenta las interacciones entre el maestro y los estudiantes, desarrollándolos con criterios de calidad, imparcialidad y conveniencia.
- Facilitar la articulación y funcionamiento de niveles educativos que orienten el transcurso de enseñanza de acuerdo a la edad de los alumnos(as).

- Proponer y aplicar la mediación pedagógica como piedra angular para el progreso profesional y el propósito curricular institucional.

2.2.2. Importancia de la gestión pedagógica

La gestión instruccional debe ser vista como un devenir que facilita la disposición y combinación de las operaciones que despliegan los profesores en los tres niveles escolares para encargarse del transcurrir educativo y alcanzar de manera efectiva las finalidades propuestas para la retroalimentación integral de los docentes desde un inicio. La pertinencia social en una proforma profesional de definiciones socio-humanísticos responde a los objetos educacionales, expresado en la necesidades sociales (López, 2017, p. 202).

Asimismo, Trujillo (2017) señala que, la gestión directiva en el aspecto pedagógico, reconoce y fortalece aquellos espacios educativos creados por las desavenencias, la resistencia social y la cultura circundante de la comunidad educativa, reafirmando su fe en el poder liberador del derrotero humano para generar prácticas pedagógicas alternativas. (p. 107).

Ante esto, la gestión docente en el salón es una ocupación muy considerada, pero a la vez transcendental, pues de ella obedecerá el laurel de triunfo o fiasco de la labor profesional del profesor en la instrucción de los alumnos(as). Este trabajo involucra la concreción y especificación de temarios, habilidades, técnicas y

métodos para recoger al final una instrucción válida y una enseñanza - aprendizaje escolar de eficacia. (López, 2018, p. 17).

Por otro lado, una buena gestión pedagógica de los directivos buscará remontar las barreras que impone una educación tradicional y retrógrada dentro del proceso de mediación pedagógica dentro de IE, forjando un trabajo profesoral innovador. Porque sigue con una mirada inyectiva a las habilidades docentes halladas y propone un enfoque válido para mejorar esas prácticas. No se trata solo de un cambio de paradigma, sino de una nueva representación pedagógica que no ve la pedagogía actual como proforma establecida, pero que puede alzarse como inquebrantable revisión educativa e investigación curricular de nuevos procedimientos a los inconvenientes de enseñanza hallados (González y Cruzat, 2019, p. 111).

2.2.3. Dimensiones de la variable 1

a. Planificación y organización curricular

La planificación es una armadura fundamental para todo trabajo docente, identificando pasos, recursos y tiempo, por lo que es importante generar valía en su diseño antes de trabajarlo en el aula. Esto significa, superar el modo improvisado de las sesiones de clase y pasar a organizarse, anticiparse y adaptarse a las necesidades escolares. (Mejía y Misset, 2018, p. 24).

Los centros escolares y entidades que atienden a la niñez son fundamentales en su organización interna. Éste debe reflejar las políticas corporativas (misión, visión, objetivos y valores), relacionadas a las normas que regulan legalmente su actividad escolar. Pero, más allá de eso, una institución debe contar con personas que puedan asegurar un desempeño de alta calidad en todas las acciones que ejecutan durante el año escolar (Arellano, 2017, p. 11).

b. Ejecución curricular

Según Sablich (2017) menciona que en esta parte del proceso es donde se toma y aplica las decisiones del currículo (p. 37).

Asimismo, en esta parte se ponen en práctica todas las actividades y dinámicas curriculares programadas en el plan anual de área. Es importante ser flexibles y dinámicos en este punto, porque los imprevistos son habituales en esta fase. Pues, ejecutar implica, llevar a cabo un seguimiento continuo para hacer modificaciones saludables o afrontar posibles imprevistos (Delgado, 2020, p. 32).

c. Evaluación y monitoreo

Según Mejía y Misset (2018) en este acápite existen necesidades de identificar resultados o desenlaces, se requieren momentos de monitoreo y evaluación para validar la enseñanza - aprendizaje

de los alumnos(as), a medida que se lleva a cabo el programa de estudio de cada unidad de aprendizaje, curso o área curricular (p. 34).

Y el seguimiento formal del docente monitor constituye un andamiaje consecuente al profesor y consiste en comprobar el logro de una serie de acciones planificadas en aula y el desarrollo de los objetivos y desempeños durante el periodo escolar anual. La sumativa observada en el desarrollo curricular, se podrá visualizar en los resultados clave que surgieron luego de la implementación; información que al ser analizada y reflejada permitirá tomar decisiones coherentes y pertinentes para permitir la continuidad de las actividades y/o corregirlas y perfeccionar las deficiencias encontradas, orientándolas hacia un mejor beneficio para los alumnos(as) (Ministerio de Educación, 2015, p. 23).

2.2.4. Calidad de servicio

La idea primordial para concebir el significado del término calidad debe ser brindar la satisfacción de ciertas carencias y expectativas de los usuarios. Cuando la eficacia de un beneficio o prestación satisface las necesidades de los usuarios, es decir, cumple o supera las expectativas de los usuarios, su calidad es satisfactoria. (Vaca, Herrera y Vaca, 2016, p. 36).

Pues en este caso, según Backhoff (2017) con respecto a la educación, menciona que: Brindar acceso a servicios educativos de

calidad a toda la población, especialmente a los más marginados, asegurando esquemas de distribución de compensaciones (párr. 6). En otras palabras, según Backhoff, debe brindarse mejor a quienes más lo necesitan, lo que significa mejores maestros, mejores instalaciones y equipos, añadido también a mayores recursos económicos.

Según Valls et al. (2017) indican que: El beneplácito del cliente en el transcurso de la elaboración y utilización del bien o acción, representa a cómo se prestan los servicios requeridos. Está claramente relacionado con la interacción entre los clientes y el personal docente adscrito a brindarlo, como una relación entre clientes y empleados. (p. 132).

Asimismo, Chamorro (2019) engloba la experiencia educacional como un componente importante que el usuario (padre de familia o apoderado legal) valora en el transcurso de la enseñanza brindada a los estudiantes inscritos (p. 17).

Al mismo tiempo, se considera que la disposición de una educación cualificada está en contubernio, entre otras cosas, con el trabajo del docente, su formación a largo plazo, su búsqueda inquebrantable de innovaciones aplicadas dentro de la actividad educacional, su inspiración para la inventiva y creatividad, en relación con los nuevos medios y recursos educativos enganchados a las tecnologías. Además de tener una sapiencia teórica, el "summum"

didáctico del docente debe estar influenciado por la práctica diaria; por ello, deben estar en constante actualización para reforzar la prestancia del centro educativo (Sablich, 2017, p. 36).

Podemos decir inequívocamente que la calidad de la educación radica en la idoneidad del maestro, la eficacia de su instrucción, la disposición de los seres humanos que brotarán de los salones con valores, principios y disciplina en el futuro y lo más importante, su impulso para lograr mayores metas de logro. (Sablich, 2017, p. 36).

Ante estas, según Pérez (2016) se tiene que poner énfasis en la calidad de la educación, el centro no solo debe circunscribirse a demostrar y valorar los pergaminos positivos que ofrece, sino especificar la trascendencia y el discernimiento de la valoración por parte del usuario (párr. 5).

Según Pérez, está en gran compostura añadido a la complacencia de los estudiantes y sus apoderados que determinarán la real valía de un establecimiento escolar (párr. 5).

Y lo más importante, para el logro de esta cualidad según Benavides (2020) la calidad empieza a labrarse en los primeros albores de la vida estudiantil (párr. 5).

2.2.5. Dimensiones de la variable 2

a. Satisfacción del usuario

Valls et al. (2017) mencionan que: La complacencia del usuario establece la conformidad entre lo que el beneficiario augura y su expectativa de la acción realizada y lo que realmente se obtiene. (p. 137).

Asimismo, según Villanueva et al. (2019) indica que: La satisfacción se convierte en un punto importante, por lo que es necesario diagnosticar y comprender los puntos débiles del método de enseñanza-aprendizaje y los elementos que requieran mejorarse. (p. 13).

b. Necesidades educativas

Con base en las insuficiencias pedagógicas cambiantes de los alumnos(as) dentro de la EBR, las políticas pedagógicas predestinadas a compensar estas insuficiencias deben ir más allá de la mera satisfacción para movilizar el potencial de los individuos y grupos sociales. (Caravantes-López-de-Lerma, 2019). Es válido recalcar dentro del ámbito educativo que una necesidad educativa por parte del estudiante se refiere a las dificultades o problemas que presenta en relación con el transcurso de perfeccionamiento de las competencias curriculares de área.

c. Gestión docente

Implica que el docente tenga en cuenta las variables de enseñanza y aprendizaje, para dirigir y organizar en pos de conseguir sus objetivos pedagógicos. Una gestión eficaz significa tratar estas variables pedagógicas en el aula en beneficio propio y de los alumnos. Son factores previos, existen y deben ser considerados antes de planificar lo que se va a hacer y determinar las metas educativas a alcanzar a lo largo del año escolar. (Uruñuela, 2019, p. 42)

d. Mejora continua

Persiguiendo los pasos de la metodología japonesa del "Kaizen" inclinada para el sector educativo dentro de la "mejora continua" es alcanzar metas y retos pedagógicos de forma progresiva y continuada, evitando las interrupciones y pérdidas de tiempo que pueden ocasionar una pésima gestión pedagógica en la IE. Entre la evaluación y el aprendizaje se articulan bajo un tándem propositivo, es allí donde la primera sirve para la mejora del segundo; en otros términos, se emplea la evaluación para alcanzar mejores logros de aprendizaje. La realidad es triste, las cosas se hacen al revés: Aprendemos, o pretendemos aprender, para ser mejor evaluados. Vemos la evaluación como un fin y no como un medio, esto debe ser replanteado dentro del mejoramiento continuo. (Pérez Expósito, L. y Naranjo, G. 2020)

2.2.6. Propuesta y características de las IIEE JEC según el MINEDU

Ateniéndose a lo expuesto por González, V. y Veliz, G. (2021), se remite y ejecuta esta propuesta educativa con el fin de mejorar los servicios de educación secundaria, un análisis detallado de la concurrencia y las necesidades de los estudiantes de secundaria, en base a los resultados conseguidos por los alumnos(as) en los exámenes internacionales y/o nacionales en el año 2012, identificó temas clave en los servicios educativos que produjeron las iniciales propuestas de cambio, como política ministerial del gobierno. Los lineamientos educativos base se encaramaron de la siguiente manera:

- Optimizar la enseñanza - aprendizaje de los alumnos(as).
- Suscitar la prolongación básica en el sistema educativo de los estudiantes
- Mejorar el acceso a la educación a sectores sociales excluidos

Así nació el modelo de asistencia pedagógica de Jornada Escolar Completa. (González, V. y Veliz, 2021).

Al extraer información del texto referenciado, se indica que el modelo de prestación fue establecido por Resolución Ministerial N° 451-2014-MINEDU del 30 de setiembre de 2014, con el objetivo de mejorar los logros de aprendizaje, en base a un horario completo de nueve horas de 45 minutos cada día, como prestación pedagógica para jóvenes, se apoya este enfoque en lo ofertado en sus escuelas

para desarrollar a los futuros ciudadanos de distintas maneras y consigan revolve con éxito en diversas circunstancias. Por ello, enfoca su responsabilidad en dos orientaciones transcendentales: uno a nivel docente y otro a nivel administrativo. (Ministerio de Educación, RM N° 451-2014-MINEDU 2014)

A lo primero, el Consejo de Enseñanza está diseñado para guiar a los maestros para que desarrollen y amplíen sus habilidades a medida que enseñan y brinden orientación continua a los alumnos(as). (Ministerio de Educación, 2014). Se apoya en el enfoque por competencias enunciados en el CNEB, donde se señala que la educación media está diseñada para desarrollar las habilidades fundamentales de los estudiantes para que adquieran el conocimiento siempre cambiante de las humanidades, las ciencias y la tecnología. Ausculta el usufructo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de forma horizontal en los diferentes campos curriculares. Ambos aspectos desarrollan las capacidades de los discentes y crean oportunidades para su progreso personal y competitivo (Ministerio de Educación, 2014).

Por otro lado, esta propuesta de JEC tiene como base el Enfoque de Prevención Tutorial, que describe la orientación a largo plazo que los estudiantes reciben de sus maestros, ya que los períodos de la pubertad y adolescencia son críticos para su progreso didáctico. Por esta razón, utilizan la perspectiva de la consejería

preventiva como una representación para desarrollar lo socio-afectivo y la cognición de los estudiantes sobre sí mismos y con los "otros". Además, este procedimiento procura proporcionar al estudiante las averiguaciones básicas sobre los problemas que se plantean actualmente en el mundo que le envuelve y tome conciencia de las posibles derivaciones o consecuencias al participar. Recala lo hecho en contubernio a los profesores, al promover el desarrollo de su autonomía. (Ministerio de Educación, 2014).

No podemos desligar otro elemento esencial en la propuesta JEC; es la propuesta de gestión enmarcada en brindar recursos y personal profesional de soporte para optimizar el desarrollo educacional y la distribución optima de los centros educativos JEC. (Ministerio de Educación, 2014).

González, V. y Veliz, G. (2021), indica que se desagregan en un triplete formativo de gestión:

- a. Dirigencia fundada en el liderazgo instruccional, que se refleja en un equipo diligente que ocupa su rol de liderazgo instruccional, enfocado en brindar guía en favor de toda la colectividad pedagógica.
- b. Gestión participativa involucrando a todos los representantes de la colectividad educativa, regentes, profesores, profesionales de apoyo, alumnos(as) y progenitores de los adolescentes, quienes responden a comprometerse en la mejora del aspecto

educacional y desplegar los cambios ineludibles para conseguir la buena gestión del centro educativo.

- c. Gestión de mejora, lo que significa que los directivos realizan cambios viables en su trabajo y enfocan toda su energía en optimizar distintas acciones y labores específicas dentro del centro educativo para mejorar el beneficio educacional de los alumnos(as). (González, V. y Veliz, G. ,2021)

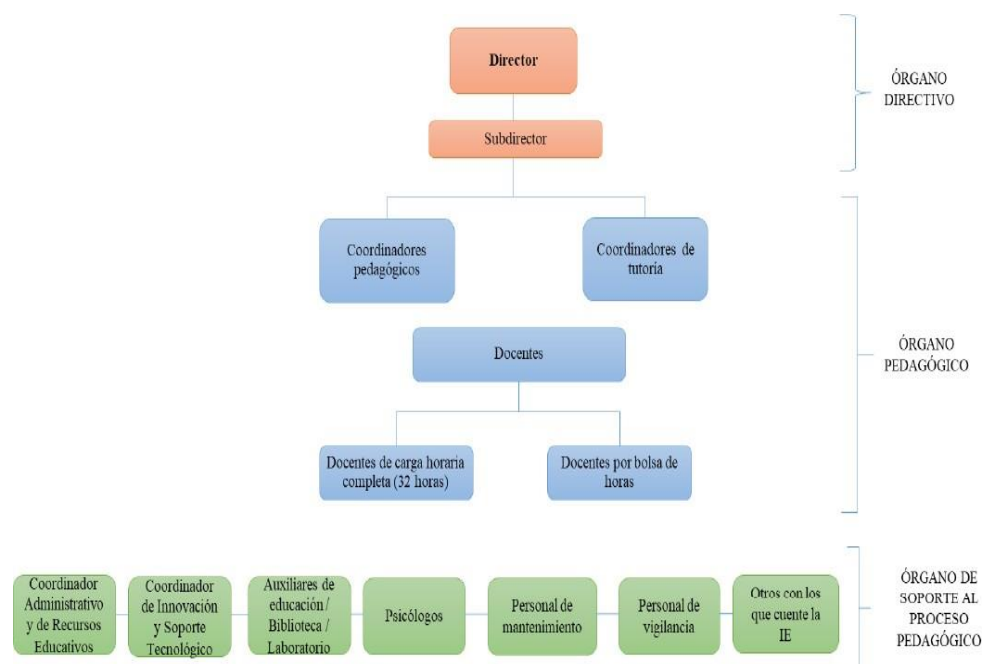
En cuanto al apoyo pedagógico en la propuesta para los docentes de las IIEE JEC se incluyen herramientas pedagógicas desarrolladas por el Consejo de Educación Secundaria del MINEDU para desarrollar competencias e integrarlas con las TIC al proceso de enseñanza. (González, V. y Veliz, G. ,2021)

Otro punto importante dentro de la propuesta JEC, es un aumento de una jornada laboral adicional de diez horas, priorizando áreas de estudio como: Comunicación (cinco horas lectivas), Matemática (seis horas lectivas) así como, Ciencia y Tecnología (cinco horas lectivas). Agréguese a ello, cinco (5) horas de instrucción para enseñar el área de idioma extranjero de Inglés o reforzar el área de educación laboral. El plan de aprendizaje del modelo de servicio pedagógico denominada JEC propone trabajar 9 horas diarias, acumuladas en 45 horas semanales de lunes a viernes y finalizar en 1600 horas al año. (González, V. y Veliz, G. ,2021)

Debemos poner énfasis en la sección de retroalimentación escolar que discurre a fortificar el desplazamiento de los profesores, administradores y profesionales de soporte (en forma virtual o híbrido). La IE JEC suministra a los alumnos(as) y docentes las herramientas especializadas y mobiliario tecnológico (como computadores portátiles, software, servidores, proyectores, pizarras acrílicas, auriculares y micrófonos, etc.) para utilizarlo en distintas áreas curriculares desarrollando experiencias creativas dentro del mundo digital y tecnológico. De la misma forma, la JEC brinda un soporte de internet donde se pueden localizar experiencias educativas exitosas, herramientas didácticas y otros elementos importantes para potenciar el rendimiento académico de los discentes. (González, V. y Veliz, G., 2021)

Es una estructura organizativa completa, clara y práctica para asegurar el compromiso y la participación de toda la colectividad pedagógica: Miembros directivos, Órgano Docente, Órganos de Apoyo al Acompañamiento Docente y Órganos de Contribución. (González, V. y Veliz, G., 2021).

2.2.7. Estructura organizacional de una IE JEC.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Aprendizaje

Según Fischer de la Vega, L. y Espejo Callado, J. (2017) El aprendizaje se da a través de la ejecución de habilidades cognitivas hasta que se logra una conducta aprendida. Comprendemos entonces por aprendizaje al proceso mediante el cual, un estudiante alcanza o cambia sus experiencias, pericias, sapiencias o conductas, como resultado de la práctica realizada, la enseñanza, la indagación, la reflexión o la erudición.

2.3.2. Atribución

Según Rodríguez (2017) describe una facultad que es conferida expresamente a un funcionario en el ejercicio de un cargo (p. 74).

2.3.3. Educación de calidad

De acuerdo con la Ley N° 28044 del Perú, este es el nivel ideal de concreción escolar que debe alcanzarse para afrontar los

retos del desarrollo humano, el ejercicio de la ciudadanía y el aprendizaje continuo a lo largo de la vida, además de asegurar una adecuada provisión de una vida integral, pertinente, abierta condiciones de educación, equitativas, flexibles y permanentes para garantizar la igualdad de oportunidades (Calvo, 2018). La educación de calidad es basamento asegurador para los estudiantes en la obtención de sapiencias, habilidades, experiencias y actitudes útiles para la vida plena en la adultez.

2.3.4. Eficacia

En virtud a lo dicho por Sablich (2017) se precisa como la capacidad para lograr las finalidades deseadas; procura originar resultados. En términos de metodologías didácticas, es la consecuencia o finalidad ansiada para la difusión y absorción de la exitosa experiencia educativa. (p. 26).

2.3.5. Eficiencia

Es una realización próspera en los resultados en términos de tiempo y ahorro de recursos. Alineados con las metas educativas y operativas del sistema, medida en términos de optimización de beneficio sobre dichas metas propuestas. Un sistema efectivo es aquel que, logra sus finalidades con un mínimo de herramientas y un nivel predeterminado de disposición cualificada (Sablich, 2017, p. 26).

2.3.6. Entorno favorable

Castañeda (2013) indica que Un ambiente favorable de aprendizaje tiene como prioridad crear un entorno que mejore la

capacidad de los estudiantes para aprender. Equivale a asegurar que cada educando tenga las condiciones adecuadas en el colegio.

2.3.7. Ética

Según Pablo et al. (2016) es Velar porque el colegio funcione en un cúmulo de valores, promoviendo siempre la verdad, la imparcialidad, la tolerancia, la ayuda, el compromiso y el estricto apego a las normas (p. 29).

2.3.8. Excelencia

Mejía y Misset (2018) mencionan El servicio refleja en el buen desempeño de los estándares de calidad, eficacia y eficiencia, y se enfoca en la mejora continua (p. 10). La Excelencia reside en instaurar un valor continuo apreciado por los usuarios.

2.3.9. Función

Según Rodríguez (2017) menciona como El ramillete de actividades básicas, contínuas, interrelacionadas y definidas por norma que realiza una entidad para lograr sus objetivos (p. 74).

2.3.10. Inclusión

Según Pablo et al. (2016) es Asegurar que las escuelas implementen institucionalmente procedimientos y estrategias para reducir los índices de exclusión, marginación y desigualdad social (p. 29).

2.3.11. Valores

Según Ortega (2008) precisa que, El objetivo principal de la educación transformadora será superar las limitaciones y condicionamientos impuestos culturalmente, relacionándolo con el

ámbito moral y el civismo dentro de la competencia actitudinal. Los valores poseen una evocación positiva y conducen el accionar de personas o grupos socioculturales ya que delimitan la forma en la que un individuo se relaciona consigo mismo, y con sus semejantes.

2.3.12. Eficacia

En virtud a lo dicho por Sablich (2017) se precisa como la capacidad para lograr las finalidades deseadas; procura originar resultados. En términos de metodologías didácticas, es la consecuencia o finalidad ansiada para la difusión y absorción de la exitosa experiencia educativa. (p. 26).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación pertenece al enfoque y/o estudio cuantitativo. En este trabajo de estudio investigativo se utilizó el enfoque cuantitativo y que mediante ello; se recopiló y se analizó datos numéricos y estadísticas con el objetivo de medir y cuantificar fenómenos.

3.2. MÉTODO (S) APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Según Pino (2018) menciona que El método es una manera de accionar organizadamente para lograr el objetivo predeterminado de manera secuenciada, y en investigación es una forma de trabajo completo, preciso y sistemático. Se usó el método científico porque presenta una estructura de pasos de manera concatenada y objetiva.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Carrasco (2018) indica que Se refiere a las particularidades externas y/o internas, participaciones, propiedades y características

importantes de hechos y manifestaciones reales en un contexto temporal mediato o época histórica específica y definida. Ante el concepto expuesto, la presente tesis posee el tipo básico, nos lleva a recabar información sobre la realidad educativa y sus características que presentaron las variables estudiadas en estas Instituciones JEC. Y según su naturaleza es una investigación cuantitativa. (p. 42).

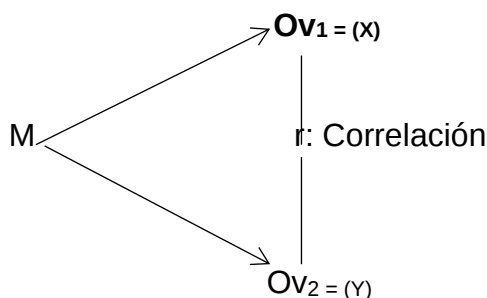
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Acorde con Pino (2018) Incorpora los estudios de correlación cuya intención es descubrir la correspondencia entre las variantes o el fruto obtenido de las variantes de trabajo. Cuando una variable produce conflictividad con otra variable (p. 194). De esta manera, el documento investigativo desarrolla una comprensión factible de estas dos variables y su conexión entre ellas.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La exposición investigativa fue no experimental y se realizó sin la administración premeditada de las variantes de trabajo. Es decir, en este estudio no cambiamos intencionalmente la primera variable para observar su influencia en la segunda variable. Lo que formamos en la indagación no experimental es prestar atenciones a los fenómenos que acontecen en un ambiente natural e inmediatamente examinarlo (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174).

Su diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra

Ov₁ = (x) Observación de la variable 1: Gestión pedagógica

Ov₂ = (y) Observación de la variable 2: Calidad de servicio

r = Correlación entre dichas variables

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. POBLACIÓN

Según Pino (2018), manifiesta que: la población es un conglomerado innumerable o limitado, pero de gran tamaño, que se le reconoce unas características dadas (p. 249). En este caso son todos los docentes de colegios JEC de la provincia de Moho.

Tabla 2

Población total de docentes de instituciones JEC de Moho

N°	Nombre de la IES JEC de Moho	Población de docentes
01	Héroes del Cenepa	24
02	Agroindustrial Pomaoca	18
03	Cap. FAP José A. Quiñones Gonzales	26
04	Ninantaya	18
05	San Juan Bautista La Salle	16
06	Agro Industrial N° 128	18
07	Industrial Sucuni Japisse	14
08	Comercial Tilali	18
total		152

Nota. Informe estadístico de AGP de la UGEL Moho. 2020

En este sentido, el conglomerado de estudio remite a una cifra finita de 152 profesores de los centros educativos de horario completo.

3.6.2. MUESTRA

Según Hernández & Mendoza (2018) Indica que el muestrario es un sub - conjunto del conglomerado poblacional.

Cabe mencionar un sub - grupo de lo global es parte del grupo extenso con una característica definida de la que llamamos población. Asimismo, la muestra es:

- **Muestra no probabilística**

La elección fue intencionada, sin embargo, en este caso se ha procurado que la muestra a juicio del investigador sea lo más representativa posible, tomando en cuenta a participantes de las ocho (08) instituciones JEC dentro de una clasificación por conglomerados; cuyo objetivo como lo indica Pacori (2019), fue la obtención de la riqueza, profundidad y calidad de la información recabada (p. 316). Por otro lado, como señala Scheaffer (1987), en el muestreo por conglomerados es menos costoso que realizar una muestra estratificada o aleatoria.

Además, podemos señalar se realizó la muestra no probabilística porque en el momento del recojo de datos todavía los docentes estaban con el temor de las nuevas cepas del covid

19. Ante lo expuesto, la muestra del trabajo de investigación son ciento once (111) docentes, que representan al 73.03% del universo de estudio.

Tabla 3

Cantidad muestral de docentes de las instituciones JEC de Moho

N°	Nombre de la IES JEC de Moho	Población de docentes	Cantidad muestral
01	Héroes del Cenepa	24	20
02	Agroindustrial Pomaoca	18	17
03	Cap. FAP José A. Quiñones Gonzales	26	15
04	Ninantaya	18	6
05	San Juan Bautista La Salle	16	13
06	Agro Industrial N° 128	18	15
07	Industrial Sucuni Japisse	14	11
08	Comercial Tilali	18	14
Total		152	111

Cuadro del autor. 2021

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnicas

Las técnicas poseen un gran valor para permitir ejecutar un trabajo investigativo, por ser, según Córdova (2018) un procedimiento sistemático y procesual para sonsacar datos que permitan la medición de una, dos o más variables (p. 28).

Encuesta

Carrasco (2018) lo manifiesta: como una táctica de indagación social utilizada para indagar, examinar y seleccionar información formulando de forma indirecta o directas preguntas de temática previamente diseñada al sujeto que constituye una unidad

de exploración y exámenes. (p. 314). En este sentido, el estudio cuenta como una técnica establecida en interrogantes dirigidas a un número representativo de docentes seleccionados.

3.7.2. Fuentes

Según Chirif (2016) indica que ésta señala a la referencia bibliográfica elemental y esencial que nos garantice contar con la información requerida para emprender el trabajo investigativo (p. 26). En tal sentido, la presente investigación cuenta con autores reconocidos quienes respaldan el trabajo actual.

3.7.3. Instrumentos

Pino (2018) enfatiza como: herramientas a distintos medios impresos como formularios, instrumentales o equipos utilizados para anotar las observaciones o entrevistas.

- **Cuestionario:** Es una táctica empleada en esta publicación, como un conjunto de preguntas para la recogida de información. Debido a que los cuestionarios se basan en una serie de interrogantes relacionadas con una o más variables que se están midiendo. (Hernández y Mendoza, 2018). En la encuesta actual, lo constituye una serie de interrogaciones a las que el profesorado encuestado marca como respuesta una de las alternativas sugeridas. Asimismo, para la cosecha de información se utilizará un cuestionario, el cual sigue una estructura de indicadores y características operacionalizadas. El propósito de este cuestionario, que será entregado a los

docentes seleccionados de los colegios de horario completo de la provincia de Moho, es determinar el valor de las variables X “gestión educativa” Y “calidad de servicio”. Asimismo, se recogió la información aplicando un conjunto de preguntas requeridas.

- **Ficha del instrumento: Gestión pedagógica**

Nombre: Escala Gestión pedagógica.

Autor: Manuel Jaime Apaza Sucasaca.

Año: 2021.

Procedencia: Perú.

Aplicación: Docentes.

Población: 152.

Muestra: 111.

Numero de ítems: 22 ítems de evaluación. Tiempo: 40 minutos.

Escalas: Planificación y organización curricular, ejecución curricular, evaluación y monitoreo.

- **Ficha del instrumento: Calidad de servicio**

Nombre: Escala Calidad de servicio.

Autor: Manuel Jaime Apaza Sucasaca.

Año: 2021.

Procedencia: Perú.

Aplicación: Docentes.

Población: 152.

Muestra: 111.

Numero de ítems: 30 ítems de evaluación. Tiempo: 50 minutos.

Escalas: Complacencia del usuario, Insuficiencias educativas, Gestión docente y Mejora continúa.

Estos cuestionarios ayudaron a asegurar que su uso fuera pertinentes. (Anexo N. 2).

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.8.1. Validación del instrumento

La validación del instrumento pasó por juicio de cuatro (04) especialistas profesionales destacados en el área educativa donde corroboraron su visto bueno correspondiente. (Anexo N. 3).

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para comprender la confiabilidad de la escala, esta investigación adopta el método Alpha de Cronbach para valorar la confiabilidad o uniformidad de la pregunta (ítem), y el valor del factor está entre 0 y 1, donde 0 es cero confiabilidades, 1 igual a total confiabilidad (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión pedagógica

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,815	22

Las estadísticas de confiabilidad Alpha de Cronbach muestran que un total de 22 ítems o elementos tienen un valor de 0,815. En comparación con la escala de evaluación, el coeficiente alfa es $> 0,815$. Esta escala se considera una confiabilidad aceptable, porque se encuentra en el rango 0.70 – 0.90 de la interpretación de Oviedo & Campo (2005) y se puede utilizar en la aplicación de la encuesta actual.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	30

Escala de estadística de confiabilidad Alpha de Cronbach, un total de 30 ítems o elementos tienen un valor compilado de 0.845, en comparación con la sucesión de evaluación, se consigue el factor $\alpha > 0.845$. Esta escala se considera una confiabilidad aceptable, porque se encuentra en el rango 0.70 – 0.90 de la interpretación de Oviedo & Campo (2005). Por consiguiente se arguye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su ejecución.

- **Cuestionario**

Según Hernández & Mendoza (2018), esto es para la recaudación de información porque los cuestionarios se basan en un acumulado de interrogaciones sobre una o más variantes de estudio, por lo que se utilizan cuestionarios.

Para evaluar la variable 1 con 22 ítems y la variable 2 con 30 ítems, elaboramos un cuestionario. De esta forma, un total de 52 preguntas.

3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIAS PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

La verificación de nuestra hipótesis se realizará en un programa de software estadístico denominado SPSS por intermedio del coeficiente de correlación de Spearman.

3.10 ESTILO O NORMAS DE REDACCIÓN

Se utilizaron las normas APA séptima edición, las cuales contienen lineamientos para aborda distintos semblantes concernientes con el escrito, fundamentalmente en las ciencias sociales, a partir la individualización del trabajo hasta la elaboración de estrategias para evitar la imitación, (Palomino, Peña, Zevallos, & Orizano, 2015). El Manual APA 2019 establece requisitos para la elaboración y entrega de escritos en medios publicados.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Una vez que la investigación concretizó el plan, se ha desarrollado sistemáticamente a través de la implementación y aplicación de técnicas y/o herramientas, descargada y analizada la información obtenida se expone los resultados confiables.

La información final se manifiesta en tablas y figuras para su posterior contextualización en función de los hallazgos.

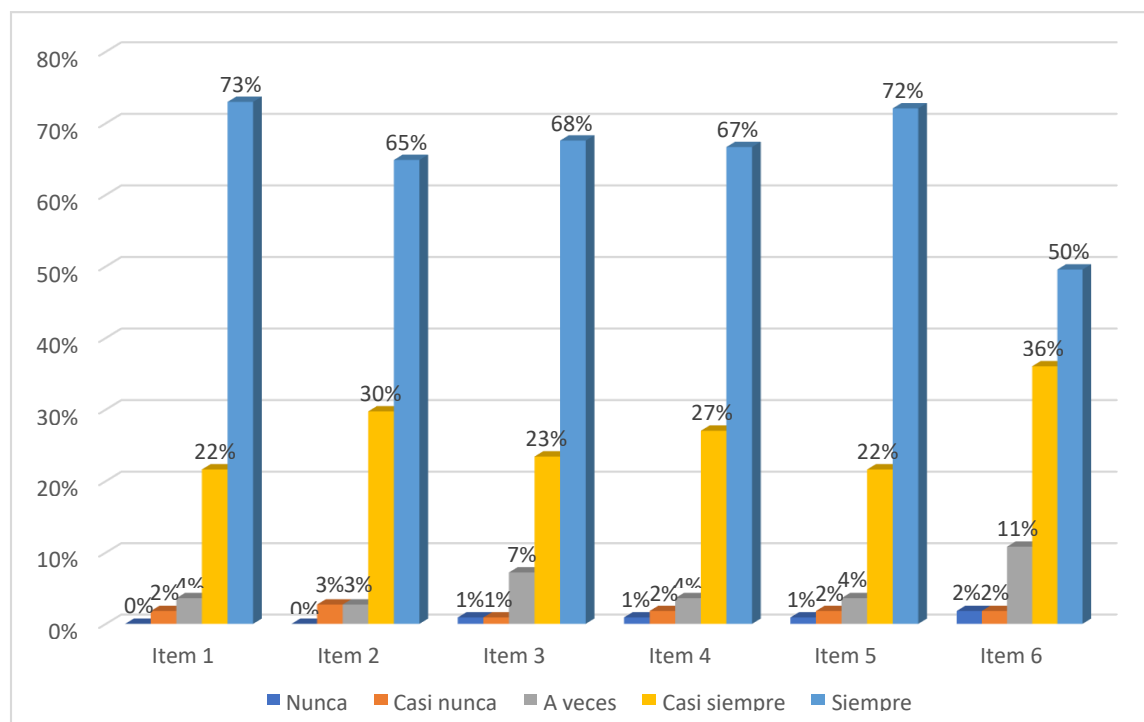
Tabla 3 En base a la dimensión: Planificación y organización curricular

	La elaboración del Proyecto Curricular Institucional (PCI) de la IE está relacionado con el perfil de egreso del estudiante de la EBR.		La propuesta pedagógica del PCI de la IE orienta el trabajo del equipo directivo		El equipo directivo toma decisiones oportunas y en consenso para la elaboración de la programación anual en las áreas curriculares.		El equipo directivo promueve la elaboración de una programación curricular anual diversificada y contextualizada.		El equipo directivo promueve la elaboración de las experiencias de aprendizaje (unidades didácticas) en relación a las competencias, estándares de aprendizaje, capacidades, desempeños y criterios de evaluación.		El coordinador pedagógico apoya en la planificación y elaboración de las actividades (sesiones) de aprendizaje.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%	2	2%
Casi nunca	2	2%	3	3%	1	1%	2	2%	2	2%	2	2%
A veces	4	4%	3	3%	8	7%	4	4%	4	4%	12	11%
Casi siempre	24	22%	33	30%	26	23%	30	27%	24	22%	40	36%
Siempre	81	73%	72	65%	75	68%	74	67%	80	72%	55	50%
Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 1 En base a la dimensión: Planificación y organización curricular



Fuente: Tabla N° 6

Elaboración: El investigador

Interpretación

Se puede observar en la tabla 6 que un 73% precisaron que la elaboración del Proyecto Curricular Institucional (PCI) está relacionado con el perfil de egreso del estudiante, también, el 65% también indicaron que la propuesta pedagógica del PCI de la IE siempre orienta el trabajo en equipo, asimismo 68% señalaron que el equipo directivo siempre toma decisiones oportunas, como también, el 67% comentaron que el equipo directivo siempre promueve la elaboración de una programación curricular anual, con ello el 72% indicaron que el equipo dirigente siempre suscita la elaboración de las experiencias de aprendizaje y el 50% precisaron que el coordinador pedagógico siempre apoya en la planificación y elaboración de las actividades.



Lo fundamental en este cuadro, es la relación del PCI elaborado con las directrices que orientarán el trabajo educativo en la IE, su buen porcentaje de correlación indica un trabajo concatenado entre directivos y docentes.

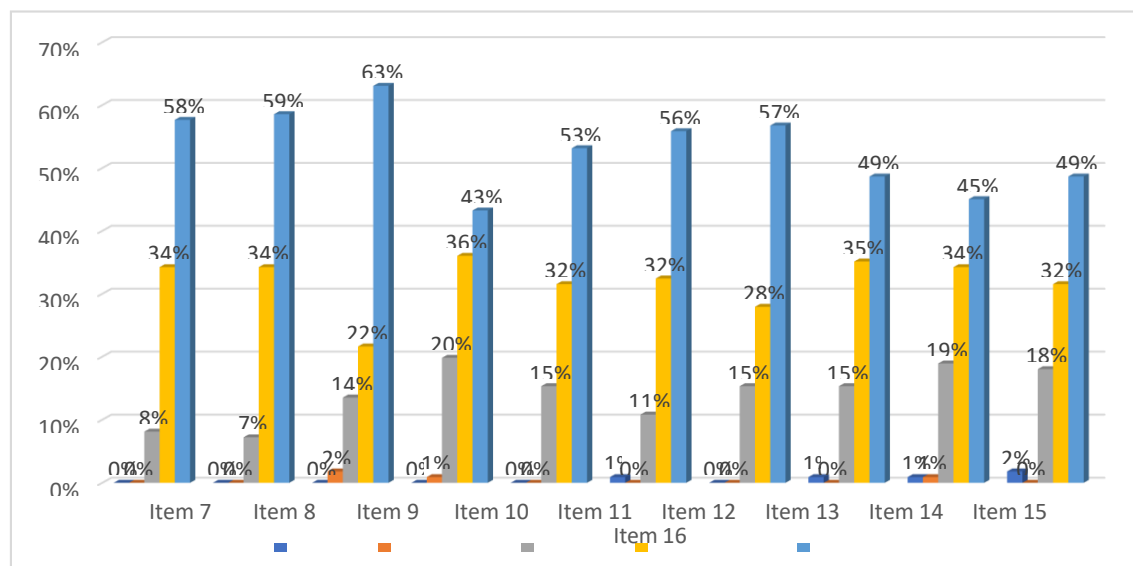
Tabla 4. En base a la dimensión: Ejecución curricular

	El equipo directivo establece objetivos, metas y estrategias para el trabajo docente en el año escolar.		El coordinador pedagógico promueve un enfoque participativo y de acompañamiento en el cumplimiento de los objetivos y metas de la IE.		El equipo directivo motiva y valora a los docentes por su labor en el cumplimiento de los objetivos y metas educacionales.		El coordinador pedagógico promueve el registro de experiencias pedagógicas en los docentes para luego compartirlas en la reunión colegiada.		El equipo directivo coordina, ejecuta y apoya las actividades educativas planificadas en las áreas curriculares.		El equipo directivo toma decisiones propositivas para mejorar la ejecución óptima de las actividades educativas.		El coordinador pedagógico fomenta el uso de recursos educativos pertinentes que complementan las actividades educativas.		El coordinador pedagógico promueve proyectos y experiencias de aprendizaje que aprovechan las tecnologías de la información y comunicación (TIC).		El coordinador pedagógico promueve proyectos y/o experiencias de aprendizaje que mejoren el perfil innovador y creativo del docente.		El coordinador pedagógico durante las reuniones colegiadas fomenta e implementa proyectos y/o experiencias de aprendizaje que permitan la retroalimentación pedagógica oportuna de los docentes.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	1	1%	2	2%
Casi nunca	0	0%	0	0%	2	2%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
A veces	9	8%	8	7%	15	14%	22	20%	17	15%	12	11%	17	15%	17	15%	21	19%	20	18%
Casi siempre	38	34%	38	34%	24	22%	40	36%	35	32%	36	32%	31	28%	39	35%	38	34%	35	32%
Siempre	64	58%	65	59%	70	63%	48	43%	59	53%	62	56%	63	57%	54	49%	50	45%	54	49%
Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 2 En base a la dimensión: Ejecución curricular



Fuente: Tabla N° 7

Elaboración: El investigador

Interpretación

Se conoce en la tabla 7, el 58% reseñaron que el equipo directivo siempre establece objetivos, metas y estrategias para el trabajo docente, también el 59% indicaron que el coordinador pedagógico siempre promueve un enfoque participativo y de acompañamiento, el 63% indicaron que siempre el equipo directivo motiva y valora a los docentes por su labor, por otro lado, el 43% indicaron que el coordinador pedagógico siempre promueve el registro de experiencias pedagógicas en los docentes, también el 53% mencionan que el equipo directivo siempre coordina, ejecuta y apoya las actividades educativas, un 56% dijeron que el equipo directivo siempre toma decisiones propositivas para mejorar la ejecución, también el 57% indicaron que el coordinador pedagógico siempre fomenta el uso de los recursos educativos, de la misma forma que el 49% comentaron que el coordinador siempre promueve proyectos



y experiencias de aprendizaje, el 45% señalaron que el coordinador siempre promueve proyectos y/o experiencias de aprendizaje y el 49% señalaron que el coordinador durante las reuniones siempre fomenta e implementa proyectos y/o experiencias.

En el acatamiento de los objetivos y metas educativas dentro de la IE, uno de los actores principales es el coordinador pedagógico quien trabaja junto a los docentes para lograr lo propuesto en el año escolar. Un coordinador pedagógico con empatía, preparado profesionalmente y siempre oportuno en el soporte pedagógico a los profesores será necesario dentro de las IIEE JEC.

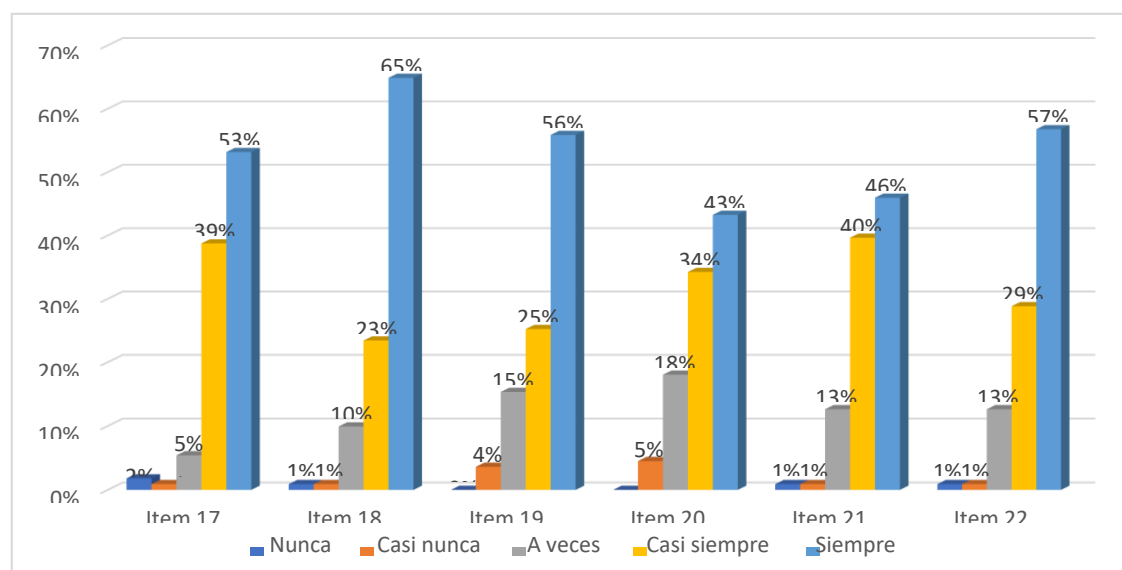
Tabla 5 En base a la dimensión: Evaluación y monitoreo

	El plan de monitoreo del coordinador JEC sobre el proceso pedagógico en el trabajo docente tiene en cuenta el Marco del Buen Desempeño Docente.		En las reuniones de colegiadas se desarrollan acciones de reflexión y compromiso de mejora, basados en los resultados del monitoreo y acompañamiento pedagógico llevados a cabo por el coordinador pedagógico.		El coordinador pedagógico realiza junto a los docentes el análisis, reflexión y proyección sobre los indicadores de logro de las evaluaciones formativas.		El coordinador pedagógico en la reunión realiza la metaevaluación sobre el uso de las técnicas e instrumentos de evaluación y su relación con los niveles alcanzados en el logro de aprendizajes de los estudiantes.		El coordinador pedagógico evalúa el uso de los recursos educativos pertinentes que complementan las actividades (sesiones) de aprendizaje.		El coordinador pedagógico toma decisiones en equipo para fortalecer las acciones de mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje de la IE.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	2	2%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
Casi nunca	1	1%	1	1%	4	4%	5	5%	1	1%	1	1%
A veces	6	5%	11	10%	17	15%	20	18%	14	13%	14	13%
Casi siempre	43	39%	26	23%	28	25%	38	34%	44	40%	32	29%
Siempre	59	53%	72	65%	62	56%	48	43%	51	46%	63	57%
Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%
				%						%		

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 3 En base a la dimensión: Evaluación y monitoreo



Fuente: Tabla N° 8

Elaboración: El investigador

Interpretación

En la tabla 8 se conoce que el 53% precisaron que el plan de monitoreo del coordinador sobre el proceso educativo siempre tiene en cuenta el Marco del Buen Desempeño Docente (MBDD), también el 65% mencionaron que en las reuniones colegiadas siempre se desarrollan acciones de reflexión y compromiso, de la misma forma el 56% indicaron que el coordinador siempre realiza junto a los docentes el análisis, también el 43% precisaron que el coordinador siempre en la reunión colegiada realiza la metaevaluación, el 46% mencionaron que el coordinador pedagógico siempre evalúa el uso de los recursos educativos y el 57% indicaron que el coordinador siempre toma decisiones en equipo para fortalecer las acciones de mejora en los métodos de instrucción.



Reflejamos en estos datos que el trabajo del coordinador pedagógico queda sustentado en el Marco Legal del Buen Rendimiento del Profesor, por lo que los instrumentos de monitoreo y evaluación a los docentes queda plasmada en las rúbricas y listas de cotejo que emite el MINEDU, aunque brinda cierto margen de creatividad a la propuesta pedagógica del equipo directivo, es necesario el respaldo del trabajo funcional del coordinador pedagógico en el MBDD y el Marco del Buen Desempeño Directivo (MBDDir).

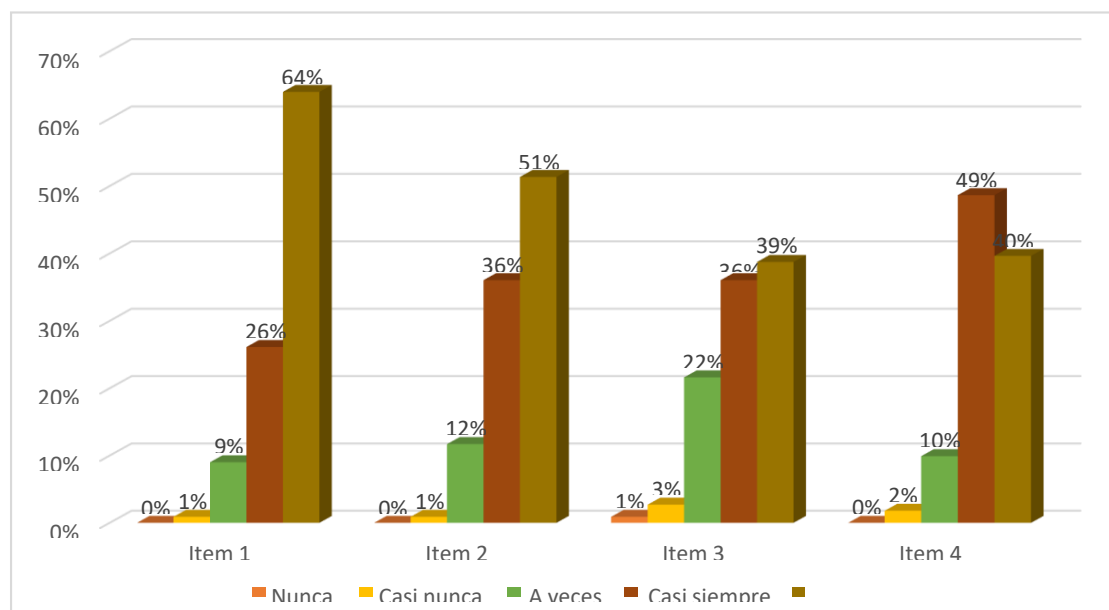
Tabla 6. En base a la dimensión: Satisfacción del usuario

	Evaluamos la satisfacción de los docentes con los servicios educativos que brindan las instituciones educativas a los estudiantes reunión de la universidad.		Evaluamos la satisfacción de los docentes con los servicios educativos que brindan las instituciones educativas a los padres reunión de la universidad.		Los padres de familia están plenamente satisfechos con los servicios educativos que brindamos en las instituciones educativas.		Estudiantes expresan plena satisfacción con los servicios educativos que brindamos en las instituciones educativas.	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
Casi nunca	1	1%	1	1%	3	3%	2	2%
A veces	10	9%	13	12%	24	22%	11	10%
Casi siempre	29	26%	40	36%	40	36%	54	49%
Siempre	71	64%	57	51%	43	39%	44	40%
Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 4 En base a la dimensión: Satisfacción del usuario



Fuente: Tabla N° 9

Elaboración: El investigador

Interpretación

De la tabla 9 se conoce que el 64% mencionaron que siempre hay una evaluación entre los docentes del nivel de satisfacción, también, el 51% mencionaron que siempre la evaluación entre los docentes sobre la satisfacción del servicio que brinda la institución a los padres, de la misma forma el 39% señalaron que los padres de familia siempre demuestran su plena satisfacción por los servicios educativos y el 49% indicaron que los estudiantes siempre manifiestan su plena complacencia por los servicios educativos.

Aquí debemos destacar la confabulación continua de la variable interviniente como es la presencia de la pandemia por el covid 19 en el territorio de estudio, al realizarse con dificultades las labores escolares de forma semipresencial, tampoco llegaron los dispositivos electrónicos como las "tabletas" por parte del proveedor contratado por el MINEDU para los



estudiantes oportunamente, por consiguiente, algunos estudiantes del sexto ciclo de la EBR tuvieron problemas en el cumplimiento de sus acciones escolares, esto disminuyó porcentualmente el nivel de complacencia del usuario.



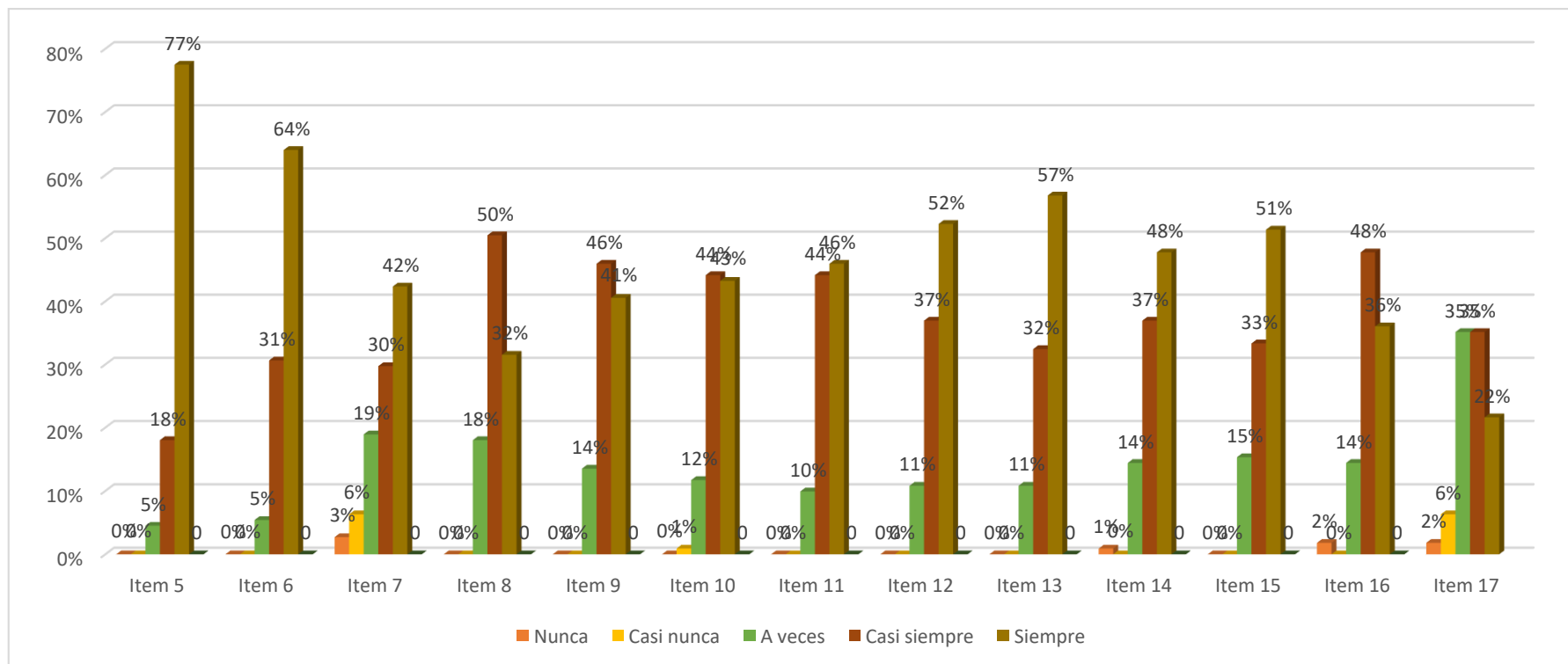
Tabla 7 En base a la dimensión: Necesidades educativas

	Los docentes realizamos el diagnóstico y consolidamos de las principales necesidades individuales de los estudiantes al inicio del año escolar.		Los docentes promovemos y ejecutamos proyectos y experiencias de aprendizaje para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes .		Los docentes socializamos estrategias y metodologías de los proyectos de aprendizaje para estudiantes con necesidades educativas especiales.		Los estudiantes demuestran sus capacidades y habilidades frente a un propósito específico de la actividad educativa propuesta.		Los estudiantes desarrollan sus competencias cognitivas en las actividades educativas propuestas.		Los estudiantes interactúan con los conocimientos propuestos por el docente que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y creatividad.		Se planifican e implementan acciones que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de nuestros estudiantes.		Sistematizamos y priorizamos las necesidades actitudinales de los estudiantes de la IE.		Evaluamos los resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan satisfacer las necesidades actitudinales de los estudiantes.		Las necesidades actitudinales de los estudiantes relacionamos con los enfoques transversales para el desarrollo del perfil de egreso de la EBR.		Las necesidades procedimentales de los estudiantes dentro de la actividad educativa son plenamente satisfechas por el uso de recursos y materiales educativos.		La UGEL promueve e implementa recursos y materiales educativos innovadores, y fomenta el uso extendido de las TICs para el desarrollo procedimental de la sesión de aprendizaje.			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	0	0%	0	0%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	2	2%	2	2%		
Casi nunca	0	0%	0	0%	7	6%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	6%		
A veces	5	5%	6	5%	21	19%	20	18%	15	14%	13	12%	11	10%	12	11%	16	14%	17	15%	16	14%	39	35%		
Casi siempre	20	18%	34	31%	33	30%	56	50%	51	46%	49	44%	49	44%	41	37%	36	32%	41	37%	37	33%	53	48%	39	35%
Siempre	86	77%	71	64%	47	42%	35	32%	45	41%	48	43%	51	46%	58	52%	63	57%	53	48%	57	51%	40	36%	24	22%
Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 5 En base a la dimensión: Necesidades educativas



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: El investigador

Interpretación

En la tabla 10 se muestra que el 77% de los encuestados indicaron que los docentes siempre realizan el diagnóstico y consolidado de las emergentes necesidades individuales, en cambio el 64% indicaron que los docentes siempre promueven y ejecutan proyectos y experiencias de aprendizaje, también el 42% precisaron que los docentes siempre socializan estrategias y metodologías de los proyectos de aprendizajes, pero el 50% señalaron que los estudiantes casi siempre demuestran sus capacidades y habilidades frente a un propósito en específico, de la misma forma el 46% comentaron que los estudiantes casi siempre desarrollan sus competencias cognitivas, así mismo el 44% precisaron que los estudiantes casi siempre interactúan con los conocimientos propuestos, en cambio el 46% señalaron que los estudiantes casi siempre adquieren aprendizajes significativos, el 52% siempre planifica e implementa acciones de diagnóstico frente a las necesidades educativas, por otro lado el 57% indicaron que siempre sistematizan y priorizan las necesidades actitudinales, con ello también el 48% siempre evalúa los resultados de la implementación de planes, el 51% indicaron que las necesidades actitudinales de los estudiantes siempre se relacionan con los enfoques transversales, pero el 48% indicaron que las necesidades procedimentales de los estudiantes siempre son plenamente satisfechos y el 35% casi siempre indica que la UGEL promueve e implementa con recursos y materiales educativos a las IIEE. En este último punto, destacamos que durante la pandemia, la UGEL Moho tuvo dificultades para realizar de forma presencial con capacitaciones y asistencias técnicas a las IIEE JEC, dando como resultado que los equipos directivos y docentes caminaron “huérfanos” de apoyo por parte de la UGEL Moho en los años 2020 y 2021.

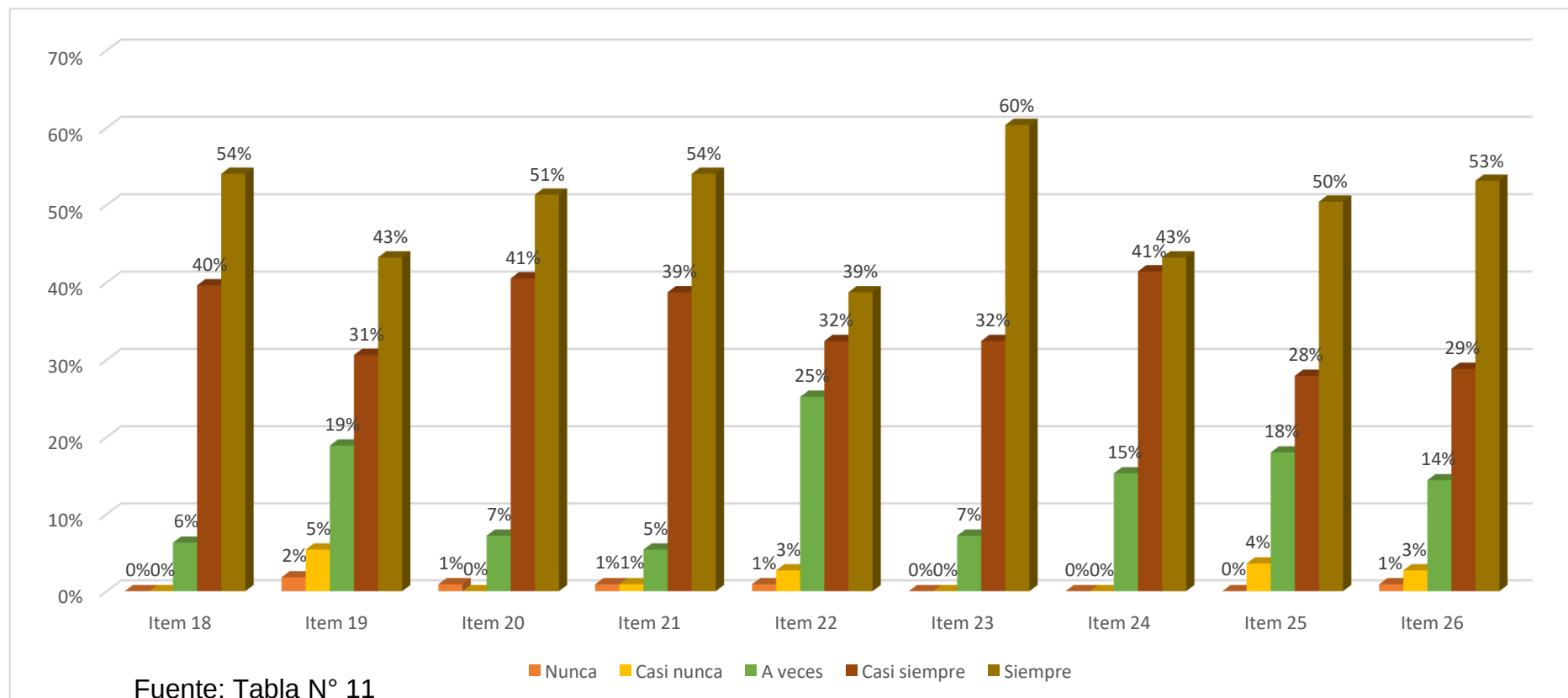
Tabla 8 En base a la dimensión: Gestión docente

	Asistimos y Participamos en eventos pedagógicos promovidos por la UGEL para mejorar nuestro profesionalismo y buen Desempeño docente.		Recibimos charlas y/o ponencias de actualización pedagógica por parte del equipo directivo de la IE.		La asistencia a talleres de actualización y/o capacitación pedagógica nos ayudan a satisfacer las necesidades e intereses de los estudiantes de la IE.		Las planificaciones curriculares que realizamos están de acuerdo a las necesidades y demandas de los estudiantes.		Recibimos observaciones y sugerencias sobre la planificación y elaboración de las actividades educativas por parte del equipo directivo.		La planificación y ejecución de proyectos de aprendizaje buscan desarrollar nuestras habilidades didácticas relacionadas al Marco del Buen Desempeño Docente.		Evaluamos nuestra planificación curricular y didáctica a través de instrumentos estandarizados que verifiquen la habilidad docente en el desarrollo de la actividad educativa.		Sistematizamos y compartimos experiencias didácticas con los docentes de área en las reuniones colegiadas.		Los docentes promueven la adaptación e innovación de las experiencias educativas promocionadas por el MINEDU.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	0	0%	2	2%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Casi nunca	0	0%	6	5%	0	0%	1	1%	3	3%	0	0%	0	0%	4	4%	3	3%
A veces	7	6%	21	19%	8	7%	6	5%	28	25%	8	7%	17	15%	20	18%	16	14%
Casi siempre	44	40%	34	31%	45	41%	43	39%	36	32%	36	32%	46	41%	31	28%	32	29%
Siempre	60	54%	48	43%	57	51%	60	54%	43	39%	67	60%	48	43%	56	50%	59	53%
Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 6 En base a la dimensión: Gestión docente



Interpretación

En la tabla 11 se conoce que el 56% comentaron que siempre asisten y participan en eventos pedagógicos, también el 43% señalaron que siempre reciben charla y/o ponencias de actualización curricular, de la misma forma el 51% indicaron que la asistencia a talleres de actualización y/o capacitación siempre les ayuda a indemnizar las insuficiencias de los alumnos(as), asimismo el 54% señalaron que la planificación y ejecución de proyectos siempre busca desarrollar las didácticas relacionadas en el marco del desempeño docente, el 39% siempre recibe observaciones y sugerencias sobre la planificación y elaboración de las actividades educativas, por otro lado el 60% consideran que la planificación y ejecución de proyectos, el 43% siempre evalúa sus planificaciones curriculares a través de instrumentos estandarizados, también el 50% siempre sistematiza y comparte experiencias con los docentes y por último el 53% indicaron que los docentes siempre promueven la adaptación e innovación de las experiencias exitosas educativas.

Al interpretar estos hallazgos, las asistencias técnicas por parte de la UGEL Moho se hicieron de forma virtual mediante "webinars" a través de los aplicativos ZOOM y MEET, empero, al ser remotas no tuvieron la contundencia de la efectividad en la capacitación brindada, así mismo, las acciones realizadas por los coordinadores pedagógicos sufrieron ese deterioro de efectividad en las reuniones colegiadas por ser virtuales de forma sincrónica para realizar la retroalimentación pedagógica a los docentes.

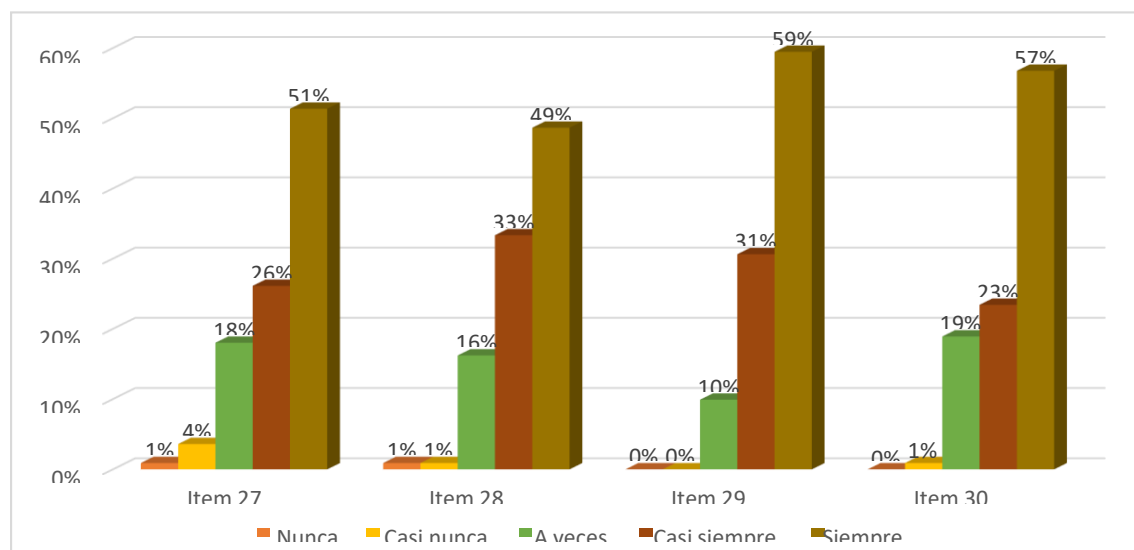
Tabla 9 En base a la dimensión: Mejora continua

	El equipo directivo realiza acciones de autoevaluación institucional.		El equipo directivo elabora e implementa planes de mejora y/o acciones a partir de los resultados de la autoevaluación institucional.		Los docentes y equipo directivo de la IE asumen responsabilidades en el logro de metas Educativas y compromisos de gestión para la mejora continua del servicio educativo.		El plan de mejora y/o acción en ejecución es monitoreado y evaluado por el equipo directivo de la IE en forma oportuna.	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
Casi nunca	4	4%	1	1%	0	0%	1	1%
A veces	20	18%	18	16%	11	10%	21	19%
Casi siempre	29	26%	37	33%	34	31%	26	23%
Siempre	57	51%	54	49%	66	59%	63	57%
Total	111	100%	111	100%	111	100%	111	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 7 En base a la dimensión: Mejora continua



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: El investigador

Interpretación

Se puede apreciar en la tabla 12 cómo el 51% indicaron que el equipo directivo siempre realiza acciones de autoevaluación institucional, también el 49% mencionaron que el equipo directivo siempre elabora e implementa planes de mejora, también el 59% indicaron que los docentes siempre asumen responsabilidades en el logro de metas educativas y compromisos de gestión; por último, el 57% precisaron que el plan de mejora siempre se ejecuta de forma oportuna.

En este acápite, podemos destacar que la mejora continua tuvo dificultades al realizarse la mayoría del trabajo escolar de forma semipresencial, porque seguía afectando la pandemia del covid 19 en el normal progreso de las acciones de enseñanza - aprendizaje, se restringió las reuniones colegiadas y de coordinación curricular de forma presencial, a pesar con esfuerzo se realizaron reuniones virtuales a través de zoom o google meet, se alcanzó poco



en la famosa “reingeniería pedagógica” en las IIEE JEC durante el año 2021. Con respecto a la elaboración y aplicación de planes de mejora y planes de acción dentro de la IE, no se evaluaron de forma oportuna y válida a causa de la problemática vírica a nivel nacional, se “relajaron” los estándares de aprobación académica y oportuno reforzamiento y mentoría de estos planes.

Tabla 10 Prueba de normalidad

Kolmogorov - Smirnov ^a			
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión pedagógica	,145	111	,000
Calidad del servicio	,116	111	,001

Interpretación:

En la Tabla 13, De acuerdo con Kolmogorov-Smirnov^a se pueden observar los siguientes resultados de la prueba de normalidad, donde la variable 1 gestión docente tiene un nivel de significancia de puntuación de 0.000 y la variable 2 calidad del servicio tiene un nivel de significancia de 0.001, estos efectos nos muestran que son menores a la significativa estándar del 5% de significación ($p < 0,05$), el efecto sería una prueba estándar, por lo que podemos sacar conclusiones y concretar utilizando pruebas de hipótesis no paramétricas. En este argumento, la prueba de normalidad no es normal, por lo que se aplicó la prueba Rho de Spearman para establecer la correspondencia no paramétrica entre las dos variables.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de hipótesis general

Ho: La gestión pedagógica del equipo directivo no se relaciona elocuentemente con la calidad de servicio en los profesores de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Ha: La gestión pedagógica del equipo directivo se relaciona significativamente con la calidad de prestación en los docentes de los establecimientos JEC de Moho, 2021.

Tabla 11 Correlación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio

			Gestión pedagógica	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,202*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	111	111
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,202*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	111	111

Interpretación:

En la Tabla 14, los datos obtenidos muestran que el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman, el valor obtenido es $r = .202$, el nivel de significancia estadística $p = 0.033$, el cual es menor al valor teórico de $\alpha = 0.05$, en donde se reconoce la hipótesis transcendental (H_a), se rechazó la hipótesis nula (H_o). Por tanto, es cierto que existe una

correspondencia positiva media entre la comisión docente del equipo directivo y la calidad del servicio docente.

Tabla 12 Tabla cruzada gestión pedagógica y calidad de servicio de los docentes

		Calidad de servicio de los docentes en las IIEE JEC de Moho						
		A veces	Casi Nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	Total	
Gestión pedagógica del equipo directivo		2	0	0	0	0	0	2
	A veces	0	3	0	3	0	3	9
	Casi nunca	0	0	0	0	0	1	1
	Casi siempre	0	2	2	16	0	10	30
	Nunca	0	1	0	0	0	0	1
	Siempre	0	16	1	26	1	24	68
Total		2	22	3	45	1	38	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 15, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la gestión de la pedagogía está vinculada a los servicios de los docentes, los resultados demuestran que 24 participantes indican que siempre están vinculados, mientras tanto 26 participantes refieren que casi siempre están vinculados. Por tanto, es cierto que existe una correspondencia positiva media entre la comisión docente del equipo directivo y la calidad del servicio docente.

Prueba de hipótesis específicas

Ho: La calidad del servicio no se relacionó elocuentemente con la planificación y la organización curricular en los maestros de IIEE JEC de Moho en el año 2021.

Ha: La calidad del servicio está elocuentemente relacionada con la planificación y la organización curricular en los maestros de IIEE JEC de Moho en el año 2021.

Tabla 13 Correlación entre la calidad de servicio y la planificación y organización curricular

			Calidad del servicio	Planificación y organización curricular
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de Correlación	1,000	,250**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	111	111
	Planificación y organización curricular	Coeficiente de Correlación	,250**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	111	111

Interpretación:

En la Tabla 16, Los resultados muestran que el resultado de la experiencia de correlación Rho de Spearman, el valor conseguido es $r = .250$, el nivel de significación estadística $p = 0.008$, el cual es menor al valor teórico de $\alpha = 0.05$, en donde se acepta la hipótesis primordial (H_a), se rechazó la hipótesis nula (H_o). Por lo tanto, es seguro decir que la disposición del servicio está elocuentemente correlacionada con la planificación docente y la organización del currículo, con una correlación moderadamente positiva.

Tabla 14 Tabla cruzada entre la calidad del servicio con la planificación y organización curricular

		La planificación y organización curricular					Total	
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre		
La calidad del servicio	A veces	2	0	0	0	0	0	2
	Casi	0	2	0	3	0	6	11
	Nunca	0	2	0	0	0	0	2
	Casi siempre	0	5	2	24	2	19	52
	Siempre	0	9	0	16	0	19	44
Total		2	18	2	43	2	44	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 17, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la calidad de servicio está vinculada con la planificación y organización curricular del docente, los resultados demuestran que 19 participantes indican que siempre están vinculados, mientras tanto 24 participantes refieren que casi siempre están vinculados. Por tanto, es cierto que existe una correspondencia positiva media entre las categorías estudiadas.

Prueba de hipótesis específicas

Ho: La calidad de servicio no se relaciona elocuentemente con la ejecución curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Ha: La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la ejecución curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Tabla 15 Correlación entre la calidad de servicio y la ejecución curricular

			Calidad del servicio	Ejecución curricular
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,211*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	111	111
	Ejecución Curricular	Coeficiente de correlación	,211*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	111	111

Interpretación:

En la Tabla 18, los resultados muestran que el resultado del ensayo de correlación Rho de Spearman, el valor conseguido es $r = .211$, el nivel de significación estadística $p = 0.026$, el cual es menor al valor teórico de $\alpha = 0.05$, en donde se consiente la hipótesis transcendental (H_a), se rechazó la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, es seguro decir que coexiste una relación moderadamente positiva entre la calidad del servicio y la ejecución curricular en los profesores.

Tabla 16 Tabla cruzada entre la calidad de servicio y la ejecución curricular en los docentes.

		Ejecución curricular en los docentes de las instituciones JEC					
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Total	
La calidad del servicio		2	0	0	0	0	2
	A veces	0	1	0	8	4	13
	Casi Nunca	0	1	0	0	0	1
	Casi siempre	0	4	1	11	24	40
	Siempre	0	3	0	17	35	55
Total		2	9	1	38	63	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 19, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la calidad de servicio está vinculada a la ejecución curricular de los docentes de JEC, los resultados demuestran que 35 participantes indican que siempre están vinculados, mientras tanto 11 participantes refieren que casi siempre están vinculados. Por tanto, es

cierto que existe una correspondencia positiva entre las categorías estudiadas.

Ho: La calidad de servicio no corresponde elocuentemente con la evaluación y monitoreo en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Ha: La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la evaluación y monitoreo en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Tabla 17 Correlación entre la calidad de servicio con la evaluación y monitoreo

			Calidad del servicio	Evaluación y monitoreo
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,190*
		N	111	111
	Evaluación y monitoreo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,190*	1,000
		N	111	111

Interpretación:

En la Tabla 20, Los efectos muestran que el resultado de la prueba de correspondencia Rho de Spearman, el valor conseguido es $r = .190$, el

nivel de significancia estadística $p = 0.046$, el cual es menor al total teórico de $\alpha = 0.05$, en donde se admite la hipótesis transcendental (H_a), se rechazó la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, es seguro decir que existe una relación moderadamente efectiva entre la calidad del servicio y la evaluación y seguimiento de los profesores.

Tabla 18 Tabla cruzada entre la calidad de servicio con la evaluación y monitoreo

		Plan de monitoreo de docentes del JEC						Total
		A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre		
Calidad de servicio	A veces	2	0	0	0	0	0	2
	Casi	0	1	0	5	0	5	11
	Nunca	0	1	0	1	0	0	2
	Casi siempre	0	2	2	23	1	24	52
	Siempre	0	3	0	16	1	24	44
Total		2	7	2	47	2	53	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 21, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la calidad de servicio está vinculada al plan de monitoreo del docente en la institución de JEC, los resultados demuestran que 24 participantes indican que siempre están vinculados, mientras tanto 23 participantes refieren que casi siempre están vinculados. Por tanto, es cierto que existe una correspondencia positiva mediana entre las categorías estudiadas.

Ho: La gestión didáctica no corresponde elocuentemente con la complacencia del usuario en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Ha: La gestión pedagógica corresponde elocuentemente con la satisfacción del usuario en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Tabla 19 Correlación entre la gestión pedagógica y la satisfacción del usuario

			Gestión pedagógica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,163
		Sig. (bilateral)	.	,087
		N	111	111
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,163	1,000
		Sig. (bilateral)	,087	.
		N	111	111

Interpretación:

En la Tabla 22, los efectos manifiestan que el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman es $r = .163$, el nivel de significación estadística es $p = 0.087$, que es superior al valor teórico de $\alpha = 0.05$, y se reconoce la hipótesis nula (H_0). Y se contradice la hipótesis principal (H_a), por lo que es cierto que no existe una correspondencia positiva entre la gestión instruccional y la satisfacción del usuario docente; por lo tanto, se rechaza la hipótesis principal. Concuera con la investigación educativa de

Sandoval (2020) porque los resultados encontrados indican que los estudiantes tienen un nivel bajo de satisfacción, demostrándose principalmente que ellos no disfrutaban de su educación al tener todas sus asignaturas de manera virtual y que prefieren la educación presencial antes que la virtual. En el año 2021, en la población de estudio en Moho se trabajó de manera semipresencial en las actividades pedagógicas, esto influyó en la insatisfacción de los estudiantes moheños.

Tabla 20 Tabla cruzada entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los usuarios

		Nivel de satisfacción del servicio educativo por parte de usuarios					Total
		Casi A veces		Casi Nunca		Siempre	
Gestión pedagógica	A veces	2	0	0	0	0	2
	Casi nunca	0	1	0	2	0	3
	Casi siempre	0	0	1	2	0	3
	Siempre	0	6	0	32	11	49
	Total	0	6	0	25	23	54
Total		2	13	1	61	34	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 23, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la gestión pedagógica está vinculada al nivel de satisfacción por parte de los usuarios de JEC, los resultados demuestran que 32 participantes indican que casi siempre están vinculados, mientras tanto 23 participantes refieren que siempre están vinculados. Por tanto, es cierto que existe una correspondencia negativa entre las categorías estudiadas ya que los usuarios no están muy conformes con la gestión de

la pedagogía, considerando que el instrumento se aplicó en contexto de la pandemia.

Ho: La gestión pedagógica no corresponde elocuentemente con las necesidades educativas de los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Ha: La gestión pedagógica corresponde elocuentemente con las necesidades educativas de los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Tabla 21 Correlación entre la gestión pedagógica y las necesidades educativas

		Gestión pedagógica	Necesidades educativas
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de Correlación	,179
		Sig. (bilateral)	,060
		N	111
	Necesidades educativas	Coeficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	111

Interpretación:

En la Tabla 24, los efectos manifiestan que el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman es $r = .179$, el nivel de significación estadística es $p = 0.060$, el cual es superior al valor teórico de $\alpha = 0.05$ y se reconoce la hipótesis nula (Ho) rechazando la hipótesis principal (Ha), por lo que se consigue certificar la inexistente relación efectiva entre la gestión



pedagógica y las necesidades educativas de los profesores. Por consiguiente, al igual que Guillinta (2017) manifiesta que, con un $r = 0,709$ queda instituido que si hay asociación importante entre la enseñanza aprendizaje y la calidad formativa de los docentes en la I.E. Pedro Adolfo Labarthe Effio, nivel secundario del distrito de la Victoria –Lima. Y un trabajo cooperativo entre docentes y coordinadores pedagógicos en base a sus necesidades educativas dará como resultado la mejora de su labor educativa, derivándose así en una correlación ascendente entre las dos variables.

Tabla 22 Tabla cruzada entre la gestión pedagógica y las necesidades educativas

		Las necesidades educativas				Total
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Gestión pedagógica	A veces	2	0	0	0	2
	Casi nunca	0	0	1	2	3
	Casi siempre	0	1	0	2	3
	Siempre	0	1	41	24	66
	Total	0	4	20	13	37
Total		2	6	62	41	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 25, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la gestión pedagógica está vinculada parcialmente a las necesidades educativas de los docentes en la JEC, los resultados demuestran que 41 participantes indican que casi siempre están vinculados, mientras tanto 13 participantes refieren que siempre están vinculados. Por tanto, es cierto que existe una correspondencia negativa entre las categorías estudiadas ya que los docentes tienen múltiples necesidades y no están muy conformes con la gestión de la pedagogía, además, de que el instrumento se aplicó en contexto de la pandemia donde los docentes exigían múltiples necesidades de orden tecnológico.

Ho: La gestión pedagógica no corresponde elocuentemente con la gestión docente del profesorado de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Ha: La gestión pedagógica corresponde elocuentemente con la gestión docente del profesorado de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Tabla 23 Correlación entre la gestión pedagógica y la gestión docente del profesorado

			Gestión pedagógica	Gestión docente
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,187*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	111	111
	Gestión docente	Coeficiente de correlación	,187*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	111	111

Interpretación:

En la Tabla 26, los resultados muestran que los efectos de la prueba de correlación Rho de Spearman obtuvieron el valor de $r = .187$, con un nivel estadísticamente significativo de $p = 0.049$, superior al valor hipotético de $\alpha = 0.05$, lo cual se reconoce con la hipótesis principal (H_a), la hipótesis nula (H_o) fue rechazada. Por lo tanto, es seguro decir que existe una relación moderadamente efectiva entre la calidad del servicio y la planificación y organización de cursos por parte de los docentes.

Tabla 24 Tabla cruzada entre la gestión pedagógica y la gestión docente del profesorado

		Gestión del docente en el desarrollo de la actividad educativa				
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Gestión pedagógica	A veces	2	0	0	0	2
	Casi nunca	0	1	2	0	3
	Casi siempre	0	1	1	1	3
	Siempre	0	6	16	16	38
	Total	0	9	27	29	65
		2	17	46	46	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 27, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la gestión pedagógica está vinculada a la gestión del docente en el desarrollo de la actividad educativa en la JEC, los resultados demuestran que 29 participantes indican que siempre están vinculados, mientras tanto 16 participantes refieren que casi siempre están vinculados. Por tanto, es cierto que existe una correspondencia positivamente entre las categorías estudiadas ya que los docentes tienen incidencia significativa en la gestión pedagógica en el desarrollo de los estudiantes.

Ho: La gestión pedagógica no corresponde elocuentemente con la mejora continua en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Ha: La gestión pedagógica corresponde elocuentemente con la mejora continua en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.

Tabla 25 Correlación entre la gestión pedagógica y la mejora continua

		Gestión pedagógica	Mejora continua
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	1,000	,168
	Mejora continua		,079
	Gestión pedagógica	111	111
		,168	1,000
	Mejora continua	,079	.
		111	111

Interpretación:

En la Tabla 28, los efectos manifiestan que el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman es $r = .168$, el nivel de significación estadística $p = 0.079$, que es superior al valor teórico de $\alpha = 0.05$, se reconoce la hipótesis principal (H_a), y se rechaza la hipótesis nula (H_0), porque coexiste una relación positiva entre la calidad del servicio y la mejora continua en el trabajo pedagógico. Corroborando a lo que encontró Condori (2018) en donde el 69,6% de la muestra considera en la categoría medio en la dimensión de la mejora continua, de los cuales 54,3% contestaron en categoría medio, 12% bajo y 3,3% en alto la calidad del proceso de enseñanza –aprendizaje, la misma que tiene un nivel de significancia 95% con significancia asintótica de 0,00 menor a 0,05, por lo que se concluye que la mejora continua está significativamente

relacionada y directamente proporcional con la calidad del proceso de enseñanza - aprendizaje, con un 58% de correlación.

Tabla 26 Correlación entre la gestión pedagógica y la mejora continua

		La mejora continua del servicio educativo por los docentes.				
		Casi				
		A veces	siempre	Siempre	Total	
Gestión pedagógica		2	0	0	0	2
	A veces	0	1	1	1	3
	Casi nunca	0	1	1	1	3
	Casi siempre	0	3	15	20	38
	Siempre	0	6	18	41	65
Total		2	11	35	63	111

Nota: Elaboración del investigador.

En la Tabla 29, de acuerdo a los datos obtenidos muestran de 111 encuestado, que la gestión pedagógica está vinculada a la mejora continua del servicio educativo por los docentes en la JEC, los resultados demuestran que 41 participantes indican que siempre están vinculados, mientras tanto 15 participantes refieren que casi siempre están vinculados. Por tanto, real que existe una correspondencia positivamente entre las categorías estudiadas ya que la gestión está relacionada con la mejora continua y tienen incidencia significativa en la gestión pedagógica en el desarrollo de los estudiantes.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el estudio con respecto al objetivo general, sobre el factor de reciprocidad Rho de Spearman entre la gestión instruccional y la eficacia del servicio docente fue de $r = .202$, lo que confirma una relación moderadamente positiva entre las inconstantes. Los resultados en cuanto

a la gestión docente se pueden señalar que el 65% cumple consistentemente con los requisitos de una adecuada gestión docente y calidad de servicio se llegó a apreciar que el 50% siempre considera bueno. Pero Aucay (2018) emprendió su tesis con el nombre “Desempeño Docente y Calidad Educativa en el Centro Educativo Parroquial “Carlos Cornejo Orbe” en Río Bonito del Cantón, Provincia de Oro, Ecuador – 2018.” Resumen; Existe una correspondencia entre el desempeño docente y la calidad pedagógica, con correlación positiva muy fuerte de Spearman de $Rho=0.803$. En este caso, baja levemente el grado de correlación entre las dos variables, debido al aislamiento social por parte de la pandemia del covid 19, que obstruyó el trabajo del equipo directivo en el año 2021.

Ari (2019) emprendió su tesis con el nombre La gestión instruccional en el Colegio Público "Ramón Castilla" y su relación con la calidad de los servicios educativos, UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016. Evidencio una relación entre la gestión escolar con la calidad del servicio pedagógico, con correlación positiva muy fuerte de Pearson $r=0,867$. Esto grafica que algunas variables intervinientes como el trabajo pedagógico semipresencial en las IIEE JEC que se tomaron de muestra, hizo que el año escolar sea “atípico”. Se deduce que ello mermó la planificación del trabajo académico de los coordinadores pedagógicos y no se haya cumplido a cabalidad.

Ochoa (2018) emprendió su tesis con el nombre “Gestión Docente y Calidad del Servicio Educativo Según Docentes de Instituciones de Educación en Línea 16 Lurigancho – 2018”. Se pudo apreciar que, coexiste

una correspondencia positiva y ponderada entre la gestión didáctica y la calidad de labor educativa, con correlación positiva considerable de Spearman igual a 0,693. Por otro lado Ticahuanca (2016) desarrolló su tesis denominada "El impacto de la gestión educativa en la calidad de la educación primaria en el distrito de Yunguyo, 2014", obtuvo un resultado de una influencia directa y fuerte de la variable misión didáctica sobre la calidad educativa, con correlación positiva considerable de Pearson $r=0,601$.

Por último Sucari (2019) desarrolló su tesis denominada "Gestión Docente Instructiva y Satisfacción Laboral en el Centro Educativo Secundaria Gran Unidad "San Carlos" Puno 2018." Se pudo ver una relación entre la gestión didáctica dirigente y complacencia profesional, con correlación positiva considerable de Pearson $r=0,642$. En definitiva, podemos afirmar que entre las dos variables estudiadas como la gestión pedagógica y calidad de servicio, se vislumbra una buena relación demostrativa positiva que conduce a una reciprocidad efectiva entre las dos variables. Al final, al comparar estos resultados con los obtenidos nuestros, se incide también que, los informes de gestión anual (IGA) corroboran que los directores de las IIEE JEC no cumplieron en su totalidad con las acciones pedagógicas previstas en sus planes de trabajo anual y esto fue percibido como baja calidad de servicio en el año 2021, en las IIEE JEC de la provincia de Moho.

CONCLUSIONES

PRIMERA. - En cuanto al objetivo general, la gestión pedagógica del equipo directivo se correlacionó con la calidad del servicio bajo un factor de correlación Rho de Spearman de $r = .202$ y un nivel de transcendencia estadística de $p = 0.033$, por debajo del valor teórico de $\alpha = 0.05$. Se confirma la hipótesis principal, pues existe una correspondencia positiva media entre las variables estudiadas. Con respecto a los resultados de la gestión pedagógica, se pueden señalar que el 65% de los docentes siempre lo calificaron como adecuado y en cuanto a la calidad de servicio se llegó a apreciar que el 50% de los encuestados siempre lo consideran como bueno.

SEGUNDA. -De acuerdo con el objetivo específico 1, se observó una relación de $r = .250$ con un nivel de significación estadística de $p = 0.008$, que es reducido al valor teórico de $\alpha = 0.05$, se aceptó la hipótesis principal (H_a), y la hipótesis nula (H_o) fue rechazado. Por lo tanto, es seguro decir que, coexiste una relación positiva media entre la calidad del servicio escolar, que se relaciona elocuentemente con la planificación y organización del currículo docente.

TERCERA.- En cuanto al objetivo específico 2, se ha observado una relación de $r = .211$ con un nivel de significancia estadística de $p = 0,026$, que es inferior al valor teórico de $\alpha = 0,05$, aceptándose la hipótesis principal (H_a), y se rechazó la hipótesis nula (H_o). Por lo tanto, se consigue certificar que existe una relación positiva media entre la

calidad del servicio escolar y la ejecución curricular por parte de los docentes.

CUARTA. - Considerando el objetivo específico 3, la relación conocida $r = .190$, el nivel de significación estadística $p = 0.046$, el cual es inferior al valor teórico de $\alpha = 0.05$, se acepta la hipótesis primordial (H_a), la hipótesis nula (H_0) es rechazado. Por lo tanto, es seguro decir que existe una relación positiva media entre la calidad del servicio con la evaluación y monitoreo a los docentes.

QUINTA. - De acuerdo con el objetivo específico 4, se puede apreciar una relación de $r = .163$ con un nivel de significancia estadística de $p = 0.087$, el cual es superior al valor teórico de $\alpha = 0.05$, aceptándose la hipótesis nula (H_0), y rechazó la hipótesis principal (H_a), se deduce que no existe una correlación positiva entre la gestión pedagógica y la satisfacción del usuario.

SEXTA. - Considerando el objetivo específico 5, se observó una relación de $r = .179$ con un nivel de significancia estadística de $p = 0,060$, por encima del valor teórico de $\alpha = 0,05$, y se aceptó la hipótesis nula (H_0), y la hipótesis principal (H_a) es rechazada; lo que confirma que no existe una correlación positiva entre la gestión instruccional y las necesidades educativas.

SÉPTIMA.- De acuerdo con el Objetivo Específico 6, se ha reconocido una relación de $r = .187$ con un nivel de significación estadística de $p =$



0.049, por debajo del valor teórico de $\alpha = 0.05$, se admite la hipótesis principal (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, es seguro decir que coexiste una correlación positiva media entre la gestión pedagógica y la gestión docente del profesorado.

OCTAVA. - De acuerdo con el objetivo específico 7, se demostró una relación de $r = .168$ con un nivel de consideración estadística de $p = 0.079$, por encima del valor teórico de $\alpha = 0.05$, y se aceptó la hipótesis alterna (H_a). Y se rechazó la hipótesis nula (H_0), por lo que se puede alegar que existe una correlación positiva media entre la gestión pedagógica con la mejora continua en el profesorado.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA. -** A la jurisdicción educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moho y especialistas de educación, deben impulsar un buen trabajo en la gestión didáctica del equipo directivo de la IE JEC, para alcanzar un mejor nivel de calidad de servicio, al ser una interrelación propositiva y beneficiosa para los estudiantes, se recomienda hacer monitoreo y seguimiento mensual a la ejecución de los Planes de Trabajo Anual del equipo directivo de las IIEE JEC.
- SEGUNDA.-** A los integrantes de los equipos directivos de las IIEE JEC, se recomienda la promoción de una calidad de servicio relacionada a la planificación y organización curricular dentro de las programaciones curriculares, experiencias de aprendizaje, proyectos de aprendizaje y sus respectivas actividades preparadas para los estudiantes; por lo que se sugiere el trabajo de planificación curricular en grupos por áreas para una óptima diversificación y contextualización curricular de las áreas en la IE.
- TERCERA.-** A los equipos directivos de las IIEE JEC se recomienda fomentar el uso pertinente de recursos y materiales educativos dentro de la ejecución curricular en la sesión de aprendizaje en aula, para su complementación y potenciación de las dinámicas de enseñanza - aprendizaje en todas las áreas curriculares.

CUARTA. - A los coordinadores pedagógicos de las IIEE JEC, se les recomienda consensuar, planificar, aplicar y evaluar las acciones de seguimiento y retroalimentación formativa a través del Plan Anual de Monitoreo y Acompañamiento Pedagógico, con ello la calidad del servicio mejorará dentro de la IE, porque su oportuna evaluación mensual validaría el avance de las metas educacionales anuales.

QUINTA. - A los equipos directivos de las IIEE JEC, les instamos a elaborar y aplicar breves encuestas sobre la temática de satisfacción del usuario para alumnos(as) y padres de familia, con el fin de recabar información sobre la percepción que tienen estos actores educativos sobre la gestión pedagógica, institucional y administrativa de la IE.

SEXTA. - A la jurisdicción educativa de la UGEL Moho y especialistas de educación, priorizar la ejecución de proyectos y experiencias de aprendizaje dentro de la planificación curricular anual, para atender las insuficiencias educativas de los alumnos(as) aimara - hablantes de Moho, que están focalizados por la Educación Intercultural Bilingüe del MINEDU. Aplicando con rigurosidad la sanción disciplinaria administrativa a los directivos de las IIEE, en caso de incumplimiento.

SÉPTIMA. - A la jurisdicción educativa de la UGEL Moho y especialistas de educación se les insta a incrementar gradualmente las metas de



adiestramiento y asistencia técnico - pedagógico para los maestros de las IIEE JEC dentro del Plan de Acompañamiento Docente, en base a las necesidades y demandas formativas diagnosticadas.

OCTAVA. - A los equipos directivos y docentes de las IIEE JEC, se recomienda realizar acciones bimestrales de autoevaluación pedagógica e institucional para validar y reorientar la labor docente en el aula, con el fin de reorientar y potenciar las metas educativas propuestas al inicio del año escolar dentro de un enfoque de mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajahuana M., F. (2019). *Gestión pedagógica y su repercusión en el uso de software educativo libre en las Instituciones Educativas Secundarias del distrito de Vilque Chico provincia de Huancané, 2019*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de <https://uancv.edu.pe/sites/default/files/2022-06/Resolucion%20N%C2%BA%200352-2022-UANCV-CU-R.pdf>
- Amaro G., C. J. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate – 2021*. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1766>
- Arellano, G. (2017). *Gestión Educativa*. Minipres C.A. Obtenido de http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escueladeeducacion/recursoseducacion/Ge stion%20Educativa%20digital.pdf
- Ari, R. (2019). *La gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional "Ramón Castilla", UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10532/Ari_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Aucay S., C. F. (2018) *Desempeño Docente y Calidad Educativa en la Institución Educativa Parroquial "Carlos Cornejo Orbe*. Obtenido de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1588>



- Backhoff, E. (2017). *Cómo tener servicios educativos de calidad*. Revista El mundo de la educación. Obtenido de <https://elmundodelaeducacion.mx/revista/entrevistas/item/como-tener-servicios-educativos-de-calidad>
- Benavides, M. (2020). *Minedu se compromete a promover cultura de calidad en todos los niveles educativos*. Agencia Andina. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-minedu-se-compromete-a-promover-cultura-calidad-todos-los-niveles-educativos-785865.aspx>
- Calvo, J. F. M. (2018). *Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica*. Sophia. Obtenidode <https://www.murollano.org/post/calidad-educativa-en-el-per%C3%BA-d%C3%B3nde-estamos-y-a-d%C3%B3nde-vamos>
- Caravantes-López-De-Lerma, G.M. (2019). *El análisis de las necesidades desde la Teoría del Desarrollo a Escala Humana: el caso de dos barrios vulnerables de la Comunitat Valenciana (España) Trabajo Social Global-Global Social Work*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.30827/tsq-gsw.v9i17.9110>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Castañeda, L., Adell, J. (2013). *Entornos personales de aprendizaje: claves para el ecosistema educativo en red*. Alcoy Marfil.
- Ccallancho C., C (2018). *Relación de la gestión institucional con la gestión pedagógica, en la educación secundaria del distrito de Juliaca: Puno, 2016*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3149>



- Chamorro, F. (2019). *Incidencia de la calidad servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la institución educativa privada Technology Schools*. Universidad Nacional Agraria. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/4217/chamorro-galvez-fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chirif, H. (2016). *Preparación de tesis e informes técnicos*. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Condori Y., Rosa Z. (2018). *La mejora continua y la calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje de los alumnos de secundaria de la Institución Educativa Gustavo Pons Muzzo, Tacna, 2018*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3714>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Editorial San Marcos.
- De La Cruz, E. (2017). *Gestión pedagógica docente y ejecución instrumental en estudiantes de una Escuela Superior de Formación Artística*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992017000200008
- Delgado, I. (2020). *Programación, ejecución y difusión de proyectos educativos en el tiempo libre*. Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=22D5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+ejecuci%C3%B3n+en+la+educacion+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjdlouSyYjvAhU4GbkGHdu7DbA4ChDoATACegQIBhAC#v=onepage&q=que%20es%20la%20ejecuci%C3%B3n%20en%20la%20educacion%202020>



- Escribano, E. (2018). *El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina*. Extraído de la página web:
<https://www.redalyc.org/journal/440/440G55139021/html/>
- Fischer de la Vega, L. E. y Espejo Callado, J. (2017). *Mercadotecnia*. (5a. ed.). McGraw-Hill Interamericana. Extraído de la página web:
<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-aprendizaje-segun-autores/>
- García, F. (2015). *Aprendizaje y rendimiento académico en educación superior*. Redalyc, 28. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44741347019.pdf>
- García, F., Juárez, S. y García, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. Cubana Educación Superior. Obtenido de
<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- González, V. y Cruzat, M. (2019). *Innovación educativa: La experiencia de las carreras pedagógicas en la Universidad de Los Lagos, Chile*. Universidad de Los Lagos. Obtenido de
<http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v28n55/a05v28n55.pdf>
- González, V. y Veliz, G. (2021). *Análisis del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa (JEC) en la mejora de la calidad de la enseñanza y logros de aprendizaje de los estudiantes de secundaria de la Unidad De Gestión Educativa Local - UGEL LAMAS, Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola. Escuela de Postgrado. Obtenido de



<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/761c2ca0-8fd6-4ff9-8933-5a667e0afecd/content>

Hernández, D. (2016). *Gestión pedagógica desde la perspectiva de la organización institucional de la educación*. Obtenido de Gestipolis: https://www.gestipolis.com/gestion-pedagogica-desde-la_perspectiva-la-organizacion-institucional-la-educacion/

Hernández L., Alba L. (2020). *La construcción de significados de calidad educativa desde la visión de los docentes y directores de Telesecundaria en una zona escolar del estado de Hidalgo*. Obtenido de: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/2723>

Hernández- S., R. y Mendoza T, C. P. (2018). *Metodología de la investigación* (1º ed.) Mc Graw Hill Interamericana Editores. México.

Huamán V., J. R. (2021) *Gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo, desde la percepción de padres de familia en una Institución Educativa de Cieneguilla – 2021*. Universidad César Vallejo. Lima. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3046720>

Japura E., R. H. (2017). *Gestión institucional y administrativa en los resultados de la gestión pedagógica de los Centros de Educación Básica Alternativa de la UGEL Puno – 2017*. Universidad César Vallejo. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29717>

López, J. (2018). *Gestión pedagógica y calidad de desempeño docente de la I.E. "Conchucos", 2016*. Universidad San Pedro. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12185/Tesis_62275.pdf?sequence=1&isAllowed=y



López, M. (2017). *La Gestión pedagógica. Apuntes para un estudio necesario.*

Ciencias de la educación. Obtenido de

[https://dominiodelasciencias.](https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/384/444)

[com/ojs/index.php/es/article/viewFile/384/444](https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/384/444)

Matamoras P., R. V. (2018). *Gestión pedagógica y calidad educativa de una institución fiscal del cantón Buena Fe - Ecuador, 2018.* Universidad

César Vallejo. Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68564?show=full&lo-](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68564?show=full&locale-attribute=es)
[cale-attribute=es](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68564?show=full&locale-attribute=es)

Mejía, V. y Misset, E. (2018). *Modelo de gestión pedagógica.* Instituto

Campechano. Obtenido de [https://instcamp.edu.mx/wp-](https://instcamp.edu.mx/wp-content/uploads/2018/08/MODELO_DE_GESTION_PEDAGOGICA.pdf)

[content/uploads/2018/08/MODELO_DE_GESTION_PEDAGOGICA.pdf](https://instcamp.edu.mx/wp-content/uploads/2018/08/MODELO_DE_GESTION_PEDAGOGICA.pdf)
f

Ministerio de Educación (2014). *Resolución Ministerial N° 451-2014-MINEDU.*

Plataforma digital única del Estado Peruano. Recuperado de

[https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/168268-451-](https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/168268-451-2014-minedu)
2014- minedu

Ministerio de Educación. (2015). *Compromisos de Gestión Escolar.* Obtenido de

Gobierno del Perú:

[http://www.minedu.gob.pe/campanias/pdf/gestion/manual-](http://www.minedu.gob.pe/campanias/pdf/gestion/manual-compromisos-gestion-escolar.pdf)

[compromisos- gestion-escolar.pdf](http://www.minedu.gob.pe/campanias/pdf/gestion/manual-compromisos-gestion-escolar.pdf)

Mondragón-Barrera, M. A. (2013). *Condición física y capacidad funcional en el paciente críticamente enfermo: efectos de las modalidades cinéticas.*

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>



- Núñez C, A. S. (2020). *Influencia de la gestión del director en la calidad del servicio escolar de la Unidad Educativa Francisco de Orellana - Guayaquil, 2019*. Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50582>
- Ortega, P., Estrada, A., Linares, L., Mendoza, J., Valenzuela, D., Bacha, S., Báez, M., Mercado, T., Jiménez, E. (2008). *Los valores ante la fragilidad social de la educación*. Centro de Enseñanza Técnica y Superior. Universidad Baja California.
- Oviedo, H.C. y Campo-Arias, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Revista Colombiana de Psiquiatría, XXXIV, núm. 4
- Pablo, F., Sono, J., García, F., y Gamboa, S. (2016). *Modelo de gestión pedagógica territorial*. Lima, Perú: Dirección Regional de educación de Lima Metropolitana.
- Pacori P., E. W. y Pacori P., A. K. (2019). *Metodología y diseño de la investigación científica*. FFECAAT Editorial.
- Palomino, J. Peña, J, Zevallos, G y Orizano, L. (2015). *Metodología de investigación*. Editorial San Marcos.
- Pérez Expósito, L. y Naranjo G. (2020). *La mejora continua de la educación. Principios, marco de referencia y ejes de actuación*. Obtenido de la página https://www.researchgate.net/publication/349143157_La_mejora_continua_de_la_educacion_Principios_marco_de_referencia_y_ejes_de_actuacion web:



Pérez, R. (2016). *Los 11 aspectos que definen la calidad educativa del centro.*

Obtenido de Gestión Educativa:

<https://gestioneducativa.educaweb.com/aspectos-definen-calidad-educativa-centro/>

Pino, G. R. (2018). *"Método de la investigación"* (Segunda ed.). Editorial San Marcos.

Quispe S., L. M. (2018). *Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las Instituciones Educativas de Jornada Escolar Completa en la UGEL-Huancayo; 2018.* Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33421>

Reyes Z., M. (2018). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018.* Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23956>

Riveras L., J. C. (2020). *La influencia del liderazgo del director en la construcción de una cultura organizativa orientada a la innovación de las escuelas.* Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/672024/jcrl1de1.pdf?sequence=>

Rodríguez, R. (2017). *Manual de organización de funciones. Unidad de Gestión Educativa Local de Satipo.* Obtenido de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14186/PLAN_14186_2017_MOF_UGEL_SATIPO.PDF

Rojas, B. y Cerrón, W. (2017). *Aulas virtuales y gestión pedagógica asincrónica en la Universidad Nacional del Centro del Perú.* Universidad Nacional



Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de

<http://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/vyh/article/view/412/407>

Sablich, C. (2017). *Gestión educativa en la educación peruana*. Sablich

consultores E.I.R.L. Obtenido de [https://www.gestiopolis.com/gestion-](https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l)

[educativa-en-la-educacion-](https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l)

[peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l](https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l)

[n,l](https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l)

[ograr%20una%20excelente%20calidad%20educativa.&text=Promover](https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l)

[%](https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l)

[20la%20activa%20participaci%C3%B3n%20de%20la%20comunidad.](https://www.gestiopolis.com/gestion-educativa-en-la-educacion-peruana/#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Educaci%C3%B3n,l)

Sandoval M., A. F. (2020). *Satisfacción de los estudiantes de 5.º grado de*

secundaria con relación a la educación virtual en el Colegio María Reina

Marianistas del distrito de San Isidro, Lima, 2020. Universidad de Piura.

Obtenido de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5215>

Sandoval M., V. A. (2020). *Gestión pedagógica en docentes de una unidad*

educativa de Guayaquil 2019. Obtenido de la página web:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66513>

Scheaffer, R. L., Mendenhall, W., Ott, L. (1987). *Elementos de muestreo*. Grupo

Editorial Iberoamérica.

Sucari, D. (2019). *Gestión pedagógica directivo y satisfacción laboral en la*

Institución Educativa Secundaria Gran Unidad "San Carlos" Puno

2018. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13444/Dario_O](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13444/Dario_Oswaldo_Sucari_Sucari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[swaldo_Sucari_Sucari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13444/Dario_Oswaldo_Sucari_Sucari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Ticahuanca, S. (2016). *Influencia de La gestión pedagógica en la calidad educativa de las Instituciones Educativas Primarias de la zona urbana del Distrito de Yunguyo 2014*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13485/S%c3%b3crates_Ticahuanca_Capcha.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tineo-Zaga, Y. (2018). *Gestión pedagógica y cultura organizacional en la Institución Educativa Andrés Bello de Yunguyo, Perú*. Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9861>
- Torche, P. y Matinez, J. (2015). *¿Qué es "educación de calidad" para directores y docentes?* Scielo. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652015000200004
- Trujillo, L. (2017). *Teorías pedagógicas contemporáneas*. Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/825/Teor%C3%ADas%20pedag%C3%B3gicas%20contempor%C3%A1neas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uruñuela, P. (2019). *La gestión del aula*. NARCEA, S.A. Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=g-ykDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+gestion+docente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAlfL92IjvAhUfD7kGHX9xDW84ChDoATABegQIBhAC#v=onepage&q=la%20gestion%20docente&f=false>



- Vaca, J., Herrera, C. y Vaca, J. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes*. Debates en Evaluación y Currículum. Obtenido de <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Valls, L. (2017). *Calidad de servicio*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Villanueva, G., Calcina, K., Chipa, K. , Fuentes, A. y Suxso, J. (2019). *Satisfacción del estudiante respecto a la educación en tiempos de Covid-19*. Postgrado Scientiarvm. Obtenido de http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_013259867.pdf



ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica del equipo directivo con la calidad de servicio en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021?	Hipótesis general La gestión pedagógica del equipo directivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica del equipo directivo con la calidad de servicio en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.	Variable 1	Dimensiones - Planificación y organización curricular - Ejecución curricular - Evaluación y monitoreo
Problemas específicos a. ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la planificación y organización curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021? b. ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la ejecución curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021? c. ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la evaluación y monitoreo en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021? d. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con la satisfacción del usuario en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021? e. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con las necesidades educativas de los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021? f. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con la gestión docente del profesorado de las instituciones JEC de Moho, 2021? g. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión pedagógica con la mejora continua en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021?	Hipótesis específicas a. La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la planificación y organización curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. b. La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la ejecución curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. c. La calidad de servicio se relaciona elocuentemente con la evaluación y monitoreo en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. d. La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con la satisfacción del usuario en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. e. La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con las necesidades educativas de los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. f. La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con la gestión docente del profesorado de las instituciones JEC de Moho, 2021. g. La gestión pedagógica se relaciona elocuentemente con la mejora continua en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.	Objetivos específicos a. Determinar la relación existente entre la calidad de servicio con la planificación y organización curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. b. Establecer la relación existente entre calidad de servicio con la ejecución curricular en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. c. Conocer la relación existente entre calidad de servicio con la evaluación y monitoreo en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. d. Determinar la relación existente entre gestión pedagógica con la satisfacción del usuario en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. e. Describir la relación existente entre la gestión pedagógica con las necesidades educativas de los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021. f. Definir la relación existente entre la gestión pedagógica con la gestión docente del profesorado de las instituciones JEC de Moho, 2021. g. Conocer la relación existente entre la gestión pedagógica con la mejora continua en los docentes de las instituciones JEC de Moho, 2021.	Gestión pedagógica	Dimensiones - Satisfacción del usuario - Necesidades educativas - Gestión docente - Mejora continua
			Variable 2	- Pandemia de la Covid 19 - Trabajo pedagógico semipresencial de los docentes
			Calidad del servicio	- 03 Instituciones educativas JEC con característica EIB- Fortalecimiento en lengua aimara.
			Variables intervinientes	

Anexo 2**Cuestionario de la variable 1: Gestión pedagógica**

Estimado(a) docente:

Por favor, conteste el siguiente cuestionario respecto al proceso de planificación y ejecución de la gestión pedagógica dentro de la institución educativa JEC en el presente año por parte del equipo directivo en la provincia de Moho.

Instrucciones:

Marque con (x) la opción que considera correcta en relación a la afirmación planteada y de acuerdo al valor que usted considere.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Nº	Dimensión 1: Planificación y organización curricular	0	1	2	3	4
1	La elaboración del Proyecto Curricular Institucional (PCI) de la IE está relacionado con el perfil de egreso del estudiante de la EBR.					
2	La propuesta pedagógica del PCI de la IE orienta el trabajo del equipodirectivo.					
3	El equipo directivo toma decisiones oportunas y en consenso para la elaboración de la programación anual en las áreas curriculares.					
4	El equipo directivo promueve la elaboración de una programación curricular anual diversificada y contextualizada.					
5	El equipo directivo promueve la elaboración de las experiencias de aprendizaje (unidades didácticas) en relación a las competencias, estándares de aprendizaje, capacidades, desempeños y criterios de evaluación.					
6	El coordinador pedagógico apoya en la planificación y elaboración de las actividades (sesiones) de aprendizaje.					
	Dimensión 2: Ejecución curricular	0	1	2	3	4
7	El equipo directivo establece objetivos, metas y estrategias para el trabajo docente en el año escolar.					

8	El coordinador pedagógico promueve un enfoque participativo y de acompañamiento en el cumplimiento de los objetivos y metas de la IE.					
9	El equipo directivo motiva y valora a los docentes por su labor en el cumplimiento de los objetivos y metas educacionales.					
10	El coordinador pedagógico promueve el registro de experiencias pedagógicas en los docentes para luego compartirlas en la reunióncolegiada.					
11	El equipo directivo coordina, ejecuta y apoya las actividades educativas planificadas en las áreas curriculares.					
12	El equipo directivo toma decisiones propositivas para mejorar la ejecución óptima de las actividades educativas.					
13	El coordinador pedagógico fomenta el uso de recursos educativos pertinentes que complementan las actividades educativas.					
14	El coordinador pedagógico promueve proyectos y experiencias de aprendizaje que aprovechan las tecnologías de la información y comunicación (TIC).					
15	El coordinador pedagógico promueve proyectos y/o experiencias de aprendizaje que mejoren el perfil innovador y creativo del docente.					
16	El coordinador pedagógico durante las reuniones colegiadas fomenta e implementa proyectos y/o experiencias de aprendizaje que permitan la retroalimentación pedagógica oportuna de los docentes.					
	Dimensión 3: Evaluación y monitoreo	0	1	2	3	4
17	El plan de monitoreo del coordinador JEC sobre el proceso pedagógico en el trabajo docente tiene en cuenta el Marco del Buen Desempeño Docente.					
18	En las reuniones colegiadas se desarrollan acciones de reflexión y compromiso de mejora, basados en los resultados del monitoreo yacompañamiento pedagógico llevados a cabo por el coordinador pedagógico.					
19	El coordinador pedagógico realiza junto a los docentes el análisis, reflexión y proyección sobre los indicadores de logro de las evaluaciones formativas.					
20	El coordinador pedagógico en la reunión colegiada realiza la metaevaluación sobre el uso de las técnicas e instrumentos de evaluacióny su relación con los niveles alcanzados en el logro de aprendizajes de los estudiantes.					



21	El coordinador pedagógico evalúa el uso de los recursos educativos pertinentes que complementan las actividades (sesiones) de aprendizaje.					
22	El coordinador pedagógico toma decisiones en equipo para fortalecer las acciones de mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje de la IE.					

Cuestionario de la variable 2 Calidad de servicio

Estimado(a) docente:

Queremos que nos ayude respondiendo el siguiente cuestionario para identificar el grado de satisfacción de la calidad de servicio educativo prestado en su institución educativa JEC de la provincia de Moho.

Instrucciones: Marque con (x) la opción que considera correcta en relación a la afirmación planteada y de acuerdo al valor que usted considere.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Nº	Dimensión 1: Satisfacción del usuario	0	1	2	3	4
1	Evaluamos entre los docentes el nivel de satisfacción del servicio educativo que ofrece la institución educativa a los estudiantes en la reunión colegiada.					
2	Evaluamos entre los docentes el nivel de satisfacción del servicio educativo que ofrece la institución educativa a los padres de familia en la reunión colegiada.					
3	Los padres de familia demuestran su plena satisfacción por los servicios educativos que ofrecemos en la institución educativa.					
4	Los estudiantes demuestran su plena satisfacción por los servicios educativos que ofrecemos en la institución educativa.					
	Dimensión 2: Necesidades educativas	0	1	2	3	4
5	Los docentes realizamos el diagnóstico y consolidado de las principales necesidades individuales de los estudiantes al inicio del año escolar.					
6	Los docentes promovemos y ejecutamos proyectos y experiencias de aprendizaje para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes.					
7	Los docentes socializamos estrategias y metodologías de los proyectos de aprendizaje para estudiantes con necesidades educativas especiales.					
8	Los estudiantes demuestran sus capacidades y habilidades frente a un propósito específico de la actividad educativa propuesta.					
9	Los estudiantes desarrollan sus competencias cognitivas en las actividades educativas propuestas.					



10	Los estudiantes interactúan con los conocimientos propuestos por el docente que les permiten desarrollar autonomía, criticidad y creatividad.					
11	Los estudiantes adquieren aprendizajes significativos al finalizar cada actividad educativa propuesta.					
12	Se planifican e implementan acciones que permitan diagnosticar las necesidades actitudinales de nuestros estudiantes.					
13	Sistematizamos y priorizamos las necesidades actitudinales de los estudiantes de la IE.					
14	Evaluamos los resultados de la implementación de planes y/o proyectos que permitan satisfacer las necesidades actitudinales de los estudiantes.					
15	Las necesidades actitudinales de los estudiantes los relacionamos con los enfoques transversales para el desarrollo del perfil de egreso de la EBR.					
16	Las necesidades procedimentales de los estudiantes dentro de la actividad educativa son plenamente satisfechas por el uso de recursos y materiales educativos.					
17	La UGEL promueve e implementa recursos y materiales educativos innovadores, y fomenta el uso extendido de las TICs para el desarrollo procedimental de la sesión de aprendizaje.					
	Dimensión 3: Gestión docente	0	1	2	3	4
18	Asistimos y participamos en eventos pedagógicos promovidos por la UGEL para mejorar nuestro profesionalismo y buen desempeño docente.					
19	Recibimos charlas y/o ponencias de actualización pedagógica por parte del equipo directivo de la IE.					
20	La asistencia a talleres de actualización y/o capacitación pedagógica nos ayudan a satisfacer las necesidades e intereses de los estudiantes de la IE.					
21	La planificación curricular que realizamos está de acuerdo a las necesidades y demandas de los estudiantes.					
22	Recibimos observaciones y sugerencias sobre la planificación y elaboración de las actividades educativas por parte del equipo directivo.					
23	La planificación y ejecución de proyectos de aprendizaje buscan desarrollar nuestras habilidades didácticas relacionadas al Marco del Buen Desempeño Docente.					
	Evaluamos nuestra planificación curricular y didáctica a través de instrumentos estandarizados que verifiquen la					



24	habilidad docente en el desarrollo de la actividad educativa.					
25	Sistematizamos y compartimos experiencias didácticas con los docentes de área en las reuniones colegiadas.					
26	Los docentes promueven la adaptación e innovación de las experiencias exitosas educativas promocionadas por el MINEDU.					
	Dimensión 4: Mejora continua	0	1	2	3	4
27	El equipo directivo realiza acciones de autoevaluación institucional.					
28	El equipo directivo elabora e implementa planes de mejora y/o acción a partir de los resultados de la autoevaluación institucional.					
29	Los docentes y equipo directivo de la IE asumimos responsabilidades en el logro de metas educativas y compromisos de gestión para la mejora continua del servicio educativo.					
30	El plan de mejora y/o acción en ejecución es monitoreado y evaluado por el equipo directivo de la IE en forma oportuna.					

Anexo 3 Fichas de validación de instrumento por expertos



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE
INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA

TÍTULO TESIS: GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : ARELMÍ BELTRAMÉ TITO
- PROFESIÓN : Lic. en Educación. Especialidad. Educación Primaria
- CARGO ACTUAL : Docente de la Escuela de Posgrado - UANCV
- GRADO ACADÉMICO : Doctor en Educación

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 17)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

El instrumento tiene una fiabilidad buena

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)

☒ 88 %

d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

☐

Lugar y fecha:

[Firma]
Dr. Arelmí Beltramé Tito
Reg. CPRe N° 2202439504
DOCENTE - UANCV



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE
INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA

TÍTULO TESIS: GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : FREDY ILDEFONSO SUCAPUCA CHINOAPAIZA
- **PROFESIÓN** : Lic. en Educación, Especialidad en Educación Primaria
- **CARGO ACTUAL** : Docente en la Universidad Peruana Unión - Juliaca
- **GRADO ACADÉMICO** : Doctor en Educación

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 17)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

EL INSTRUMENTO TIENE FASELIDAD BUENA
PROCEDE SU APLICACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) ☒
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

Lugar y fecha:



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN: EDUCACIÓN BILINGÜE
INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA

TÍTULO TESIS: GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021

I. REFERENCIAS

- **EXPERTO** : FIDEL CARACELA BORDA
- **PROFESIÓN** : Abogado y Segunda Especialidad en Comunicación, Matemática y Ciencias en el Nivel de Educación Primaria
- **CARGO ACTUAL** : Docente de la Escuela de Posgrado - UANCV
- **GRADO ACADÉMICO** : Magister en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 17)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 =

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Tiene una Valoración excelente procede su aplicación

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) ☒ 90%
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha :

Fidel Caracela Borda
Reg. C.P.P.A. N° 22024051403
DOCENTE - UANCV



Informe de opinión de experto 1

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y apellidos del validador	Mg. Pedro Santos Pérez Condori
1.2. Cargo e institución donde labora	Especialista de Educación Secundaria UGEL de San Antonio de Putina-Puno
1.3. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en los docentes de las instituciones educativas JEC de la provincia de Moho
1.4. Objetivo de la evaluación	Determinar la consistencia interna del instrumento
1.5. Autor del instrumento	Manuel Jaime Apaza Sucasaca Exalumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

II.- ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0% - 20%	Regular 210% - 40%	Buena 41% - 60%	Muy Buena 61% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.				X	
2. OBJETIVIDAD	No presenta sesgo, ni induce respuestas.				X	
3. ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances de la teoría sobre gestión pedagógica y servicio educativo				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer la interrelación de la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.					X



✓

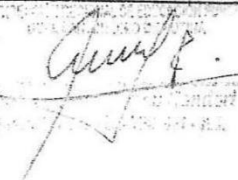
III.- OPINION DE APLICABILIDAD:

Instrumento pertinente, se recomienda su aplicación.

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

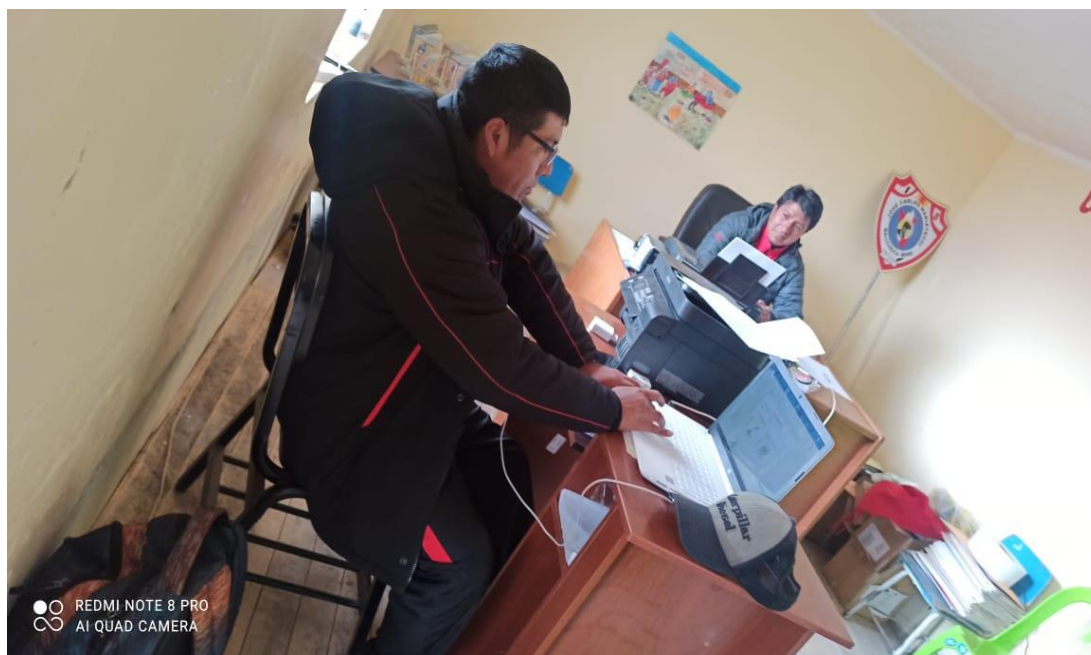
85 %

Lugar y Fecha: San Antonio de Putina, agosto, 16 de 2021.


Evaluador

Anexo 4

Fotografías sobre la ejecución de la encuesta a docentes





Anexo 5

Capturas de la matriz de datos obtenidos en excel

Encuesta_ La calidad del servicio educativo en la ES de Moho (respuestas) - Excel

	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
1	18. Asistimos y participamos en charlas y/o talleres	20. La asistencia a talleres	21. La planificación curricular	22. Recibimos observaciones	23. La planificación curricular	24. Evaluamos nuestros aprendizajes	25. Sistematizamos y reflexionamos	26. Los docentes promueven la participación de los estudiantes	27. El equipo directivo	28. El equipo directivo	29. Los docentes y el personal administrativo	30. El plan de mejora	
92	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
93	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
94	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
95	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
96	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
97	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
98	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
99	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
100	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
101	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
102	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
103	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
104	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
105	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
106	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
107	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
108	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
109	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
110	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
111	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
112	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces



Encuesta, La gestión pedagógica de la IES de Mocho (respuestas) - Excel

Inicio: B3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Marca temporal	Dirección de correo electrónico	¿Cuál es su situación	¿Cuál es la institución	¿Cuál es el área curricular	1. La elaboración del	2. La propuesta pedagógica	3. El equipo directivo	4. El equipo directivo	5. El equipo directivo	6. El coordinador pedagógico	7. El equipo directivo	8. El coordinador pedagógico
2	10/22/2021 19:25:52		Contratado	IES JEC Agroindustria Ciencias sociales	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
3	10/22/2021 19:27:33		Contratado	IES JEC Agroindustria Ciencia y tecnología	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
4	10/22/2021 19:29:37		Nombrado	IES JEC Agroindustria Comunicación	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	10/22/2021 19:29:55		Contratado	IES JEC Agroindustria Matemática	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
6	10/22/2021 19:30:36		Nombrado	IES JEC Agroindustria Desarrollo personal, ci	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7	10/22/2021 19:35:13		Contratado	IES JEC Agroindustria Educación religiosa	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
8	10/22/2021 19:44:28		Contratado	IES JEC Agroindustria Matemática	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
9	10/22/2021 19:45:51		Contratado	IES JEC Agroindustria Comunicación	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
10	10/22/2021 19:46:46		Contratado	IES JEC Agroindustria Comunicación	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	10/22/2021 19:49:39		Nombrado	IES JEC Agroindustria Educación para el trabajo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
12	10/22/2021 19:51:21		Nombrado	IES JEC Agroindustria Comunicación	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
13	10/22/2021 19:52:56		Contratado	IES JEC Agroindustria Educación física	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
14	10/22/2021 20:13:09		Contratado	IES JEC Agroindustria Educación para el trabajo	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	10/22/2021 20:21:27		Contratado	IES JEC Agroindustria Educación para el trabajo	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
16	10/22/2021 20:53:13		Contratado	IES JEC Agroindustria Educación para el trabajo	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	10/23/2021 6:30:53		Contratado	IES JEC Agroindustria Ciencia y tecnología	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
18	10/25/2021 17:49:10		Contratado	IES JEC Agroindustria Comunicación	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
19	10/25/2021 17:50:27		Nombrado	IES JEC Agroindustria Matemática	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
20	10/25/2021 18:14:19		Nombrado	IES JEC Agroindustria Educación para el trabajo	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	10/25/2021 18:33:41		Nombrado	IES JEC Agroindustria Educación para el trabajo	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
22	10/25/2021 18:48:00		Contratado	IES JEC Agroindustria Comunicación	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre



Anexo 6

Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

Grado de relación según coeficiente de correlación	
RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2013), basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.



Anexo 7

Glosario de siglas

APA	: American Psychological Association (Asociación Americana de Psicología)
CNEB	: Currículo Nacional de Educación Básica
DRE	: Dirección Regional de Educación
EBR	: Educación Básica Regular
EIB	: Educación Intercultural Bilingüe
EIRL	: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
FAP	: Fuerza Aérea del Perú
GIA	: Grupo de Interaprendizaje
IE	: Institución Educativa
IES	: Institución Educativa Secundaria
IGA	: Informe de Gestión Anual
IIEE	: Instituciones Educativas
JEC	: Jornada Escolar Completa
JER	: Jornada Escolar Regular
MINEDU	: Ministerio de Educación
MOF	: Manual de Organización y Funciones
NEE	: Necesidades Educativas Especiales
PCI	: Proyecto Curricular Institucional
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales)
TIC	: Tecnología de la Información y Comunicación
UGEL	: Unidad de Gestión Educativa Local
UNALM	: Universidad Nacional Agraria La Molina
UNAP	: Universidad Nacional del Altiplano de Puno



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 20/12/24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MANUEL JAIME APAZA SUCASACA

Dirección: JR. TEXAS N° 340

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 02433001

Teléfono: 941410878

email: mytacn@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

Escuela Profesional o Mención: EDUCACIÓN BILINGÜE INTERCULTURAL Y GERENCIA EDUCATIVA

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN EDUCACIÓN

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES DE LAS

INSTITUCIONES DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA PROVINCIA DE MOHO, 2021

Palabras claves, (3 a 5 términos): CALIDAD, DOCENTES, GESTIÓN

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Título ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo

**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P34


Firma de Autor


huella digital

20/12/24
Fecha