



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
MENCIÓNEN GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

TESIS

GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
ESTUDIANTES DE 5º DE SECUNDARIA DEL COLEGIO
NACIONAL IQUITOS, 2021.

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y DOCENCIA
EDUCATIVA

AUTORES : Carlos Enrique, MÁRQUEZ CABALLERO
Rubith, GARCÍA RENGIFO

ASESOR (es) : Dra. Blanca luz Gratelli Tuesta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y
PEDAGÓGICA: DISEÑO,
DESARROLLO Y EVALUACIÓN
CURRICULAR EN CONTEXTOS
EDUCATIVOS

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, la salud y la oportunidad de estar ahora

A mi padre y mi madre por haber contribuido con mi formación como persona, por brindarme su apoyo incondicional

A mi hijo Thyago Rene por ser el motor que me impulsa a continuar de pie y cumplir mis metas

Rubith

A Dios por darme la vida, la salud y la oportunidad de realizar su obra.

A mi padre Octavio que siempre estuvo conmigo brindándome su apoyo y cariño en todo momento

A mi madre Clara por haberme traído a este mundo y brindarme su cariño.

A mis hijos Carlos Neil y Jesús Octavio por convertirse en mi alegría, mi inspiración y fortaleza para continuar adelante.

Carlos Enrique

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento y gratitud a la Universidad Científica del Perú por brindarnos la oportunidad de continuar nuestros estudios y mejorar así nuestra formación profesional y personal.

Rubith y Carlos Enrique

ESCUELA DE
POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con RESOLUCIÓN N° 036-2022-UCP-EPG del 21 de febrero del 2022, se designó al Jurado evaluador: Dra. Delia Perea Vda. de Arévalo, presidente; Dra. Nilda Manuela Rodríguez Mera; miembro; y, Mgr. Ana Judit Maggy Adriano Sander, miembro y Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta, asesor de Tesis; y, con RESOLUCIÓN N° 103-2022-UCP-EPG del 13 de mayo del 2022, se autorizó la sustentación del informe final de Tesis para el 20 de mayo del 2022.

Siendo las 11:00 am del día viernes 20 de mayo del 2022 se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa del Informe Final de Tesis: **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN ESTUDIANTES DE 5° DE SECUNDARIA DEL COLEGIO NACIONAL IQUITOS, 2021.**

Presentado por.

**GARCIA RENGIFO, RUBITH y
MARQUEZ CABALLERO, CARLOS ENRIQUE**

Para optar el grado de MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: Aprobada por unanimidad.

A las 12:10 am culminó el acto público

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta


Dra. Delia Perea Vda. de Arévalo
Presidente


Dra. Nilda Manuela Rodríguez Mera
Miembro


Mgr. Ana Judit Maggy Adriano Sander
Miembro

Contáctanos:

Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Sede Tarapoto – Perú
42 - 58 5638 / 42 - 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compañon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

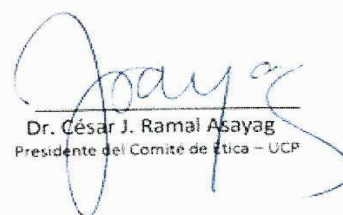
La Tesis titulada:

**"GESTION PEDAGOGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN ESTUDIANTES DE 5º
DE SECUNDARIA DEL COLEGIO NACIONAL IQUITOS, 2021."**

De los alumnos: **CARLOS ENRIQUE MÁRQUEZ CABALLERO Y RUBITH GARCIA
RENGIFO**, de la Escuela de Posgrado, pasó satisfactoriamente la revisión por
el Software Antiplagio, con un porcentaje de **4% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 10 de Abril del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a
170-2022



Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5



(065) 261088



www.ucp.edu.pe

ÍNDICE DE CONTENIDO	Pág.
PORTADA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes del estudio	3
1.1.1. Internacional	3
1.1.2. Nacional	3
1.1.3. Local	4
1.2. Bases teóricas	7
1.2.1. Gestión pedagógica	7
1.2.1.1. Conceptualización de gestión pedagógica	7
1.2.1.2. Importancia de la gestión pedagógica	9
1.2.1.3. Elementos que caracterizan la gestación pedagógica	9
1.2.1.4. Dimensiones de la gestión pedagógica	9
1.2.2. Calidad del servicio	11
1.2.2.1. Concepto de calidad.	11

1.2.2.2. Concepto de la calidad del servicio	15
1.2.2.3. Calidad del servicio educativo	16
1.2.2.4. Dimensiones de la calidad en los servicios	18
1.2.2.5. Características del servicio de calidad	19
1.3. Definición de términos básicos	21
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
2.1. Descripción del Problema	24
2.2. Formulación del Problema	25
2.2.1. Problema General	25
2.2.2. Problemas Específicos	26
2.3. Objetivos	26
2.3.1. Objetivo General	26
2.3.2. Objetivos Específicos	26
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	27
2.5. Hipótesis	28
2.5.1. Hipótesis General	28
2.5.2. Hipótesis Derivadas	28
2.6. Variables	28
2.6.1. Identificación de las Variables	28
2.6.2. Definición de las Variables	29
2.6.2.1. Definición Conceptual	29
2.6.2.2. Definición Operacional	29
2.6.3. Operacionalización de las Variables	31

CAPITULO III: METODOLOGÍA	33
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	33
3.1.1 Nivel de Investigación	33
3.1.2 Tipo de Investigación	33
3.1.3 Diseño de Investigación	33
3.2. Población y Muestra	34
3.1.4 Población	34
3.1.5 Muestra	34
3.2 Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.	36
3.2.1 Técnica de Recolección de Datos	36
3.2.2 Instrumentos de Recolección de Datos	36
3.2.3 Procedimientos de Recolección de Datos	36
3.3 Procesamiento y Análisis de la Información	37
3.3.1 Procesamiento de la Información	37
3.3.2 Análisis de la Información	37
 CAPITULO IV: RESULTADOS	 38
4.1 Análisis Descriptivo	38
4.1.1 Diagnóstico de la Gestión Pedagógica	38
4.1.2 Diagnóstico de la calidad del servicio	50
4.2 Análisis inferencial	62
4.2.1 Relación entre la gestión pedagógica y calidad de servicio	62
 CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES	 65
5.1 DISCUSIÓN	65
5.2 CONCLUSIONES	67

5.2.1 Conclusiones Específicas	67
5.2.2 Conclusión General	67
5.3 RECOMENDACIONES	68
5.3.1 Recomendaciones Específicas	68
5.3.2 Recomendación General	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	73
Anexo 01: Matriz de Consistencia	75
Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos	77
Anexo 03: Resultado de la Prueba de Validez	80
Anexo 04:	81
Anexo 05	82
Anexo 06	83
Anexo 07: Solicitud de Inscripción del Proyecto de Tesis	84
Anexo 08: Carta de Aceptación del Proyecto de Tesis	85
Anexo 09: Ficha de Evaluación de Anteproyecto de Tesis	86

N°	ÍNDICE DE CUADROS	Pág.
CUADRO N° 1.	Percepción curricular en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	38
CUADRO N° 2.	Proceso enseñanza-aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.	40
CUADRO N° 3.	Uso de materiales y recursos didácticos en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	42
CUADRO N° 4.	Evaluación del aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.	44
CUADRO N° 5.	Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	46
CUADRO N° 6.	Gestión pedagógica en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	48
CUADRO N° 7.	Elementos tangibles en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos	50
CUADRO N° 8.	Fiabilidad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	52
CUADRO N° 9.	Capacidad de respuesta en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	54
CUADRO N° 10.	Seguridad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	56
CUADRO N° 11.	Empatía en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	58
CUADRO N° 12.	Calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	60
CUADRO N° 13.	Gestión pedagógica según calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	TÍTULO	Pág
GRÁFICO 1.	Percepción curricular en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	38
GRÁFICO 2.	Proceso enseñanza-aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	40
GRÁFICO 3	Uso de materiales y recursos didácticos en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	42
GRÁFICO 4	Evaluación del aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	44
GRÁFICO 5	Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	46
GRÁFICO 6	Gestión pedagógica en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	48
GRÁFICO 7	Elementos tangibles en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	50
GRÁFICO 8	Fiabilidad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	52
GRÁFICO 9	Capacidad de respuesta en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	54
GRÁFICO 10	Seguridad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	56
GRÁFICO 11	Empatía en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	58
GRÁFICO 12	Calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021	60

**Gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de
5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.**

Autor (es): Carlos Enrique Márquez Caballero
Rubith, García Rengifo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: Determinar el grado en que se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.

La investigación fue de tipo correlacional y diseño no experimental, transeccional correlacional.

La población estuvo conformada por 1,500 estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos y la muestra la conformó 121 estudiantes.

La técnica que se empleó en la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

El análisis de los datos se realizó empleando la estadística descriptiva para el estudio de cada variable y la estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada (χ^2) para la demostración de la hipótesis.

El resultado de la investigación fue: La gestión pedagógica y la calidad del servicio se relacionan en grado medio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021, cuando se obtuvo $r = 38\%$.

Palabras clave: Gestión pedagógica, calidad del servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was: To determine the degree to which pedagogical management and service quality are related in 5th grade high school students of the Iquitos National College in the year 2021.

The research was of a correlational type and a non-experimental, transectional-correlational design.

The population consisted of 1,500 5th grade high school students from the Iquitos National College and the sample was made up of 121 students.

The technique used in data collection was the survey and the instrument was the questionnaire.

Data analysis was performed using descriptive statistics for the study of each variable and non-parametric inferential statistics Chi Square (χ^2) for the demonstration of the hypothesis.

The result of the investigation was: The pedagogical management and the quality of the service are related in a medium degree in students of 5th grade of secondary school of the National College of Iquitos in the year 2021, when $r = 38\%$ was obtained.

Keywords: Pedagogical management, service quality

INTRODUCCIÓN

La gestión pedagógica es una dimensión de la gestión educativa y se refiere a la eficiencia y eficacia de los procesos de la enseñanza-aprendizaje, lo que comúnmente se conoce cómo dar las clases; dar clases comprende un conjunto de acciones que implica: planificación, implementación, ejecución, seguimiento, control y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje, está en función del aprendizaje de los estudiantes y no en función de la enseñanza del docente (Saant, L. p. 66), mientras que según (Ley de Educación N° 28044) en el artículo 13, la calidad del servicio en educación “es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”, para lo cual deben interactuar determinados factores como son: los lineamientos generales del proceso educativo, los currículos básicos, la inversión mínima por alumno, la formación inicial y permanente de los docentes y autoridades educativas, el buen desempeño laboral, una infraestructura y equipamiento adecuado, la investigación e innovación educativa, la organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorezcan el proceso de la educación, la cual se mide a través de la satisfacción educativa con sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

La calidad del servicio educativo asegura a todos los estudiantes la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para la vida adulta, en este sentido la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en forma directa: A mayor gestión pedagógica mejor calidad del servicio, así se tiene a (Retamal, A y Monge, V. 2000) en el estudio de tipo comparativo concluyen que los resultados del componente atención son coincidentes con los resultados de calidad percibida, así también (Rengifo Olórtegui, J.R y Angulo Tina, V.H. 2015) en la investigación de tipo correlacional, con una muestra de

112 estudiantes, concluyen: que la relación entre la gestión pedagógica y los logros de aprendizaje fue moderada.

Se observa que en la Institución Educativa “Colegio Nacional Iquitos” no existen datos de la participación de los estudiantes respecto a la percepción que tienen sobre la calidad del servicio que reciben en relación a la gestión pedagógica de la institución por lo que se formula la interrogante: ¿En qué grado se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes del 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021?

Delimitando el objetivo: Determinar el grado en que se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.

La investigación se realiza en la Institución Educativa “Colegio Nacional Iquitos”, siendo la población de 1,500 estudiantes de 5° de secundaria y la muestra 121 estudiantes.

La investigación es de gran importancia porque los resultados del estudio van a servir para la toma de decisiones oportunas sobre la calidad del servicio para la mejora de la gestión pedagógica y así cumplir los objetivos propuestos por la institución en relación a la formación integral de los estudiantes.

El estudio presenta la siguiente estructura:

Capítulo I : Marco teórico.

Capítulo II : Planteamiento del problema.

Capítulo III : Metodología

Capítulo IV : Resultados

Capítulo V : Discusión, Conclusiones, Recomendaciones

Referencias Bibliográficas.

Anexos.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

1.1.1. Internacional

(Retamal, A y Monge, V. 2000) en el estudio: “Calidad percibida por dos poblaciones adscritas a dos centros de salud de la provincia de Cuenca” llegaron a la conclusión: Los resultados de los componentes de la atención según el análisis factorial de los ítems de calidad percibida son coincidentes con los resultados de calidad percibida. De los dos grupos de usuarios estudiados los que perciben mayor calidad en el servicio sanitario que disfrutan son los del centro de salud de Cardenete.

1.1.2. Nacional

(Tobías, P. 1994) En la investigación: “Estudio comparativo del rendimiento educativo entre los alumnos de primaria (4º y 5º) de las escuelas integradas y no integradas de Lima Metropolitana 2da zona de educación (3er sector escolar)”. Formula el problema: ¿En cuál de los tipos de escuela el rendimiento es mejor? Propone el objetivo: Analizar comparativamente el rendimiento de los alumnos del 4º y 5º año de educación en las escuelas integradas y no integradas y formula la hipótesis: El rendimiento de los alumnos es superior en las escuelas no integradas”. La investigación se enmarca dentro de los lineamientos del método descriptivo. Concluye: Los alumnos de las escuelas no integradas tienen un rendimiento superior a los alumnos de las escuelas integradas. En términos porcentuales dicha superioridad es de poca significación.

1.1.3. Local

(Dávila P. Susy K., 2005) en su estudio: “Demanda de los servicios educativos en instituciones privadas del distrito de Iquitos – 2005, formula los siguientes problemas, como problema general: ¿Qué características tiene la demanda de servicios educativos privados en la población del distrito de Iquitos durante el año 2005?

Los problemas específicos son los siguientes:

1. ¿Cuáles son las características demográficas de la población usuaria de los servicios educativos de instituciones privadas del nivel primario-secundario del distrito de Iquitos?
2. ¿Cuáles son las características de los servicios educativos de instituciones privadas del nivel primario – secundario que tienen mayor demanda por los usuarios del distrito de Iquitos?
3. ¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios educativos de instituciones privadas del nivel primario – secundario recibidos por los usuarios del distrito de Iquitos?
4. ¿Qué estrategias permitirán mejorar la calidad de los servicios educativos de instituciones privadas del nivel primario – secundario del distrito de Iquitos?

Al realizar el análisis de la calidad de la gestión administrativa de las instituciones educativas primario – secundarias estudiadas, observa que el mayor porcentaje (60,1%) de los padres de familia manifestaron que, los directivos muestran la situación de “BUENO”, lo cual permite indicar que los directivos deben continuar con los comportamientos que demuestran esta situación.

Como objetivo propone: Determinar las características de la

demanda de servicios educativos privados en la población del distrito de Iquitos durante el año 2005.

El estudio fue de tipo descriptivo, porque se pretende describir características demográficas de los servicios educativos e identificar la percepción de la calidad de los servicios educativos de instituciones privadas del nivel primario-secundario del distrito de Iquitos. El diseño que se empleó en el presente estudio fue el no

experimental de tipo descriptivo transversal, porque se pretendió describir las características de la demanda de los servicios educativos en un solo momento.

Los resultados permiten indicar que las instituciones educativas privadas demuestran estar organizadas, tienen una adecuada conducción, mantienen un clima favorable que facilitan las relaciones humanas, realizan un uso y destino adecuado de los recursos materiales y recursos económicos. Asimismo los directivos toman decisiones oportunas y efectivas en las actividades educativas, demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal, demuestran estar capacitados en técnicas de selección y evaluación de personal, demuestran estar capacitados en técnicas de motivación y relaciones humanas, demuestran conocer el manejo de técnicas para organizar los recursos educacionales, conocimiento adecuado del manejo de control de inventario de la institución educativa, uso adecuado de la infraestructura, promueven la organización de biblioteca, laboratorio y talleres y finalmente realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades educativas.

(Reátegui, J. 1993), en la investigación: “Influencia del Nivel de Capacitación en la Calidad de la Enseñanza de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas de la UNAP”,

concluye que la correlación es baja entre el nivel de conocimiento teórico-científico del docente y la calidad de su enseñanza, existe una correlación muy baja entre la experiencia profesional del docente y la calidad de la enseñanza, igual correlación existe entre la experiencia docente y la calidad de su enseñanza.

(Terrones, W. 2000), en el estudio “La calidad del servicio del Hospital de Apoyo Iquitos, según percepción de los usuarios. Iquitos 2000” llegó a las conclusiones: La calidad del servicio es calificada como bueno por el 60 % de usuarios, la percepción de la calidad es calificada como regular por el 70 % de usuarios, la calidad del servicio y la percepción de la calidad en el hospital de apoyo Iquitos, están correlacionadas estadísticamente, en diferentes grados, en consulta

externa, emergencia, hospitalización y programas preventivo promocionales y existe una asociación lineal positiva entre ambas variables.

(Rengifo Olortegui, J. R y Angulo Tina, V.H. 2015) en el estudio “Gestión pedagógica y Logros de Aprendizaje en estudiantes del 5° de secundaria – Institución Educativa Teniente Manuel Clavero Muga” Punchana 2015 el cual fue de tipo correlacional, con una muestra de 112 estudiantes, llegaron a la conclusión: se dio la gestión pedagógica en los estudiantes del 5° de secundaria – Institución Educativa Teniente Manuel Clavero Muga” Punchana 2015, la relación entre la gestión pedagógica y los logros de aprendizaje fue moderada en los estudiantes del 5to de secundaria – Institución Educativa Teniente Manuel Clavero Muga” Punchana 2015.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión pedagógica

1.2.1.1. Conceptualización de gestión pedagógica

La gestión pedagógica es una dimensión de la gestión educativa y está referida a la eficiencia y eficacia de los procesos educativos de enseñanza - aprendizaje. Lo que normalmente conocemos como dar clases, actualmente todo ese proceso es denominado gestión pedagógica. Entonces, dar clases comprende una serie de acciones complejas e implica la planificación, seguimiento, control y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje. Está en función del aprendizaje de los estudiantes y no en función de la enseñanza del docente (Saant, L. p. 66) Incluye: planificación de la enseñanza, ejecución del proceso de enseñanza- aprendizaje y evaluación de los estudiantes (Ministerio Educación Ecuador,).

De acuerdo con (Freeman 1994), La Gestión Pedagógica es el proceso participativo, planificado y organizado por medio del cual el director, como líder pedagógico y gerente del centro educativo, guía, anima, motiva e involucra a la comunidad educativa a aunar esfuerzos y voluntades en función de lograr que todos los estudiantes aprendan para la vida.

Para (Montoya 2010), la gestión pedagógica es el conjunto de acciones y procesos de planificación curricular, organización académica, ejecución de los procesos pedagógicos, control y evaluación, que deben orientarse al logro de los objetivos propuestos en el PEI y el PCI, garantizando mejorar el servicio y la calidad educativa.

(Nano de Mello 1998) destacando el objetivo de la gestión educativa en función de la escuela y en el aprendizaje del alumno, define la gestión pedagógica como el eje central del proceso educativo.

(Fundación ALDA, 2011) considera que la gestión pedagógica es trascendental en la institución educativa, porque se trata de llevar a los alumnos/as

- A que sean felices
- A que se formen en valores
- A que se formen en competencias ciudadanas
- A que desarrollen competencias básicas y laborales.

Según (Minedu-Perú 2011) La gestión pedagógica incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos. Comprende también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras. La gestión pedagógica está relacionada con las formas en que el docente realiza los procesos de enseñanza, cómo asume el currículo y lo traduce en una

planeación didáctica, cómo lo evalúa y, además, la manera de interactuar con sus alumnos y con los padres de familia para garantizar el aprendizaje de los primeros (Secretaría de Educación de México 2010)

La gestión pedagógica está ligada a la calidad de la enseñanza y su responsabilidad reside principalmente en los docentes frente al grupo, para Subiría (2006) el concepto que cada maestro tiene sobre la enseñanza es el que determina sus formas o estilos para enseñar, así como las alternativas que ofrece al alumno para aprender.

1.2.1.2. Importancia de la gestión pedagógica

La importancia de la gestión pedagógica radica en que es la operativización del sistema educativo, es la parte medular puesto que, relacionada y junto con el clima social agradable, deben permitir que los resultados del proceso de aprendizaje cumplan con los objetivos propuestos (Saant, L. p. 66).

1.2.1.3. Elementos que caracterizan la gestación pedagógica

Son: planificación de la enseñanza, ejecución del proceso de enseñanza- aprendizaje y evaluación de los estudiantes (Ministerio educación Ecuador, 2010, p. 69). La planificación de la enseñanza debe tener los siguientes elementos: datos informativos, objetivos educativos específicos, destrezas con criterios de desempeño, estrategias metodológicas, indicadores esenciales de evaluación, recursos y bibliografía utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.2.1.4. Dimensiones de la gestión pedagógica

(Panta 2010) Menciona como dimensiones de la Gestión Pedagógica:

- a. Planificación Curricular.
- b. Recursos Didácticos.

c. Capacidades Didácticas.

(Baldoceda 2008) Señala como dimensiones de la gestión pedagógica del docente las siguientes:

- a. Metodología.
- b. Motivación.
- c. Evaluación
- d. Reforzamiento.
- e. Empatía.
- f. Valores.

Por otro lado, el (Ministerio de Educación del Perú, 2012) Señala como dimensiones de la Gestión Pedagógica:

- 1) El Currículo
 - 1.1. Programaciones sistematizadas en el Proyecto Curricular Institucional.
 - 1.2. Adecuación y contextualización del currículo
 - 1.3. Competencias, capacidades, actitudes, su organización, secuenciación y diversificación curricular.
- 2) Estrategias metodológicas y didácticas
 - 2.1. Diseño de estrategias.
 - 2.2. Planeación didáctica
 - 2.3. Capacitación y actualización de docentes, directores.
- 3) Evaluación de los aprendizajes
 - 3.1. Instrumentos, procedimientos, y criterios de evaluación.
 - 3.2. Seguimiento de los aprendizajes.
 - 3.3. Decisiones para la mejora de los aprendizajes
- 4) Uso de Materiales y recursos didácticos.
 - 4.1. Medios didácticos (Visuales, audiovisuales.
 - 4.2. Equipamiento de aulas con tecnologías de la información y la comunicación.
- 5) Participación de los agentes educativos en las

actividades de la Institución

- 5.1. Departamentos y órganos colegiados.
- 5.2. Tutoría y orientación del alumnado.
- 5.3. Integración y atención a las familias.
- 5.4. Comunicación y sistema de relaciones con la comunidad educativa.
- 5.5. Trabajo en equipo.
- 5.6. Conocimiento y cumplimiento de normativa.

1.2.2. Calidad del servicio

1.2.2.1. Concepto de calidad.

La calidad se define como un conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa. La calidad se define en base a un producto o un servicio. La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. Los clientes siempre han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las empresas (Kotler, 1997).

El concepto de calidad ha evolucionado en el tiempo según las exigencias del propio mercado, desde el concepto tradicional que nos habla de la calidad como el cumplimiento de una norma, sin tomar en cuenta la demanda de dicho producto, donde la oferta supera a la demanda y donde el consumidor es quien debe adaptarse al producto y no el producto a las necesidades del consumidor; hasta el concepto actual donde el producto o servicio se diseña en función de los requerimientos y necesidades del consumidor, tomando en cuenta también conceptos como el

precio, el tiempo, etc.

La filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino hacia la gestión de la calidad actual. Estas cuatro fases son: control de la calidad (calidad= conformidad con las especificaciones), aseguramiento de la calidad (calidad= aptitud para el uso), calidad total (calidad= satisfacción del cliente) y excelencia profesional (calidad = satisfacción de los clientes y eficiencia económica).

La calidad no solo implica hacer las cosas bien, sino también mantener el nivel de calidad durante la realización de un producto o servicio de manera permanente, y esto nos lleva a la cultura de la excelencia, donde la mejora continua es el eje fundamental de todas las actuaciones. La calidad como “excelencia” es considerada como lo mejor en términos absolutos. (Manual de calidad asistencial p 24).

Para entender mejor la calidad es importante conocer los aportes que hicieron los grandes maestros, especialistas o gurús de la calidad, cuyas filosofías y conceptos ayudaron a construir el renacimiento de Japón como potencia industrial después de la segunda guerra mundial. A continuación, se presentan las definiciones de calidad de estos y otros especialistas y organizaciones reconocidas (Surmaney, 2006):

- ✓ Feigenbaum, Armand V.: La calidad es la satisfacción de las expectativas del cliente. Dice que calidad debe definirse en términos de la satisfacción del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio y sus requerimientos. Debido a las necesidades

cambiantes de los clientes, la calidad es multidimensional y dinámica (conocido por libro de texto sobre control de la calidad).

- ✓ Shewhart, Walter A.: La calidad como resultado de dos aspectos o dimensiones: lo subjetivo o lo que quiere el cliente y lo objetivo o características físicas y mensurables de los bienes o servicios que se ofrece (conocido por gráficas de control de procesos estadísticos).
- ✓ Deming, William E., estadístico estadounidense (1900-1993): La calidad es satisfacción del cliente. Un sistema a prueba de errores. Hay diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente (conocido por los catorce puntos de Deming).
- ✓ Juran, Joseph M., ingeniero, abogado y asesor rumano: calidad es adecuación al uso del cliente o idoneidad para el uso (conocido por los procesos para administración de la calidad, la Trilogía de Juran: planificación, control y mejora de la calidad).
- ✓ Crosby, Philip B.: creador de los conceptos “cero defectos” y “aprovecha el día”, define calidad como la conformidad con los requerimientos o cumplir con los requisitos. Es preciso definir la calidad para poder administrarla. Conocido por sus cuatro principios absolutos de la calidad: conformidad con los requerimientos (definición de calidad), prevención de defectos (sistema de calidad), cero defectos (estándar de desempeño de calidad) y costos de la calidad (medición de la calidad). Su lema es “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”.
- ✓ (Ishikawa, Karou 1915-1989): la calidad tiene que ser construida en cada diseño y cada proceso. Satisfacción de los requisitos del consumidor del servicio. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y

mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil, y siempre satisfactorio para el consumidor”. Desarrolló el diagrama de Ishikawa o de causa-efecto.

- ✓ Deming, Juran e Ishikawa fueron los padres del denominado milagro de calidad de las empresas japonesas. (Summers, 2006: p.32, 60)
- ✓ Según la norma (ISO 9000:2000 página 15-16), la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes al producto, cumple con los requisitos o con las necesidades o expectativas establecidas. La definición
- ✓ de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. La norma ISO 9001:2015 la versión más reciente emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo de mejora continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos dentro del sistema de la gestión de la calidad para asegurar la satisfacción del cliente al consumir un producto o servicio.
- ✓ La norma UNE-EN ISO 8402 define calidad como: “el conjunto de características de una cosa que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades para las que fue creada”.
- ✓ La American Society for Quality (Sociedad Americana de la Calidad): define calidad como “un término subjetivo para el que cada persona tiene su propia acepción. Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. Desde el punto de vista técnico, la calidad puede tener dos significados: (1) las características de un producto o servicio que le dan la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas, y (2) un producto o

servicio libre de defectos”.

- ✓ Para (Álvarez 2006) la calidad representa un proceso de mejora continua en el cual todas las áreas y niveles de la empresa se encuentran involucrados en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del cliente o incluso anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.
- ✓ Para Harrington, calidad es el grado en el cual el usuario del objeto, producto o servicio, se siente satisfecho.
- ✓ La siguiente definición de calidad: “un producto o servicio de calidad es aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste”, incluye tres conceptos claves dentro de la gestión de la calidad: expectativas, cliente y menor coste. El cliente siempre buscará aquel producto o servicio que cumpla con sus expectativas al menor precio.

1.2.2.2. Concepto de la calidad del servicio

La calidad del servicio, como lo describen (Lehtinen & Lehtinen 1982) se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización prestadora de servicio. Los clientes evalúan la calidad de servicio a dos niveles diferentes. Un nivel es del servicio “regular” y un segundo nivel es cuando ocurre un problema o una excepción con el servicio regular. La evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio.

Para (Suraman, Zeithaml y Berry 1988) dicen que la calidad de servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente y plantearon cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio y que son determinantes de su calidad: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y

Empatía. Estas cinco dimensiones del funcionamiento del servicio llevan a su calidad. En conjunto constituyen la esencia de los mandamientos de la calidad de servicios: ser excelente en el servicio, intentar ser excelente en las cosas tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía.

Para (Albrecht 2005, p. 21) la calidad de servicio es “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega un valor para alguien”.

La calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas (el servicio esperado) y la prestación (el servicio recibido). La calidad es considerada como la causa de la satisfacción. La calidad del servicio hace referencia a los atributos específicos del servicio relevantes a su calidad descritas en el modelo SERVQUAL (Zeithaml y Bitner, 2009).

1.2.2.3. Calidad del servicio educativo

(Henrriquez 2016) considera que la educación transmite y cultiva valores, conocimientos y destrezas para alcanzar el desarrollo integral: el desarrollo espiritual, ético y moral; desarrollo afectivo; desarrollo intelectual; desarrollo artístico y desarrollo físico. Una educación de calidad debería lograr este desarrollo de manera óptima.

(Marchesi, A y Martín, E. 1998, p. 33), formulan que: Un centro educativo de calidad es aquel que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad educativa, promueve el desarrollo

profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social. Un centro educativo de calidad tiene en cuenta las características de sus alumnos y de su medio social.

(La Ley de Educación n° 28044) en su artículo 13 conceptúa que calidad de la educación “es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”, para lo cual deben interactuar determinados factores, como: los lineamientos generales del proceso educativo, los currículos básicos, la inversión mínima por alumno, la formación inicial y permanente de los docentes y autoridades educativas, una carrera pública que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral, una infraestructura y equipamiento adecuado de la institución educativa, la investigación e innovación educativa y la organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorezcan el proceso educativo.

La variable Calidad del Servicio Educativo se mide a través de la dimensión Satisfacción Educativa que responde centralmente al nivel de resultados del trabajo que desarrolla la institución educativa. La dimensión satisfacción educativa se mide a través de los indicadores: cumplimiento de las expectativas, motivación por aprender y necesidades de servicio cubiertas (Elera, 2010, p., 18)

La (OCDE 1995, p. 10), define la educación de calidad como aquella que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta. La calidad es la búsqueda del mejoramiento continuo de los resultados del aprendizaje.

La calidad en el desarrollo educativo se determina por la pertinencia de los propósitos, los cuales deben ser relevantes para las personas y la sociedad y dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de los beneficiarios, por la eficacia, que es la capacidad que tiene el centro educativo para obtener los resultados deseados con todos los estudiantes en el tiempo previsto y por la eficiencia, que se refiere a la capacidad de hacer una gestión satisfactoria que los recursos que se poseen.

La educación es de calidad cuando logra la construcción de saberes o conocimientos valores y actitudes adecuados para un desarrollo de sujetos libres, activos críticos y consientes. Se entiende por conocimientos adecuados a una amplia variedad de conceptos claves y procedimientos o destrezas requeridas para resolver problemas y que se construyen sobre la base del manejo de un volumen crítico de información actualizada valida y confiable.

1.2.2.4. Dimensiones de la calidad en los servicios

(Parasuraman et al., 1988, p. 23) menciona que en la evaluación de la calidad de servicio se emplean varios métodos o modelos, pero el más usado y que sirve de base a los demás es el método SERVQUAL, que actualmente consta de 5 dimensiones y 22 ítems para la escala de medición. Estas dimensiones se definen de la siguiente manera:

1. Elementos Tangibles: se refiere a apariencia de las instalaciones físicas, equipos, el aspecto del personal o proveedor y materiales de comunicación. Se trata de medir el grado de preparación de la institución educativa para prestar un servicio de calidad educativa.

2. Fiabilidad: es la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa; ausencia de errores. Se trata de medir el grado de veracidad, confianza, garantía, credibilidad, etc., que la institución educativa despierta en los estudiantes.
3. Capacidad de respuesta: es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. Se trata de medir los plazos, tiempo espera, rapidez de respuesta al cliente, facilidad para encontrar a un profesor o empleado en la institución educativa.
4. Seguridad (garantía): conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad o habilidad para inspirar confianza y seguridad. Se trata de medir los conocimientos y atención mostrados por los docentes, empleados y la habilidad que demuestran en el momento de atención al estudiante.
5. Empatía: el cuidado, la atención personalizada que la empresa proporciona a sus clientes. Se trata de medir si los profesores y empleados de la institución educativa se ponen en la piel – lugar del estudiante.

En síntesis, se plantea que los clientes establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas sobre lo que recibirán y las percepciones de lo que reciben, teniendo en cuenta para ello una lista de elementos o factores determinantes de las diferencias de la calidad del servicio. La percepción de la

calidad del servicio es la resultante entre la comparación con el desempeño actual del servicio (Zeithami, Barry y Parasunaman, 1988- 2004, p.16).

1.2.2.5. Características del servicio de calidad

Según (Aniorte 2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Asimismo, existen otras características más específicas mencionadas por Paz (citado en Verdú, 2013), las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones de calidad y afectuosas con los demás, y además,

disfrutarlo.

- Colaboración: ser una persona que gusta de trabajar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.
- Habilidad analítica: permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global.
- Imaginación: es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- Recursos: tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas.
- Aspecto externo: es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente.

1.3. Definición de términos básicos

- o Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (Manual de calidad, ICETEX, 2016, p. 5) Son todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quién se sirva de él (CANTU, H., 1998)
- o Calidad de la educación: Son las características del proceso educativo y los resultados de la formación del hombre conduciendo histórica y socialmente; es decir, la distancia entre lo que ocurre en la práctica educativa y el ideal educativo dado

en esos momentos históricos por los paradigmas en la sociedad determinada (VALDÉS, H., y FRANCISCO P., 1999)

- o Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (Manual de calidad, ICETEX, 2016, p. 5).
- o Servicio: es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir además del producto o servicio básico como consecuencia del precio, imagen y reputación del mismo, es un factor que agrega valor al cliente (Uribe, 2010, página 78).
- o Calidad del Servicio. Es la totalidad de funciones de un servicio prestado que es capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores. Un servicio de calidad es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de éstas (OTERO, M. J. 2002).
- o Gestión Pedagógica. Conjunto de acciones y procesos curriculares de planificación, desarrollo de los procesos de enseñanza – aprendizaje y evaluación curricular, organización académica y todo lo que corresponde a la función de educar (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2005).
- o Currículo: Se refiere al conjunto de objetivos, contenidos, criterios metodológicos y técnicas de evaluación que orientan la actividad académica (enseñanza y aprendizaje).
- Docente. Es la persona encargada directamente de la enseñanza aprendizaje y de investigación, incluye a profesores, jefes de práctica, asistentes de docentes e investigación, profesor universitario (CONSORCIO DE UNIVERSIDADES,

2005)

- o Estudiante: Es el ciudadano con inscripción vigente en alguna de las distintas instituciones educativas (ARTEAGA, R. 2003).
- o Institución educativa: La Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio, que puede ser pública o privada.
- o Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas. (Manual de calidad, ICETEX, 2016 pg. 6)

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

Toda institución educativa pública o privada al igual que cualquier otra empresa, procura satisfacer las necesidades de los clientes con un servicio o producto que cumpla con sus expectativas. En los últimos años se ha observado una pérdida de la calidad de la educación pública del Perú, reflejados en un nivel de aprendizaje bajo o pocos logros de aprendizaje comparativamente a otros países. La calidad del servicio educativo está relacionada con el buen funcionamiento de la institución educativa, es decir, con la gestión institucional, la gestión administrativa y pedagógica que se aplica en estas instituciones, de las cuales la gestión pedagógica es la que está más directamente relacionado al proceso educativo. (Namo de Mello 1998) define a la gestión pedagógica como el eje central del proceso educativo, y por tanto existe la prioridad de enfocar la función de la escuela en el aprendizaje. Asimismo, nos refiere que la satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje del estudiante se refleja en la calidad del aprendizaje que éste logre que en si viene a ser la calidad del servicio educativo impartido en la institución educativa.

Teniendo en cuenta que los estudiantes son los clientes y razón de ser de toda institución educativa, es muy importante conocer la opinión que éstos tienen sobre la calidad del servicio educativo que reciben en relación a la gestión pedagógica puesto que ésta es el eje central del proceso de aprendizaje, con la finalidad de planificar y mejorar el servicio educativo ofertado.

En las instituciones educativas públicas de Iquitos, específicamente en la Institución Educativa “Colegio Nacional

Iquitos”, no son ajenas a lo que sucede en el país en materia de calidad de servicios educativos, pero no tenemos datos objetivos de la participación de los estudiantes respecto a lo que piensan o su

percepción que tienen sobre la calidad del servicio que reciben en relación a la gestión pedagógica de su institución educativa, pues nunca o casi nunca son tomados en cuenta en la planificación del proceso enseñanza-aprendizaje, motivo por el cual se realiza la investigación: Gestión pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021, cuyos resultados, podrán ser tomados en cuenta para la toma de decisiones oportunas, y mejorar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo y la gestión pedagógica en la mencionada institución. Descubrir la percepción que el estudiante tiene sobre la calidad del servicio de educación que reciben permitirá tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia con otras instituciones educativas públicas o privadas. Tener en cuenta que las opiniones de los estudiantes se vuelven más importantes a medida que el ambiente académico se torna más competitiva.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿En qué grado se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021?

2.2.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿Cómo es la gestión pedagógica en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021?
- ✓ ¿Cómo es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021?

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Determinar el grado en que se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.

2.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar la gestión pedagógica en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.
- ✓ Identificar el nivel de la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.
- ✓ Establecer la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.

2.4. Justificación e Importancia de la Investigación

La calidad de servicios de los estudiantes se encuentra asociada a la gestión pedagógica, tal como lo sustenta (Berry, Parasuramn y Zeithalm, 1985) “La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente”. Tomando en consideración el sustento anterior, es necesario conocer la percepción del estudiante, ¿Cuál es el nivel de percepción?, ¿Cómo medir el nivel de percepción?, ¿La percepción es alta?, ¿Cuándo medir la percepción?

En toda institución educativa el estudiante cuenta con un nivel de percepción del servicio que recibe. ¿Qué es lo que necesitamos saber del nivel de percepción?

¿Qué nos puede dar a conocer para determinar cómo mejorar el nivel de percepción? Para poder determinar el nivel de percepción del estudiante es necesario los factores básicos que determinan la percepción del servicio educativo, por tanto la investigación se justifica en el sentido que es necesario conocer cuál es la percepción de los estudiantes del quinto año de educación secundaria, turno diurno, del “Colegio Nacional Iquitos”, para que a partir de ello buscar la forma de elevar esta percepción en los estudiantes para evitar mala imagen institucional y propiciar mejoras en las percepciones futuras; delimitando el propósito : Determinar el grado en que se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5° de educación secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.

La investigación será importante en lo teórico por que se encontrará en ella información teórica detallada sobre la percepción de la gestión pedagógica y la calidad del servicio, en lo

metodológico por que se propone un instrumento para evaluar la percepción de la gestión pedagógica, en lo practico por que permitirá elevar la percepción de los estudiantes y en lo social porque las beneficiarias de la investigación será la Institución educativa “Colegio Nacional Iquitos

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis General

La gestión pedagógica y la calidad del servicio se relacionan en grado medio en estudiantes de 5º de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos”, en el año 2021.

2.5.2. Hipótesis Derivadas:

- ✓ La gestión pedagógica es positiva en estudiantes de 5º de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.
- ✓ El nivel de la calidad del servicio es regular en estudiantes de 5º de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.
- ✓ La relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio es directa en estudiantes de 5º de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.

2.6 Variables

2.6.1 Identificación de las Variables

Variable independiente	(X):	Gestión pedagógica
Variable dependiente	(Y):	Calidad del servicio

2.6.2 Definición de las Variables

2.6.2.1 Definición Conceptual

- La Variable independiente (X): Gestión pedagógica se define conceptualmente como el proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza-aprendizaje, expresados principalmente en el currículo, las estrategias metodológicas y didácticas, evaluación de los aprendizajes, uso de materiales y recursos didácticos, y participación de los agentes educativos en las actividades de la institución (secretaría de Educación Pública de México, 2010).
- La Variable Dependiente (Y): Calidad del servicio se define conceptualmente como el grado de satisfacción alcanzado por el cliente según los criterios siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.6.2.2 Definición Operacional

- La Variable independiente (X): Gestión pedagógica se define operacionalmente como las prioridades del trabajo académico realizada por el docente siendo sus dimensiones: Percepción curricular, proceso enseñanza – aprendizaje, uso de materiales y recursos didáctico, evaluación del aprendizaje, participación de los agentes educativos en las actividades de la institución, cuyos valores son positivo de 51 - 100%, negativo de 0 – 50%.
- La Variable dependiente (Y): Calidad del servicio se define

operacionalmente como el grado de satisfacción que el cliente logra según sus expectativas por el servicio recibido, siendo sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad, empatía, cuyos valores son buena de 51 – 100%, regular de 41- 50% y deficiente de 00 – 40%

2.1.1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	
			CATEGORÍAS	NIVELES
Variable independiente(X) Gestión pedagógica	Percepción curricular	Los profesores informan sobre el currículo de estudio y sus competencias a lograr.	POSITIVO	51 - 100%
		El currículo escolar es importante para tu formación integral.		
		Las sesiones de aprendizaje te parecen muy bien preparadas por los docentes son motivadoras, creativas y cumplen tus expectativas En las sesiones de aprendizaje se aprende conocimientos actualizados, destrezas y valores e incluyen talleres, arte y deporte.		
	Proceso enseñanza aprendizaje	Los materiales y recursos didácticos que hacen uso sus profesores le facilitan lograr un aprendizaje más eficiente Tienen aulas y áreas de educación para el trabajo implementadas y con tecnología de la información y la comunicación que le permiten desarrollar sus proyectos siempre.		
		Los medios materiales (herramientas y equipos) para la enseñanza son suficientes y adecuados (no faltan, están en buen estado, etc.) Sus profesores usan técnicas de enseñanzas y métodos de estudio que le facilitan su comprensión y aprendizaje.	NEGATIVO	00 - 50%
		Considera que los instrumentos y criterios de evaluación que usan sus profesores para evaluarle son justas y reflejan su aprendizaje logrado.		
	Uso de materiales y recursos didácticos	Los profesores son innovadores y buscan mecanismos para ayudarle a mejorar tu aprendizaje		
		Su IE ofrece servicio de tutoría y orientación en horarios adecuados y le han ayudado a definir lo que quiere ser en el futuro.		
		Le participaron y solicitaron sus opiniones sobre ciertas actividades del colegio como recreativas, artísticas, deportivas y académicas Se siente satisfecho con lo aprendido y lo que le enseñaron en esta IE.		
	Evaluación del aprendizaje	Su IE tiene apariencia moderna, ambientes atractivos, limpias, cómodas, amplias y señalizadas, y cuenta con equipamiento moderno funcionando.	BUENO	51 - 100%
		Los docentes de la institución educativa tienen apariencia pulcra y están suficientemente cualificados (conocen su trabajo, lo hacen bien, son limpios) para brindarme una educación de calidad.		
	Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución			
	Elementos Tangibles			

	Fiabilidad	Los profesores y empleados de la IE siempre me han dicho la verdad, han sido honestos y nunca éstos han tratado de mentirme para seguir en la IE.	REGULAR	41 - 50%
		Me siento seguro, con confianza y percibo garantía de mi formación con calidad educativa.		
	Capacidad de respuesta	Cuando he necesitado cualquier tipo de atención, he logrado que me atiendan en un plazo razonable de tiempo y en un horario adecuado a mis necesidades.	DEFICIENTE	00 - 40%
		Los docentes y empleados de la institución educativa siempre están dispuestos a atenderme rápidamente cuando requiero un servicio, nunca están demasiado ocupados para responder mis preguntas.		
Variable Dependiente (Y): Calidad del servicio	Seguridad	La IE, los docentes y empleados me transmiten confianza, seguridad y tienen conocimiento suficiente para atender mis consultas con un lenguaje apropiado (entendible: entiendo todas sus explicaciones) y siempre logran transmitir una buena información sobre los servicios de que dispone la IE.		
		Los docentes y empleados de la institución educativa son hábiles al atenderme y siempre lo han hecho con amabilidad, cordialidad y buen trato ante cualquier consulta o reclamo.		
		Considero que el servicio educativo recibido hasta ahora ha sido de mucho provecho para mí, y considero que es de calidad y lo recomendaré a otros estudiantes.		
	Empatía	Los profesores y empleados de la IE tratan de ponerse en mi lugar para aconsejarme cuando les consulto por algún servicio o información o para solucionarme cualquier duda o problema que les planteo. Priorizan mis intereses.		
		La institución educativa tiene docentes y personal preparados para brindarme una atención personalizada según mis necesidades y problemas.		

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Nivel de Investigación

De acuerdo al nivel de conocimiento el estudio perteneció al nivel cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, porque se revisó lo que se ha investigado anteriormente, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

3.1.2 Tipo de Investigación

El estudio pertenece a la investigación de tipo correlacional porque permitió conocer el grado de correlación entre las variables: Gestión pedagógica y calidad del servicio (Ávila, R.B. 1998)

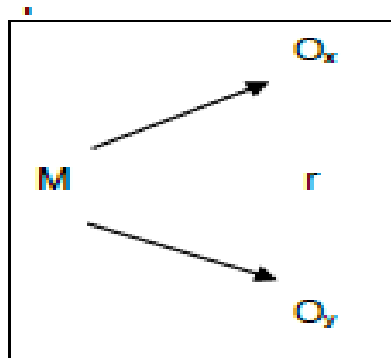
3.1.3 Diseño de Investigación.

El diseño de investigación general fue el de la investigación no experimental y el diseño específico fue el transeccional correlacional.

Fue no experimental porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en él sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Fue de tipo transeccional (transversal) correlacional porque se recolectó los datos en el mismo lugar y en un mismo momento (Hernández, Retal, 2014)

El diseño es:



Donde:

M = Muestra.

OX = Observación a la variable independiente.

OY = Observación a la variable dependiente.

r = Posible asociación entre las variables.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 1,500 Estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 121 estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos.

Para obtener la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{NZ^2(pe)(qe)}{E^2 N + Z^2 (pe.qe)}$$

Donde

n: muestra

N: 1,500

Z2: 1,96

pe: 0.50

qe: 0.50

E: 0.05

Reemplazando los datos de esta fórmula se obtuvo:

$$n = \frac{1500 \times 1.962 (0.50) (0.50)}{0.052 \times 1500 + 1.962 (0.50) (0.50)} = 121 \text{ tamaño de la muestra}$$

La selección de la muestra se realizó en forma aleatoria mediante la técnica de la tómbola.

3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.

3.3.1. Técnica de Recolección de Datos.

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue: la encuesta porque se observó los hechos en forma indirecta.

3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniendo de validez: 63.8% en la variable gestión pedagógica y 66.13% en la variable calidad del servicio; de confiabilidad se obtuvo: 0.999 en la variable gestión pedagógica y 0.939 en la variable calidad del servicio.

3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos.

- ☐ Elaboración y aprobación del anteproyecto de tesis.
- ☐ Elaborar el instrumento de la recolección de datos.
- ☐ Prueba de validez y confiabilidad al instrumento recolección de datos.
- ☐ Recolección de la información.
- ☐ Procesamiento de la información
- ☐ Organización de la información en cuadros.
- ☐ Análisis e interpretación de la información.
- ☐ Elaboración de la discusión, conclusiones y recomendaciones.
- ☐ Elaboración y presentación del informe.

- Sustentación del informe.

3.4. Procesamiento y Análisis de la Información

3.4.1 Procesamiento de la Información

La información fue procesada en forma computarizada utilizando el paquete estadístico computacional SPSS versión 23 en español y MINITAB versión 17 en español, sobre la base de datos con el cual se organizó la información en cuadros para luego representarlos en gráficos.

3.4.2. Análisis de la Información.

El análisis e interpretación de la información se realizó utilizando la estadística descriptiva (frecuencia, promedio ($\bar{x}$) y porcentaje) para el estudio de las variables en forma independiente y la estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada (χ^2) $p < 0.05$ % para la prueba de la hipótesis.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

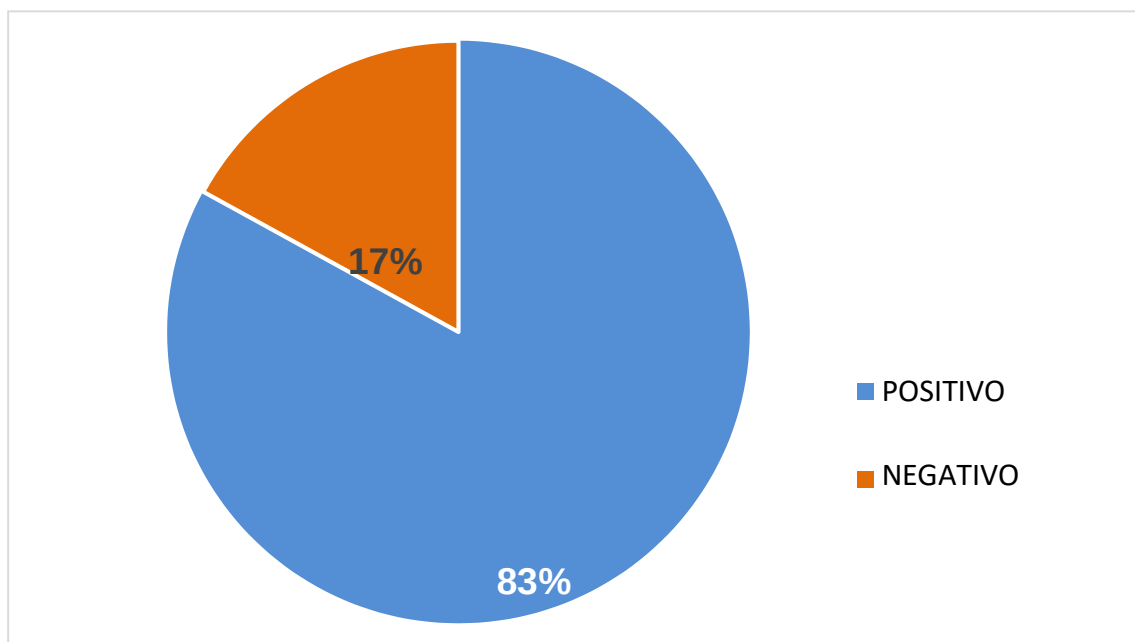
4.1.1. Diagnóstico de la Gestión Pedagógica.

CUADRO N° 1. Percepción curricular en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.

Percepción Curricular	POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%
Los profesores le informan sobre el currículo de estudio y sus competencias a lograr	87	72.0	34	28.0	121	100
El currículo escolar es importante para tu formación integral.	116	96.0	05	04.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	101	83	20	17	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 1. Percepción curricular en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 01

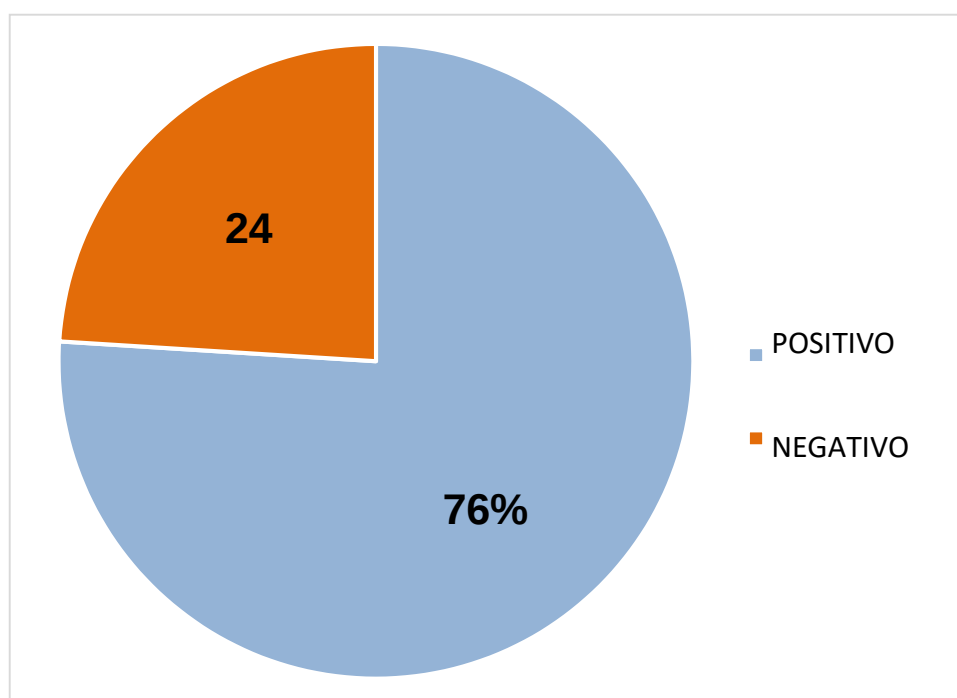
En el cuadro y gráfico N° 01 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021, 101 (83%) estudiantes respondieron positivo la percepción curricular, destacando con 96% el indicador: El currículo escolar es importante para tu formación escolar y el 17% de estudiantes respondieron negativo a la percepción curricular, destacando con 28% el indicador: Los profesores te informan sobre el currículo de estudios y sus competencias a lograr, con lo que se concluyó que fue positivo la percepción curricular en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.

CUADRO N° 2. Proceso enseñanza-aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.

Proceso enseñanza-aprendizaje	POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%
En general, las sesiones de aprendizaje le parecen muy bien preparadas por los docentes; son motivadoras, creativas y cumplen tus expectativas	86	71.0	35	29.0	121	100
En las sesiones de aprendizaje aprende conocimientos actualizados, destrezas y valores e incluyen talleres, arte y deporte.	97	80.0	24	20.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	92	76.0	29	24.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 2. Proceso enseñanza-aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.



FUENTE: Cuadro N° 02

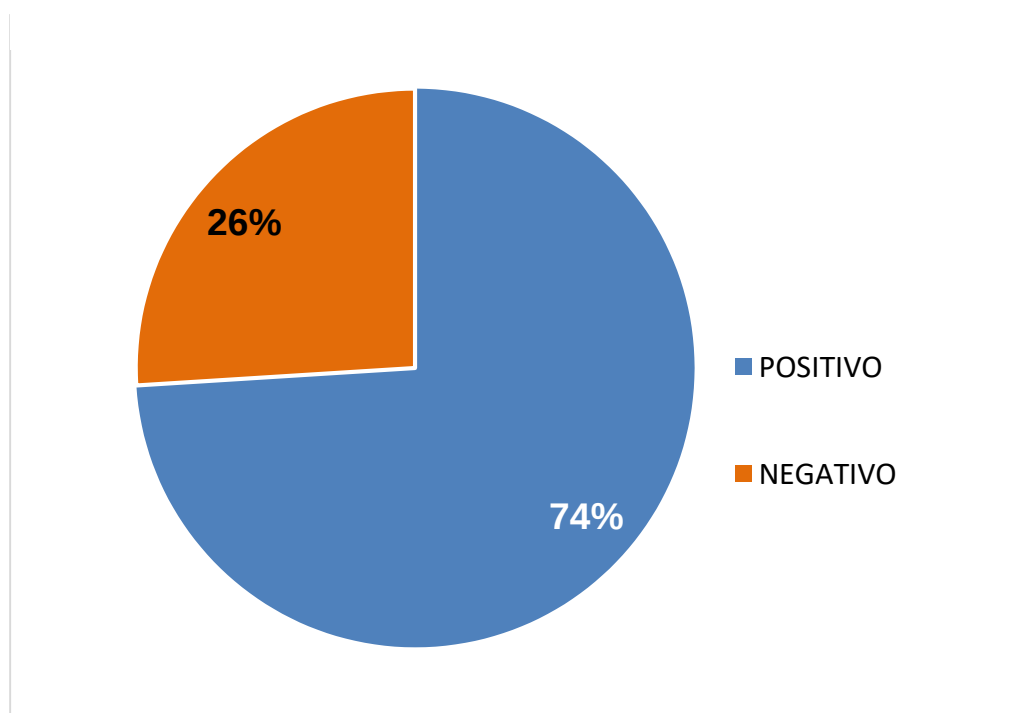
En el cuadro y gráfico N° 02 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 92 (76%) estudiantes respondieron positivo el proceso enseñanza-aprendizaje, destacando con 80% el indicador: En las sesiones de aprendizaje aprende conocimientos actualizados, destrezas y valores e incluyen talleres, arte y deporte y 29 (24%) estudiantes respondieron negativo el proceso enseñanza-aprendizaje, destacando con 29% el indicador: En general, las sesiones de aprendizaje le parecen muy bien preparadas por los docentes, son motivadoras, creativas y cumplen tus expectativas; con lo que se concluyó que fue positivo el proceso enseñanza-aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 3. Uso de materiales y recursos didácticos en estudiantes de 5° desecundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.

Uso de materiales y recursos didácticos	POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%
Los materiales y recursos didácticos que hacen uso sus profesores le facilitan lograr un aprendizaje más eficiente	88	73.0	33	27.0	121	100
Tienen aulas y áreas de educación para el trabajo implementadas y con tecnología de la información y la comunicación que le permiten desarrollar sus proyectos siempre	96	79.0	25	21.0	121	100
Los medios materiales (herramientas y equipos) para la enseñanza son suficientes y adecuados (no faltan, están en buen estado.)	81	67.0	40	33.0	121	100
Sus profesores usan técnicas de enseñanzas y métodos de estudio que le facilitan su comprensión y aprendizaje.	93	77.0	28	23.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	90	74.0	31	26.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 3. Uso de materiales y recursos didácticos en estudiantes de 5° desecundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 03

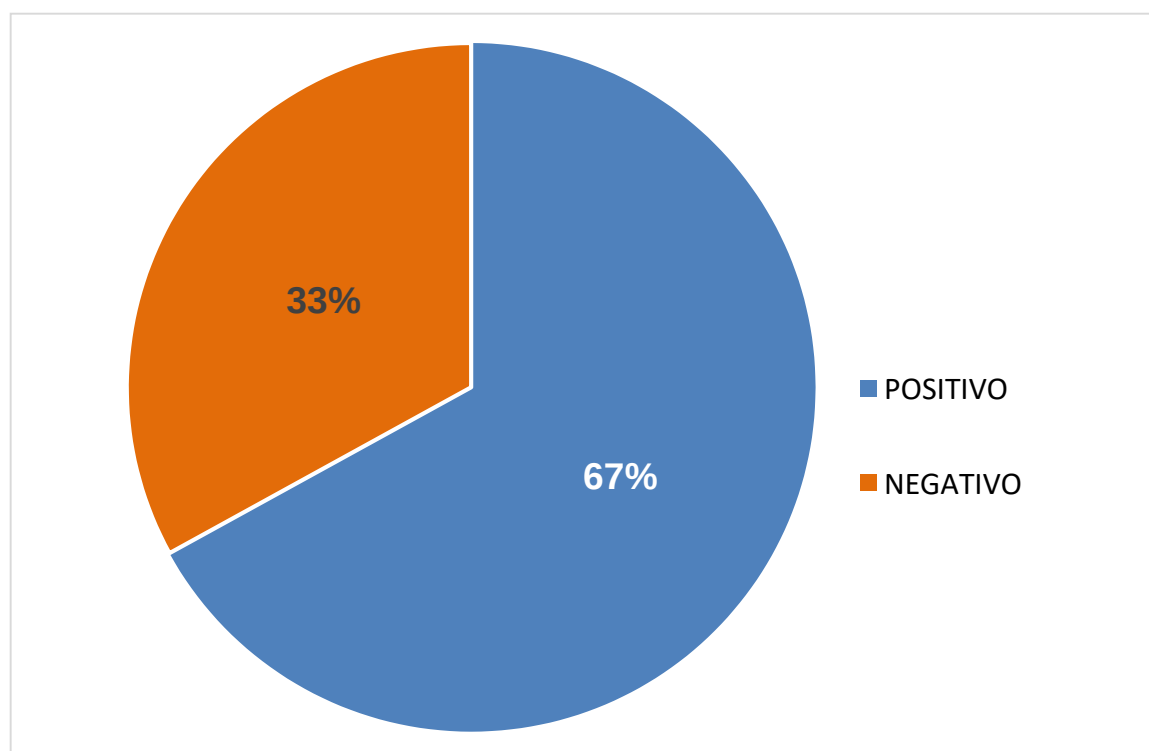
En el cuadro y gráfico N° 03 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 90 (74%) estudiantes respondieron positivo el uso de materiales y recursos didácticos, destacando con 79% el indicador: Tienen aulas y áreas de educación para el trabajo implementadas y con tecnología de la información y la comunicación que le permiten desarrollar sus proyectos siempre y 31 (26%) estudiantes respondieron negativo el uso de materiales y recursos didácticos, destacando con 33% el indicador: Los medios materiales (herramientas y equipos) para la enseñanza son suficientes y adecuados (no faltan, están en buen estado), con lo que se concluyó que fue positivo el uso de materiales y recursos didácticos en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 4. Evaluación del aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021.

Evaluación del aprendizaje	POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%
Considera que los instrumentos y criterios de evaluación que usan sus profesores para evaluarte son justas y reflejan su aprendizaje logrado	85	70.0	36	31.0	121	100
Tus profesores son innovadores y buscan mecanismos para ayudarte a mejorar tu aprendizaje.	76	63.0	45	37.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	81	67.0	40	33.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 4 Evaluación del aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 04

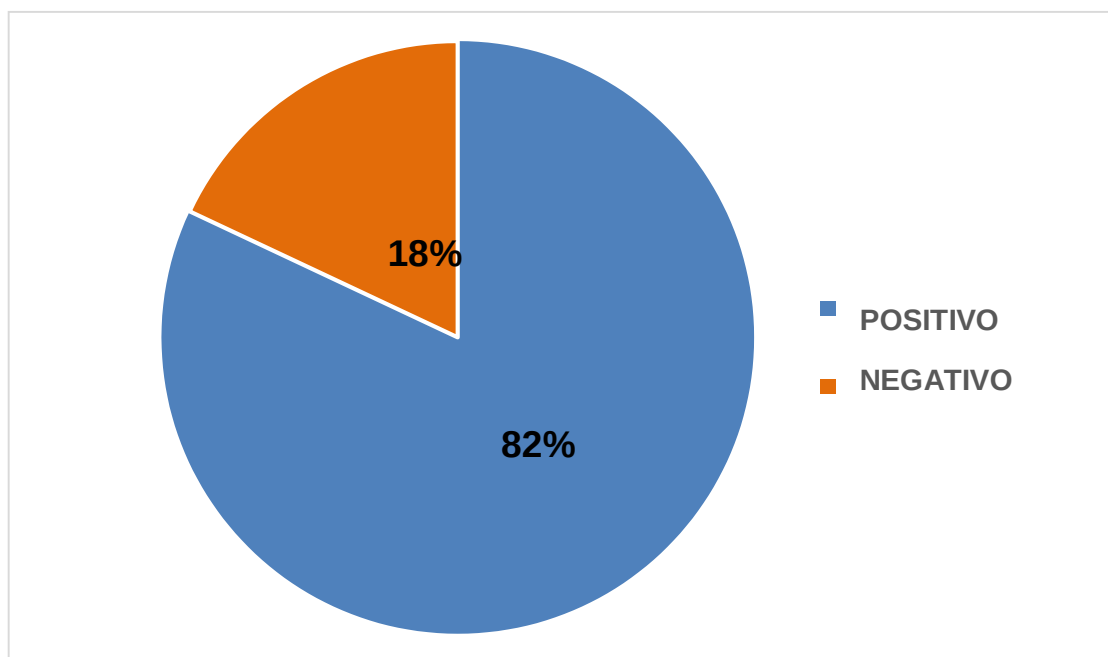
En el cuadro y gráfico N° 04 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 81 (67%) estudiantes respondieron positivo la evaluación del aprendizaje, destacando con 70% el indicador: Considera que los instrumentos y criterios de evaluación que usan sus profesores para evaluarle son justas y reflejan su aprendizaje logrado y 40 (33%) estudiantes respondieron negativo la evaluación del aprendizaje, destacando con 37% el indicador: Los profesores son innovadores y buscan mecanismos para ayudarte a mejorar tu aprendizaje, con lo que se concluyó que fue positivo la evaluación del aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 5. Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución	POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%
Su institución educativa le ofrece servicio de tutoría y orientación en horarios adecuados y me han ayudado a definir lo que quiero ser en el futuro.	109	90.0	12	10.0	121	100
Le participaron y solicitaron sus opiniones sobre ciertas actividades del colegio como recreativas, artísticas, deportivas y académicas	90	74.0	31	26.0	121	100
Se siente satisfecho con lo aprendido y lo que le enseñaron en esta institución educativa	101	83.0	20	17.0	121	100
TOTAL (x)	100	82.0	21	18.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 5 Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 05

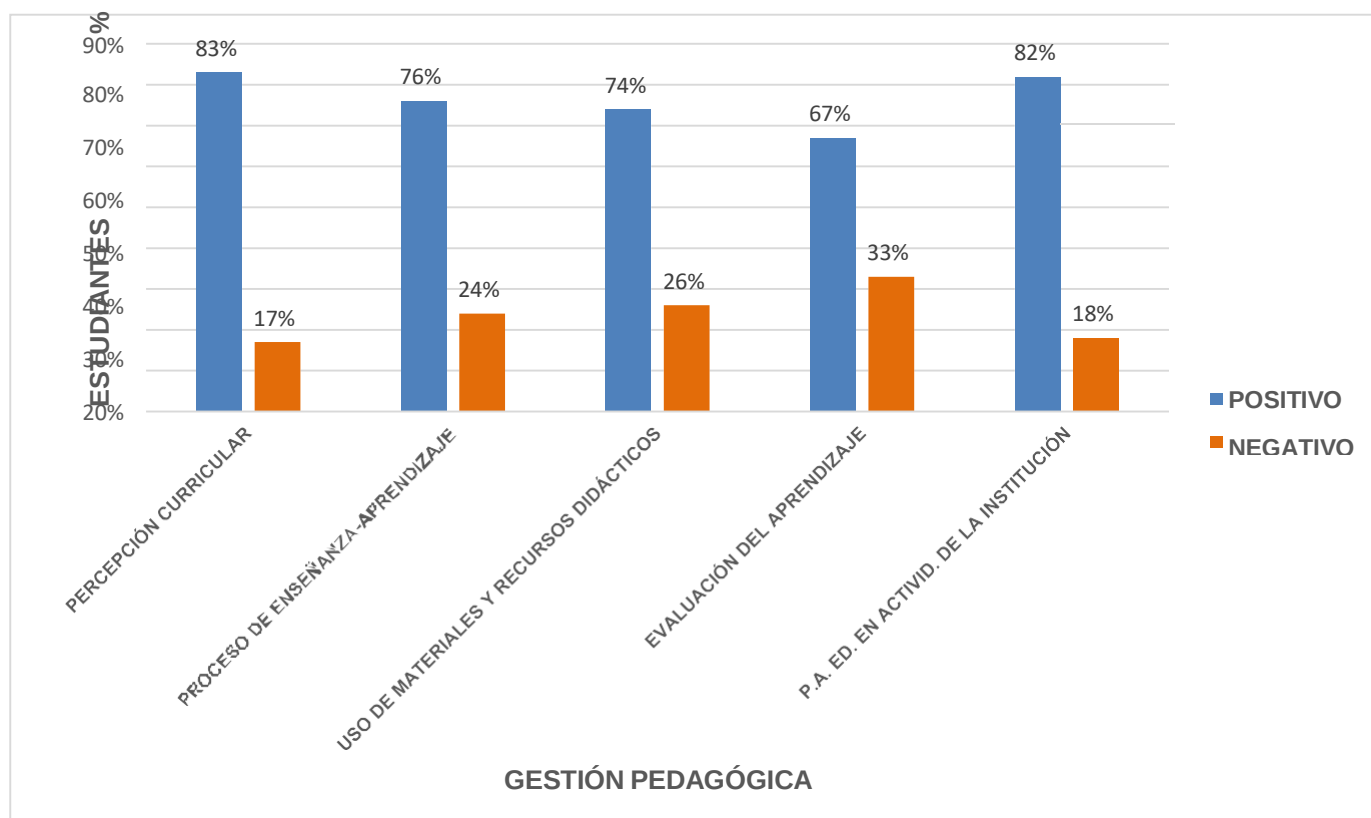
En el cuadro y gráfico N° 05 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 100 (82%) estudiantes respondieron positivo la participación de los agentes educativos en las actividades de la institución, destacando con 90% el indicador: Su institución educativa le ofrece servicio de tutoría y orientación en horarios adecuados y me han ayudado a definir lo que quiero ser en el futuro y 21 (18%) estudiantes, respondieron negativo la participación de los agentes educativos en las actividades de la institución, destacando con 26% el indicador: Le participaron y solicitaron sus opiniones sobre ciertas actividades del colegio como recreativas, artísticas, deportivas y académicas, con lo que se concluyó que fue positivo la participación de los agentes educativos en las actividades de la institución en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 6. Gestión pedagógica en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

GESTIÓN PEDAGÓGICA	POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%
Percepción Curricular	101	83.0	20	17.0	121	100
Proceso enseñanza-aprendizaje	92	76.0	29	24.0	121	100
Uso de materiales y recursos didácticos	90	74.0	31	26.0	121	100
Evaluación del aprendizaje	81	67.0	40	33.0	121	100
Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución	100	82.0	21	18.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	93	77.0	28	23.0	121	100

FUENTE: Cuadro N° 01, 02, 03, 04, 05

GRÁFICO 6 Gestión pedagógica en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 06

En el cuadro y gráfico N° 06 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 93 (77%) estudiantes, respondieron positivo las dimensiones de la gestión pedagógica, destacando con 83% la dimensión percepción curricular y 28 (23%) estudiantes, respondieron negativo las dimensiones de la gestión pedagógica, destacando con 33% la dimensión evaluación del aprendizaje, con lo que se concluyó que fue positivo la gestión pedagógica en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, demostrando la hipótesis derivada: La gestión pedagógica es positivo en estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.

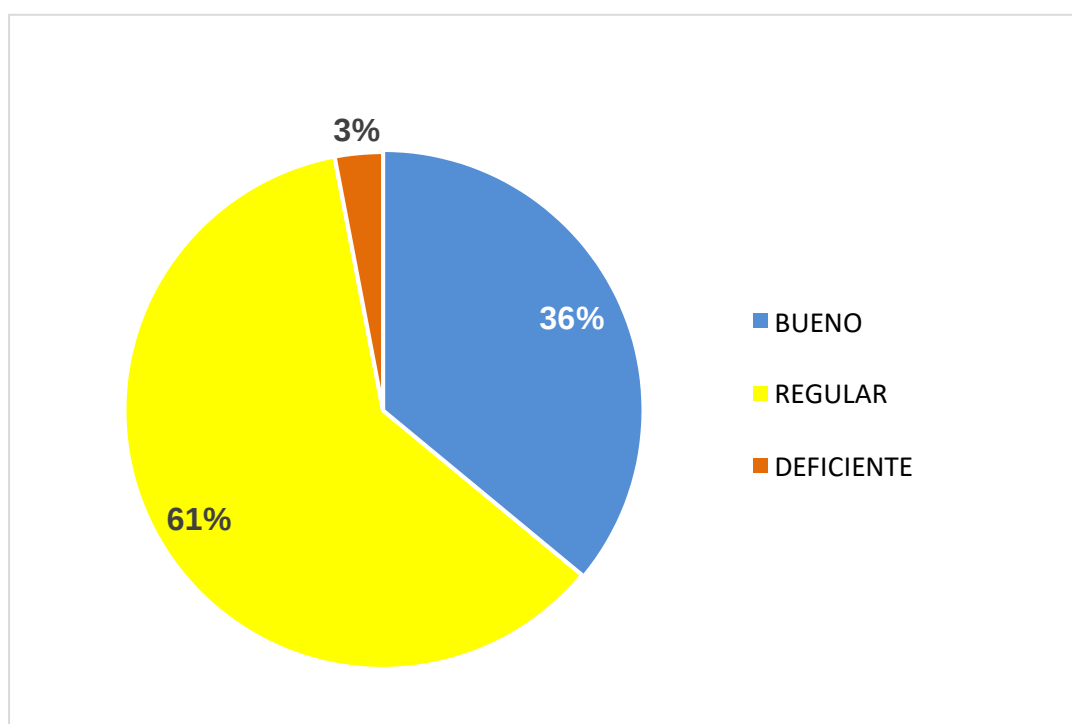
4.1.2. Diagnóstico de la calidad del servicio

CUADRO N° 7. Elementos tangibles en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Elementos tangibles	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	N°	%
Su institución educativa tiene apariencia moderna, ambientes atractivos, limpios, cómodos, amplios, señalizados y cuenta con un equipamiento moderno funcionando	39	32.0	78	65.0	04	3.0	121	100
Los docentes de la institución educativa tienen apariencia pulcra y están cualificados (conocen su trabajo, lo hacen bien, son limpios) para brindar una educación de calidad.	47	39.0	70	58.0	04	3.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	43	36.0	74	61.0	04	3.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 7 Elementos tangibles en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 07

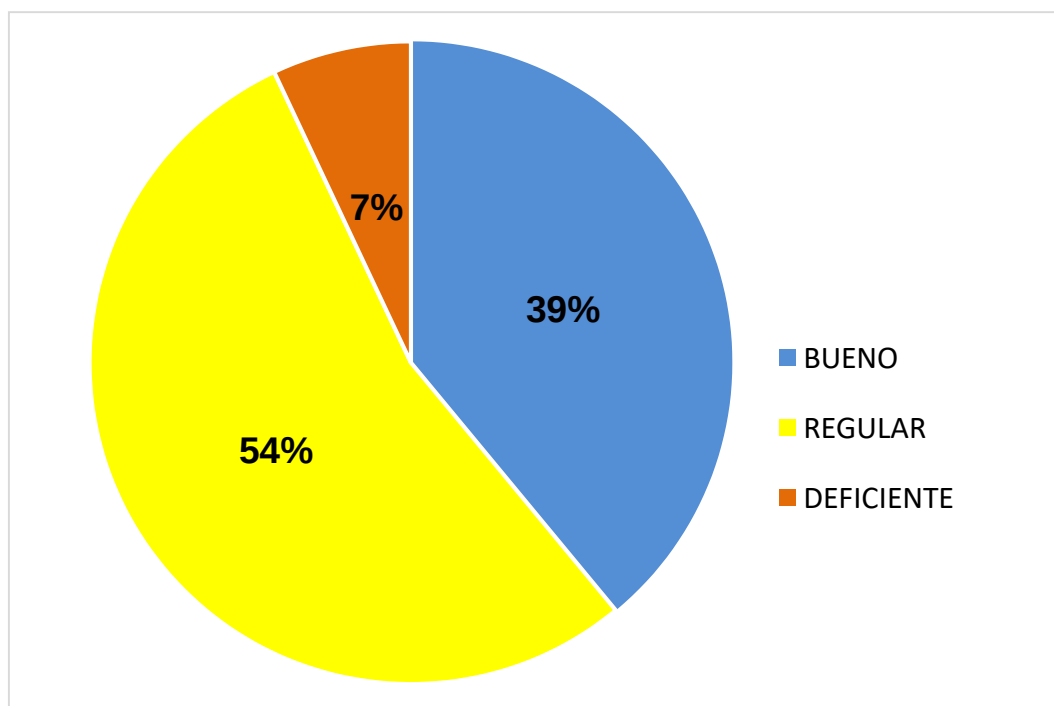
En el cuadro y gráfico N° 07 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 74 (61%) estudiantes, respondieron regular los elementos tangibles en la calidad del servicio, destacando con 65% el indicador: Su institución educativa tiene apariencia moderna, ambientes atractivos, limpios, cómodos, amplios, señalizadas y cuenta con equipamiento moderno funcionando, 43 (36%) estudiantes, respondieron bueno los elementos tangibles en la calidad del servicio, destacando con 39% el indicador: Los docentes de la institución educativa tienen apariencia pulcra y están cualificados (conocen su trabajo, lo hacen bien, son limpios) para brindar una educación de calidad y 04 (3%) estudiantes, respondieron deficiente los elementos tangibles en la calidad del servicio, destacando con 3% ambos indicadores, con lo que se concluyó que fue regular los elementos tangibles en la calidad del servicio en los estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 8. Fiabilidad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Fiabilidad	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	N°	%
Los profesores y empleados de la institución educativa siempre me han dicho la verdad, han sido honestos y nunca éstos han tratado de mentirme para seguir en la institución educativa.	45	37.0	62	51.0	14	12.0	121	100
Me siento seguro, con confianza y percibo garantía de mi formación con calidad educativa.	48	40.0	68	56.0	05	04.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	47	39.0	65	54.0	09	07.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 8. Fiabilidad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 08

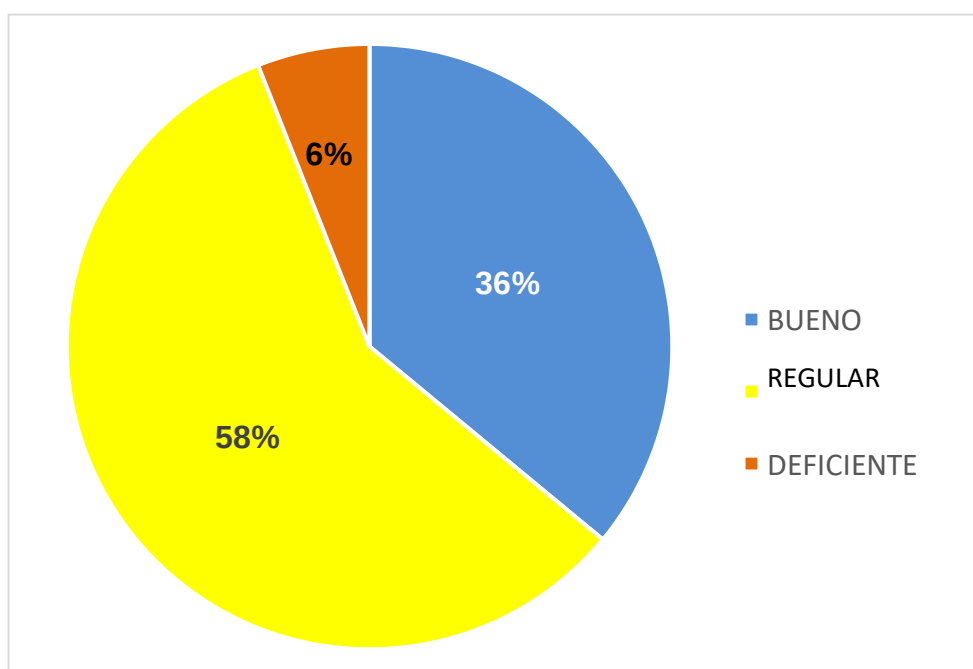
En el cuadro y gráfico N° 08 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 65 (54%) estudiantes respondieron regular la fiabilidad en la calidad del servicio, destacando con 56% el indicador: Me siento seguro, con confianza y percibo garantía de mi formación con calidad educativa, 47 (39%) estudiantes respondieron bueno la fiabilidad en la calidad del servicio, destacando con 40% el mismo indicador de regular y 09 (7%) estudiantes, respondieron deficiente la fiabilidad en la calidad del servicio, destacando con 12% el indicador: Los profesores y empleados de la institución educativa siempre me han dicho la verdad, han sido honestos y nunca éstos han tratado de mentirme para seguir en la institución educativa, con lo que se concluyó que fue regular la fiabilidad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 9. Capacidad de respuesta en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Capacidad de respuesta	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	N°	%
Cuando he necesitado cualquier tipo de atención, he logrado que me atiendan en un plazo razonable de tiempo y en un horario adecuado a mis necesidades.	46	38.0	69	57.0	06	5.0	121	100
Los docentes y empleados de la institución educativa siempre están dispuestos a atenderme rápidamente cuando requiero un servicio, nunca están demasiado ocupados para responder mis preguntas.	39	32.0	72	60.0	10	8.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	43	36.0	70	58.0	08	6.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 9. Capacidad de respuesta en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 09

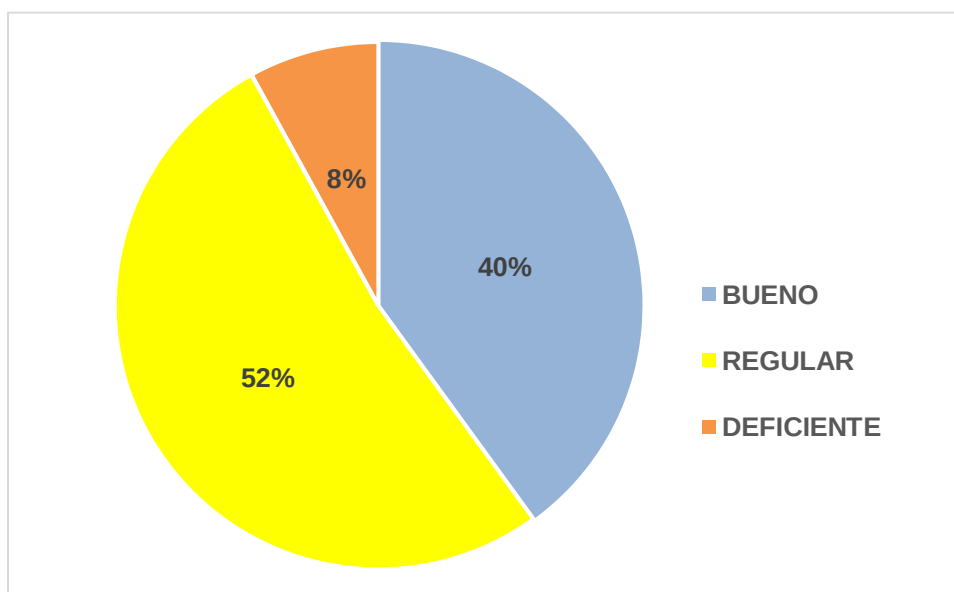
En el cuadro y gráfico N° 09 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 70 (58%) estudiantes respondieron regular la capacidad de respuesta en la calidad del servicio, destacando con 60% el indicador: Los docentes y empleados de la institución educativa siempre están dispuestos a atenderme rápidamente cuando requiero un servicio, nunca están demasiado ocupados para responder mis preguntas, 43 (36%) estudiantes respondieron bueno la capacidad de respuesta en la calidad del servicio, destacando con 38% el indicador: Cuando he necesitado cualquier tipo de atención, he logrado que me atiendan en un plazo razonable de tiempo y en un horario adecuado a mis necesidades y 08 (6%) estudiantes respondieron deficiente la capacidad de respuesta en la calidad del servicio, destacando con 8% el mismo indicador de regular, con lo que se concluyó que fue regular la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 10. Seguridad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Seguridad	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%	N°	%
La institución educativa, los docentes y empleados me transmiten confianza, seguridad y tienen conocimiento suficiente para atender mis consultas con un lenguaje apropiado (entendible: entiendo todas sus explicaciones) y siempre logran transmitir una buena información sobre los servicios de que dispone la institución educativa.	48	40.0	60	50.0	13	10.0	121	100
Los docentes y empleados de la institución educativa son hábiles al atenderme y siempre lo han hecho con amabilidad, cordialidad y buen trato ante cualquier consulta o reclamo.	41	34.0	71	59.0	09	7.0	121	100
Considero que el servicio educativo recibido hasta ahora ha sido de mucho provecho para mí, y considero que es de calidad y lo recomendaré a otros estudiantes.	55	45.0	59	49.0	07	6.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	48	40.0	63	52.0.0	10	8.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 10 Seguridad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 10

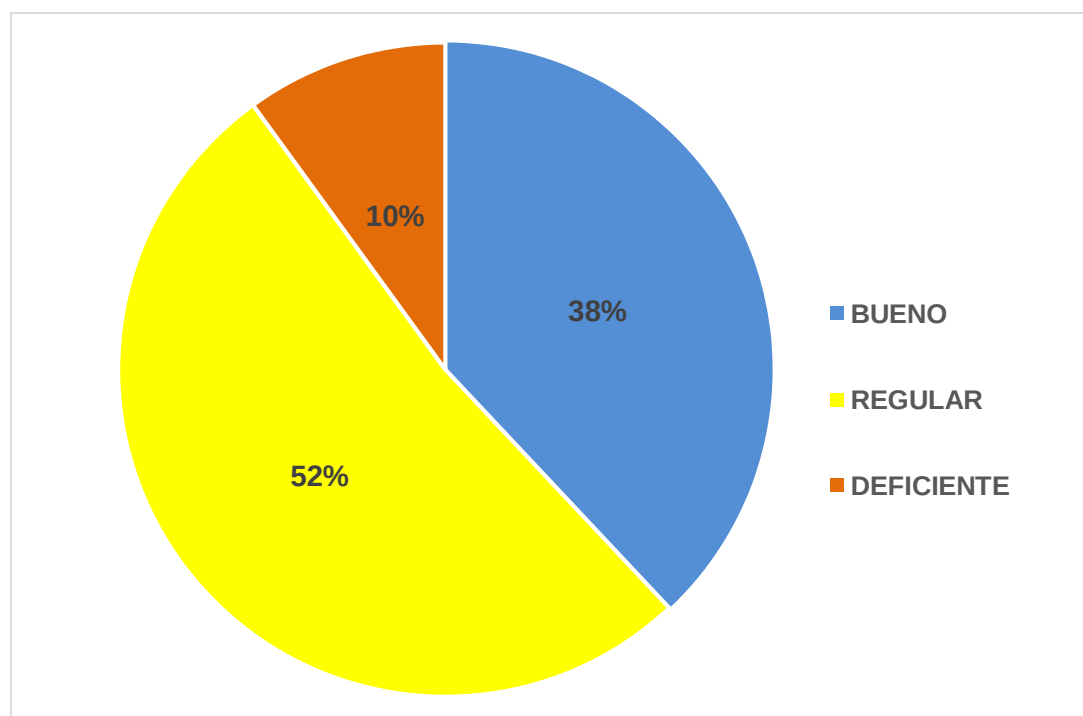
En el cuadro y gráfico N° 10 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 63 (52%) estudiantes respondieron regular la seguridad en la calidad del servicio, destacando con 59% el indicador: Los docentes y empleados de la institución educativa son hábiles al atenderme y siempre lo han hecho con amabilidad, cordialidad y buen trato ante cualquier consulta o reclamo, 48 (40%) estudiantes, respondieron bueno la seguridad en la calidad del servicio, destacando con 45% el indicador: Considero que el servicio educativo recibido hasta ahora ha sido de mucho provecho para mí y considero que es de calidad y lo recomendaré a otros estudiantes y 10 (8%) estudiantes respondieron deficiente la seguridad en la calidad del servicio, destacando con 10% el indicador: La institución educativa, los docentes y empleados me transmiten confianza, seguridad y tienen conocimiento suficiente para atender mis consultas con un lenguaje apropiado y siempre logran transmitir una buena información sobre los servicios de que dispone la institución educativa, con lo que se concluyó que fue regular la seguridad en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 11. Empatía en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Empatía	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	N°	%
Los profesores y empleados de la institución educativa tratan de ponerse en mi lugar para aconsejarme cuando les consulto por algún servicio o información o para solucionarme cualquier duda o problema que les planteo. Priorizan mis intereses.	43	36.0	63	52.0	15	12.0	121	100
La institución educativa tiene docentes y personal preparados para brindarme una atención personalizada según mis necesidades y problemas.	49	41.0	62	51.0	10	8.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	46	38.0	63	52.0	12	10.0	121	100

FUENTE: Base de datos de los autores

GRÁFICO 11. Empatía en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 11

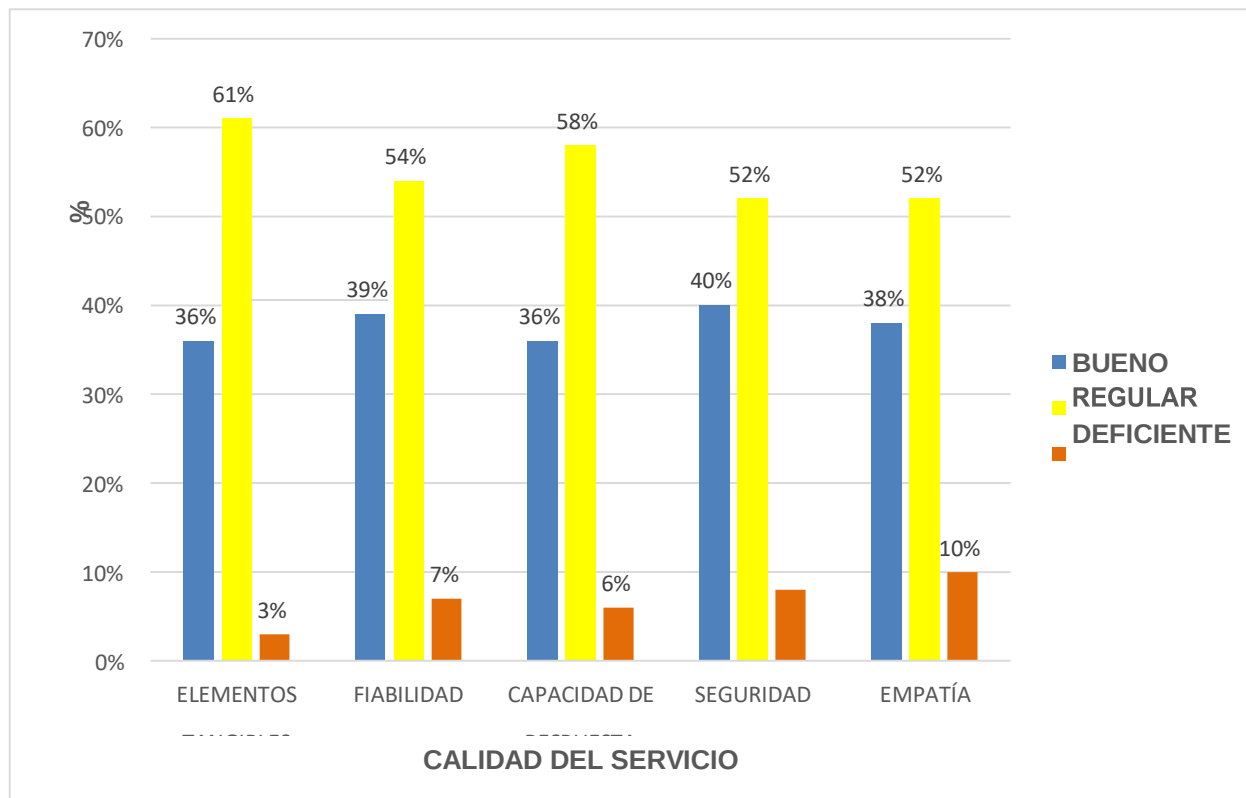
En el cuadro y gráfico N° 11 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 63 (52%) estudiantes, respondieron regular la empatía en la calidad del servicio, destacando con 52% el indicador: Los profesores y empleados de la institución educativa tratan de ponerse en mi lugar para aconsejarme cuando les consulto por algún servicio o información para solucionarme cualquier duda o problema que les planteo. Priorizan mis intereses, 46 (38%) estudiantes respondieron bueno la empatía en la calidad del servicio, destacando con 41% el indicador: La institución educativa tiene docentes y personal preparados para brindarme una atención personalizada según mis necesidades y problemas y 12 (10%) estudiantes respondieron deficiente la empatía en la calidad del servicio, destacando con 12% el mismo indicador de regular, con lo que se concluyó que fue regular la empatía en la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021.

CUADRO N° 12. Calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Calidad de Servicio	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
	f	%	f	%	N°	%	N°	%
Elementos tangibles	43	36.0	74	61.0	04	3.0	121	100
Fiabilidad	47	39.0	65	54.0	09	7.0	121	100
Capacidad de respuesta	43	36.0	70	58.0	08	6.0	121	100
Seguridad	48	40.0	63	52.0	10	8.0	121	100
Empatía	46	38.0	63	52.0	12	10.0	121	100
TOTAL ($\bar{x}$)	45	37.0	67	56.0	09	7.0	121	100

FUENTE: Cuadro N° 07, 08, 09, 10, 11.

GRÁFICO 12 Calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021



FUENTE: Cuadro N° 12

En el cuadro y gráfico N° 12 se observa: del promedio de 121 (100%) estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021, 67 (56%) estudiantes, respondieron regular las dimensiones de la calidad del servicio, destacando con 61% la dimensión elementos tangibles, 45 (37%) estudiantes respondieron bueno las dimensiones de la calidad del servicio, destacando con 40% la dimensión seguridad y 09 (7%) estudiantes, respondieron deficiente las dimensiones de la calidad del servicio destacando con 10% la dimensión empatía, con lo que se concluyó que fue regular la calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el 2021; demostrando la hipótesis derivada: El nivel de calidad del servicio es regular en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Relación entre la gestión pedagógica y calidad de servicio

CUADRO N° 13. Gestión pedagógica según calidad del servicio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021

Gestión Pedagógica	Calidad de Servicio							
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	N°	%
Positivo	32	26	59	49	2	2	93	77
Negativo	13	11	8	7	7	5	28	23
TOTAL	45	37	67	56	9	7	121	100

FUENTE: Cuadro N° 06, 12.

$$X_c^2 = 20.68, \quad X_t^2 = 5.99, \quad gl = 2 \quad p < 0.05\%$$

$$X_c^2 = 20.68, \quad > \quad X_t^2 = 5.99 = 5.99$$



$X_c^2 > X_t^2$ La gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en forma directa.

Al aplicar el coeficiente de contingencia se obtuvo $r = 38\%$ lo que indica que la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio con un grado medio con la que se demostró la hipótesis general de investigación: La gestión pedagógica y la calidad del servicio se relaciona en grado medio en estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.

En el cuadro N° 13 se observa lo siguiente:

- Al realizar el análisis de la gestión pedagógica positivo se observa que de 93 (77%) estudiantes, 59 (49%) estudiantes, respondieron que fue regular la calidad del servicio, 32 (26%) estudiantes respondieron que fue bueno la calidad del servicio y 02 (2%) estudiantes respondieron que fue deficiente la calidad del servicio.
- Al realizar el análisis de la gestión pedagógica negativo, se observa que de 28 (23%) estudiantes, 13 (11%) estudiantes respondieron que fue bueno la calidad del servicio, 08 (7%) estudiantes respondieron que fue regular la calidad del servicio y 07 (5%) estudiantes respondieron que fue deficiente la calidad del servicio.
- Al establecer la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio empleando la prueba estadística inferencial no paramétrica chi cuadrada (X^2), se obtuvo $X_c^2 = 20.68 > X_t^2 = 5.99$ gl = 2, $p < 0.05\%$ concluyendo que la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio en forma directa, con lo que se demostró la hipótesis derivada: La relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio es directa en estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.

- Al aplicar el coeficiente de contingencia se obtuvo $r = 38\%$ lo que indica que la gestión pedagógica se relaciona con la calidad de servicio con un grado medio, con la que quedó demostrado la hipótesis general de investigación: La gestión pedagógica y la calidad del servicio se relacionan en grado medio en estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

5.1 DISCUSIÓN

Al realizar el análisis descriptivo de la gestión pedagógica se encuentra que la gestión pedagógica es positiva en estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021, debido a que las dimensiones mencionadas en el estudio: Percepción curricular, Proceso enseñanza-aprendizaje, uso de materiales y recursos didácticos, evaluación del aprendizaje y participación de los agentes educativos en las actividades de la institución se dieron en forma positiva incidiendo en la mejora del servicio educativo a favor de los estudiantes.

Al realizar el análisis descriptivo de la calidad del servicio se encuentra que la calidad del servicio es regular en estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021, debido a que las dimensiones mencionadas en el estudio: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se dieron en forma regular lo que, conlleva dar mayor atención a la gestión pedagógica, explicando que existe una relación entre las variables.

Al realizar el análisis inferencial empleando la prueba estadística inferencial no paramétrica chi cuadrada (X^2), se ha encontrado que $X^2_c = 20.68 > X^2_t = 5.99$ gl = 2, $p < 0.05\%$ observando que la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio directamente y al aplicar el coeficiente de contingencia se obtiene $r = 38\%$ lo que indica un grado medio de relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio, demostrando la hipótesis general de investigación: La gestión pedagógica y la calidad del servicio se relacionan en grado medio en estudiantes de 5° de secundaria del Colegio Nacional Iquitos en el año 2021, resultado parecido al de (Rengifo Olórtegui, I. R, y Angulo Tina, V.H. 2015) cuando afirman en

su estudio: Gestión pedagógica y logros de aprendizaje en estudiantes del 5° de secundaria – Institución Educativa “Teniente Manuel Clavero Muga”, Punchana, 2015: La relación entre la gestión pedagógica y los logros de aprendizaje fue moderado en los estudiantes del 5° de secundaria – Institución Educativa “Teniente Manuel Clavero Muga”, Punchana, 2015.

5.2. CONCLUSIONES

5.2.1. Conclusiones Específicas.

- La gestión pedagógica es positiva en los estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.
- La calidad del servicio es regular en los estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.
- La gestión pedagógica se relaciona directamente con la calidad del servicio en los estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.
- La gestión pedagógica se delimitó con las dimensiones: Percepción curricular, proceso enseñanza-aprendizaje, uso de materiales y recursos didácticos, evaluación del aprendizaje, participación de los agentes educativos en las actividades de la institución.
- La calidad del servicio se delimitó con las dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

5.2.2. Conclusión General.

La gestión pedagógica y la calidad del servicio se relacionan en grado medio en estudiantes de 5° de secundaria del “Colegio Nacional Iquitos” en el año 2021.

5.3 RECOMENDACIONES

5.3.1 Recomendaciones Específicas.

- A los docentes de los estudiantes de 5° de secundaria y demás docentes del Colegio Nacional Iquitos, continuar desarrollando una gestión pedagógica positiva para lograr los objetivos de la gestión educativa en función de la institución y del proceso enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.
- A los directivos, docentes del Colegio Nacional Iquitos, mejorar la calidad del servicio brindando a los estudiantes y a la comunidad un conjunto de aspectos o condiciones educativas mediante las cuales los estudiantes se sientan satisfechos por cubrir sus necesidades cognitivas, afectivas, sociales, motrices, estéticas, morales para alcanzar su desarrollo integral.
- A los directivos del Colegio Nacional Iquitos, contribuir a la satisfacción de la comunidad educativa brindando un servicio de calidad; mediante una buena gestión pedagógica.
- A los estudiantes de Maestría en ciencias de la educación, mención en gestión y docencia educativa continuar realizando estudios sobre la calidad del servicio educativo.
- Hacer extensivo los resultados del estudio a otras instituciones educativas de la región y del país.

5.3.2 Recomendación General.

A los directivos del Colegio Nacional Iquitos, promover eventos sobre gestión pedagógica y calidad del servicio dirigido a los docentes para potenciar una buena gestión pedagógica y por

ende una excelente satisfacción de las características educativas que se brinda a la comunidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Albrecht, K. (1992). Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. Barcelona: Paidós
2. Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
3. Ávila, R. B. Introducción a la Metodología de la Investigación. Perú, 1998, p. 23
4. Baldoceda López, M (2008) La gestión pedagógica y el mejoramiento de la calidad académica de los estudiantes de la Institución Educativa Sor Ana de los Ángeles, en el área de ciencias Sociales durante el año 2006. Tesis para optar el grado Académico de Magister en ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional. Universidad Nacional de Educación-Lima.
5. Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). Revista de Ciencias Sociales Vol. 13 (1), 2007. (2007). Zulia, VE: Red Universidad del Zulia. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
6. Citada por Salinas, E. V., (2014) en. La calidad de la Gestión Pedagógica y su Relación con la práctica docente en el nivel secundaria Policía Nacional del Perú. Tesis Mgr, UNMSM p. 23
7. Consorcio de Universidades (2005) Gestión de la Calidad para las Instituciones de Educación Superior. Perú, p. 104.
8. Dávila P. Susy K. (2005:140) en su estudio: Demanda de los Servicios Educativos en Instituciones Privadas del Distrito de Iquitos – 2005.
9. Freeman, E. (1984). Strategic Management: A stakeholder approach. Boston: pitman.
10. Fundación Alda. (2011). Dimensiones de Gestión del Directivo. Página 8. Pp.17
11. HERNANDEZ, R. et al. Metodología de la Investigación. México,

2010, p. 78

12. Lehtinen, J.R. & Lehtinen, O. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. Unpublished working paper, helsinki: service management institute.
13. Namó de Mello. (1998). "Nuevas propuestas para la Gestión Educativa". México
14. Minedu-Perú. (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Módulo 1 Gestión educativa. Página 26. Pp 89.
15. Ministerio de Educación (2012) Diseño Curricular de Educación Básica Regular. Perú, p.
16. Panta Panta, J. (2010) Gestión Pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Felpe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa-Chosica-2009.Tesis para optar el grado Académico de doctor en Ciencias de la Educación Universidad Nacional de Educación. -Lima.
17. Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). "Servqual: a multiple- item scale for measuring consumer perceptions of services quality", in: Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
18. Publicaciones, V. (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Málaga, ES: Editorial Publicaciones Vértice. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
19. Reátegui, J. Influencia del Nivel de Capacitación en la Calidad de la Enseñanza de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas de la UNAP" Iquitos – Perú, 1993, p. 150
20. Rengifo Olortegui, J.R y Angulo Tina O.H. (2015) Gestión pedagógica y logros de aprendizaje en estudiantes del 5To de secundaria, Institución Educativa teniente Manuel Clavero Muga Punchana, 2015. Perú, Iquitos.
21. Roggeroni Tuesta, J.B. y García Aguilar, J.C (2014) Calidad del servicio en clientes del Banco de Crédito del Perú, Iquitos 2014 Perú, Iquitos

22. Retamal, A. y Monge, V. Calidad percibida por dos poblaciones adscritas a dos centros de salud de la provincia de Cuenca. Madrid – España, 2000, p. 20
23. Saant, L, J. (2013). Gestión pedagógica en el aula: Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de centros educativos, Tesis de grado. Loja, Ecuador
24. Secretaría de Educación Pública. (2010). Modelo de gestión Educativa estratégica. Segunda edición, México, p. 141
25. Secretaría de Educación Pública de México, SEB-DGDGIE-PEC (2009). Modelo de Gestión Educativa Estratégica. México., p. 9
26. Tobías, P. Estudio comparativo del rendimiento educativo entre los alumnos de primaria (4º y 5º) de las Escuelas integradas y no integradas de Lima Metropolitana 2da zona de educación (3er sector escolar). Perú, 1994, p. 116
27. Terrones, W. W. La calidad del servicio del Hospital de Apoyo Iquitos, según percepción de los usuarios, Iquitos 2000” Iquitos – Perú, 2000, p. 53
28. Verdú, C. (2013) características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente:<http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>
29. Zeithaml, V; Bitner, M Jo; Gremler. (2009) Marketing de servicios. México: McGraw Hill. Quinta Edición

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 03: Instrumento de validez: Gestión Pedagógica

Anexo 04: Instrumento de validez: Calidad del Servicio

Anexo 05: Instrumento de confiabilidad: Gestión Pedagógica

Anexo 06: Instrumento de confiabilidad: Calidad del Servicio

Anexo 07: Solicitud de inscripción y aprobación de anteproyecto de tesis

Anexo 08: Carta de aceptación de asesoramiento de anteproyecto de tesis.

Anexo 09: Ficha de Evaluación de Anteproyecto de Tesis

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Tema: GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES DE 5° DE SECUNDARIA DEL COLEGIO NACIONAL IQUITOS, 2021

AUTOR (es) : Rubith, GARCÍA RENGIFO

Carlos Enrique, MÁRQUEZ CABALLERO

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General ¿En qué grado se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021? Problemas Específicos ¿Cómo es la gestión pedagógica en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021? Cuál es el nivel de la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos 2021 ¿Cómo es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos 2021	Objetivo General Determinar el grado en que se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos 2021. Objetivos Específicos ✓ Evaluar la gestión pedagógica en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021. ✓ Identificar el nivel de la calidad del servicio en estudiantes de 5º de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021 ✓ Establecer la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del	Hipótesis General La gestión pedagógica y la calidad del servicio se relacionan en grado medio en estudiantes de 5º de secundaria del "Colegio Nacional Iquitos", 2021. Hipótesis Derivadas La gestión pedagógica es positiva en estudiantes de 5º de secundaria del "Colegio Nacional Iquitos", 2021 El nivel de la calidad del servicio es regular en estudiantes de 5º de secundaria del "Colegio Nacional Iquitos" 2021 La relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio es directa en estudiantes de 5º de secundaria del "Colegio Nacional Iquitos" 2021	Variable independiente (X): Gestión pedagógica	Percepción curricular Proceso enseñanza aprendizaje Uso de materiales y recursos didácticos Evaluación del aprendizaje Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución	Conocimiento del currículo Importancia del currículo Sesiones de aprendizaje Formación integral Materiales y recursos didácticos (Visuales, audiovisuales) Técnicas de enseñanza y estudio Instrumentos, procedimientos, y criterios de Evaluación Decisiones para la mejora de los aprendizajes Tutoría y orientación del alumnado Trabajo en equipo. Percepción del proceso pedagógico	Nivel de Investigación. El estudio perteneció al nivel cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, Tipo de Investigación El estudio perteneció a la investigación de tipo correlacional porque permitirá conocer el grado de correlación entre las variables: GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO Diseño de Investigación. El diseño de investigación fue de la investigación no experimental y el diseño específico fue el transeccional correlacional. Fue no experimental porque no se manipuló la variable independiente: GESTION PEDAGOGICA Fue de tipo transeccional correlacional porque se recolectó los datos en el mismo lugar y en un mismo momento. El diseño es: M O_x r O_y

	servicio en alumnos de 5ª de secundaria del Colegio Nacional Iquitos, 2021				Donde: M = Muestra. O_x = Observación a la variable independiente. O_y = Observación a la variable dependiente. r = Posible asociación entre las variables. Población La población estuvo conformada por 1,500 estudiantes de 5º año de la Institución Educativa Colegio Nacional Iquitos, Muestra Fue un total de 121 estudiantes Técnica de Recolección de Datos. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue: la encuesta porque se observó los hechos en forma indirecta. Instrumento de Recolección de Datos. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.
--	---	--	--	--	--



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN
Y DOCENCIA EDUCATIVA

Anexo 02: Instrumento de Recolección de

DatosCUESTIONARIO

CÓDIGO: _____

I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la. **GESTIÓN PEDAGÓGICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN ESTUDIANTES DE 5º AÑO DE SECUNDARIA DEL COLEGIO NACIONAL IQUITOS, 2021.**

El estudio servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en Ciencias de la Educación, mención en Gestión y Docencia Educativa

I. DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE

1. SEXO: _____ SECCIÓN: _____
2. DÍA: _____

II. INSTRUCCIONES

- Lee atentamente las preguntas del cuestionario y respóndelas marcando con un aspa (X) de acuerdo a su apreciación.
- La información que nos proporciona será confidencial.

DIMENSIONES	GESTIÓN PEDAGÓGICA	POSITIVO	NEGATIVO
Percepción curricular	Los profesores le informan sobre el currículo de estudio y sus competencias a lograr		
	¿Crees que el currículo escolar es importante para su formación integral?		
Proceso enseñanza aprendizaje	Las sesiones de aprendizaje le parecen muy bien preparadas por sus docentes son motivadoras, creativas y cumplen tus expectativas		
	En sus sesiones de aprendizaje usted aprende conocimientos actualizados, destrezas y valores e incluyen talleres, arte y deporte		
Uso de materiales y recursos didácticos	Los materiales y recursos didácticos que hacen uso sus profesores le facilitan lograr un aprendizaje más eficiente		
	Tienen aulas y áreas de educación para el trabajo implementadas y con tecnología de la información y la comunicación que le permiten desarrollar sus proyectos siempre		
	Los medios materiales (herramientas y equipos) para la enseñanza son suficientes y adecuados (no faltan, están en buen estado, etc.)		
	Sus profesores usan técnicas de enseñanzas y métodos de estudio que le facilitan su comprensión y aprendizaje		
Evaluación del aprendizaje	Usted considera que los instrumentos y criterios de evaluación que usan sus profesores para evaluarle son justas y reflejan su aprendizaje logrado.		
	Sus profesores son innovadores y buscan mecanismos para ayudarle a mejorar tu aprendizaje		
Participación de los agentes educativos en las actividades de la institución	Su IE le ofrece servicio de tutoría y orientación en horarios adecuados para Ud. y sus padres y me han ayudado a definir lo q quiero ser en el futuro.		
	Le participaron y solicitaron sus opiniones sobre ciertas actividades del colegio como recreativas, artísticas, deportivas y académicas		
	Se siente satisfecho con lo aprendido y lo que le enseñaron en esta IE		

VD: Percepción de la calidad de servicio		B	R	D
Elementos Tangibles	Su IE tiene apariencia moderna, ambientes atractivos, limpias, cómodas, amplias y señalizadas, y cuenta con equipamiento moderno funcionando			
	Los docentes tienen apariencia pulcra y están suficientemente cualificados (conocen su trabajo, lo hacen bien, son limpios) para brindarme una educación de calidad.			
Fiabilidad	Los diversos profesores y empleados de la IE siempre me han dicho la verdad, han sido honestos y nunca éstos han tratado de mentirme para seguir en la IE			
	Me siento seguro, con confianza y percibo garantía de mi formación con calidad educativa.			
Capacidad de respuesta	Cuando he necesitado cualquier tipo de atención, he logrado que me atiendan en un plazo razonable de tiempo y en un horario adecuado a mis necesidades.			
	Los docentes y empleados de la institución educativa siempre están dispuestos a atenderme rápidamente cuando requiero un servicio, nunca están demasiado ocupados para responder mis preguntas			
Seguridad	La IE, los docentes y empleados me transmiten confianza, seguridad y tienen conocimiento suficiente para atender mis consultas con un lenguaje apropiado (entendible: entiendo todas sus explicaciones) y siempre logran transmitir una buena información sobre los servicios de que dispone la IE.			
	Los docentes y empleados de la institución educativa son hábiles al atenderme y siempre lo han hecho con amabilidad, cordialidad y buen trato ante cualquier consulta o reclamo.			
	Considero que el servicio educativo recibido hasta ahora ha sido de mucho provecho para mí, y considero que es de calidad y lo recomendaré a otros estudiantes.			
Empatía	Los profesores y empleados de la IE tratan de ponerse en mi lugar para aconsejarme cuando les consulto por algún servicio o información o para solucionarme cualquier duda o problema que les planteo. Priorizan mis intereses.			
	La institución educativa tiene docentes y personal preparados para brindarme una atención personalizada según mis necesidades y problemas			

Anexo 03



**UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ**

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021

Autor (es) del Instrumento: Márquez Caballero, Carlos Enrique
García Rengifo, Rubith

Nombre del instrumento motivo de evaluación: GESTIÓN PEGADOGICA

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Lic. Silvia del Carmen Arévalo Panduro, Mgr. profesora a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Magister en Docencia e Investigación Universitaria.

Lic., Vittorio Romero Ríos, profesor a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Psicología Educativa.

Lic. Max Luna Rojas, Mgr. profesor a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Magister en Gestión Educativa.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Silvia del Carmen Arévalo Panduro	50	45	45	60	60	65	65	60	65
Vittorio Romero Ríos	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Max Luna Rojas	60	55	55	70	70	60	70	70	70
Promedio General	63.8								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUALITATIVA	CUANTITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 63.8 puntos, lo que significa que está en el rango de "Muy Buena", quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

Anexo 04



**UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ**

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021

Autor (es) del Instrumento: Márquez Caballero, Carlos Enrique y García Rengifo, Rubith

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Calidad del Servicio

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Lic. Max Luna Rojas, Mgr. profesor a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Magister en Gestión Educativa.

Lic. Silvia del Carmen Arévalo Panduro, Mgr. profesora a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Magister en Docencia e Investigación Universitaria.

Lic. Vittorio Romero Ríos, profesor a tiempo completo de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Psicología Educativa.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Max Luna Rojas	55	60	65	70	70	75	70	70	75
Vittorio Romero Ríos	55	50	50	65	65	70	70	65	70
Silvia del Carmen Arévalo Panduro	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Promedio General	66.63								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 66.63 puntos, lo que significa que está en el rango de "Muy Buena", quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

Anexo 05



**UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ**

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021

Autor (es) del Instrumento: Márquez Caballero, Carlos Enrique y García Rengifo, Rubith

Nombre del instrumento motivo de evaluación: GESTIÓN PEDAGOGICA

- a. La confiabilidad para **Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021** se llevó a cabo mediante el método de inter correlación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación
- b. Estadísticos de confiabilidad para **Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021**

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
(Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021)	0.999	9

- c. Criterio de confiabilidad valores

Según Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre la **GESTIÓN PEDAGOGICA**, se utilizó el Alfa de Cronbach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre **Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021**. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.999 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de EXCELENTE CONFIABILIDAD lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

Anexo 06



**UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ**

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021

Autor (es) del Instrumento: Márquez Caballero, Carlos Enrique y García Rengifo, Rubith

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Calidad del Servicio

La confiabilidad para **Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021** se llevó a cabo mediante el método de inter correlación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación estadísticos de confiabilidad para **Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021**

a.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
(Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021)	0.939	9

b. **Criterio de confiabilidad valores**

Según Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre la **Calidad del Servicio**, se utilizó el Alfa de Cronbach el cual arrojó el siguiente resultado: La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre **Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021**. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.938 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de EXCELENTE CONFIABILIDAD lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

Anexo
07



**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL PROYECTO
DE TESIS PARA OPTAR EL**

**GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
MENCIÓN EN GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA**

SEÑOR (a) DIRECTOR (a) DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA DEL PERÚ

Dr. DELIA PEREA VDA DE AREVALO.

**MARQUEZ CABALLERO, CARLOS ENRIQUE, DNI N° 01114674
GARCIA RENGIFO, RUBITH, DNI N° 05375990**

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi proyecto de tesis
titulado: **"Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to.
Secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021"**.

Para lo cual adjunto a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Tres (4) copias de anteproyecto de tesis:
- ✓ Tres (4) copias de informe de tesis:



Por tanto, pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser _____ de justicia.

San Juan Bautista, 15 de noviembre de 2021

Firma del Interesado
DNI N° 01114674

Firma del Interesado
DNI N° 05375990

ANEXO

08



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL PROYECTO DE TESIS

**GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
MENCIÓN EN GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA**

Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta, Docente de la Facultad de EDUCACIÓN Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificado con D.N.I. N° 05342739, me comprometo a asesorar el Proyecto de Tesis de: **"Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. Secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021"**.

MARQUEZ CABALLERO, CARLOS ENRIQUE, DNI N° 01114674
GARCIA RENGIFO, RUBITH, DNI N° 05375990

Cuyo título es **Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. Secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021"**.

San Juan Bautista, 15 de noviembre de 2021

Firmado Digitalmente por (DPT)

BLANCA LUZ GRATELLI TUESTA
D.N.I. N° 05342739
DOCENTE – FEH

Anexo

09



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

FICHA DE EVALUACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE TESIS

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y DOCENCIA EDUCATIVA

TÍTULO: Gestión Pedagógica y calidad del servicio en estudiantes de 5to. De secundaria del Colegio Nacional, Iquitos, 2021

AUTOR (es): Márquez Caballero, Carlos Enrique y García Rengifo, Rubith

N°	Ítems	Valor	Puntos
I. DATOS GENERALES			
1	La carátula. Índice de contenido y Datos Generales están redactados de acuerdo a la Estructura de la Facultad?	2	
2	El Anteproyecto está relacionado con el área y línea de investigación de la Facultad?	3	
3	Especifica los colaboradores institucionales y personales?	1	
4	Explicita la fecha de inicio y término del estudio?	1	
	Sub Total	07	
PLAN DE INVESTIGACIÓN			
	Título		
1	El título presenta la (s) variable (s), el término relacional (excepto descriptivos). Dimensión espacial, social y temporal?	4	
	Sub Total	04	
II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL			
1	Los antecedentes incluyen estudios relacionados con la investigación propuesta a nivel internacional, nacional y regional?	4	
2	Los antecedentes presentan una revisión selectiva de estudios relacionados a la (s) variable (s)	2	
3	El marco teórico expone, analiza, compara e interpreta, mostrando puntos de vista sobre las teorías, concepciones, perspectivas teóricas que se consideran válidas para el correcto encuadre del estudio?	2	
4	El marco teórico está elaborado en función de las variables. Dimensiones e indicadores en forma lógica y coherente?	3	
5	En el marco teórico, se aprecia con claridad la vinculación entre las teorías vigentes y el problema de la investigación?	3	
6	El marco teórico está actualizado?	2	
7	El marco conceptual sigue un procedimiento lógico y en orden alfabético?	2	
8	El marco conceptual enfoca y establece sobre qué base se asientan los problemas y temas de investigación?	2	
9	El marco conceptual precisa los términos que permiten una comprensión de la teoría que sustenta el tema y problema de investigación?	2	
10	Los términos que aparecen en el tema de investigación, en la formulación del problema y la exposición del marco teórico están definidos conceptualmente?	2	
	Sub Total	24	
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA			
1	Expone la problemática general o contexto en el cual se desenvuelve el hecho o fenómeno a investigar, presentando en lo posible una caracterización de la problemática?	3	
2	Presenta el problema específico indicando el diagnóstico, el pronóstico y la propuesta?	3	
3	El problema general y los problemas específicos, están redactados en preguntas e incluyen la(s) variable(s), dimensión espacial y temporal?	3	
	Sub Total	09	
OBJETIVOS			
1	El objetivo general expresa el logro terminal a alcanzar en el estudio?	3	
2	Los objetivos específicos expresan operaciones concretas de cómo va a realizarse el propósito expuesto?	2	
3	Se visualiza la desagregación del objetivo general en objetivos específicos?	3	
4	Los objetivos están redactados con un verbo, contenido y condición?	3	
	Sub Total	11	
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN			

Nº	Ítems	Valor	Puntos
1	Responde al porqué y al para qué de la investigación?	5	
	Sub Total	05	
	HIPÓTESIS		
1	La hipótesis responde tentativamente a los problemas de investigación	2	
2	La hipótesis establece una relación entre dos o más variables para explicar y si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema	2	
	Sub Total	04	
	VARIABLES		
1	Se identifican las variables que son medibles y observables?	2	
2	Presenta una definición conceptual de las variables?	2	
3	Presenta una definición operacional de las variables y están definidas cuantitativa o cualitativamente?	2	
	Sub Total	06	
	IV. METODOLOGÍA		
1	Está presente el tipo de investigación?	2	
2	El diseño de Investigación como plan, estrategia o procedimiento; permite obtener los datos, su procesamiento, análisis e interpretación con el objetivo de dar respuesta a los problemas planteados?	2	
3	La población se relaciona directamente con el campo de estudio?	2	
4	Se indica el tipo de muestra y la técnica de muestreo?	2	
5	Presenta la(s) técnica(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en estudio?	2	
6	Presenta lo(s) instrumento(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en estudio?	2	
7	Muestra la forma de cómo será sometido a prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, antes de su aplicación?	2	
8	Plantea los procedimientos de recolección de datos relacionadas a las actividades dentro del cronograma?	2	
9	Plantea los procesos de procesamiento de la información?	2	
10	Plantea el estadístico descriptivo o inferencial a utilizar en las variables en estudio para el análisis de la información?	2	
	Sub Total	20	
	V ASPECTO ADMINISTRATIVO		
1	En el cronograma están planteadas las actividades de acuerdo a los procedimientos de recolección de datos y temporalizadas hasta la sustentación y defensa de la tesis	2	
2	El presupuesto es coherente con la magnitud del proyecto, indica la fuente de financiamiento y está distribuido de acuerdo al clasificador de gastos vigente	2	
	Sub Total	04	
	VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
1	Las referencias bibliográficas están presentadas de acuerdo al estilo correspondiente a su Facultad?	2	
	Sub Total	02	
	ANEXOS		
1	La matriz de consistencia presenta problema, objetivos, hipótesis, variables, indicadores y metodología.	2	
2	Presenta los instrumentos de recolección de datos para la(s) variable(s)	2	
	Sub Total	04	
	PUNTAJE TOTAL	100	

Escala Valorativa para la calificación final

Nombre del Presidente de Jurado

FIRMA

Nombre del Miembro del Jurado

FIRMA

Nombre del Miembro del Jurado

FIRMA

Valoración	Puntaje
Aprobado	55 - 100
Desaprobado	0 - 54