UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

JULIO JOSÉ MIGUEL OLIVEIRA SÁNCHEZ

PUCALLPA – PERU

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:00 horas, del día 20 de MAYO, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dra. JESSENIA CHOY SANCHEZ PANDURO ..... **Presidente**

Dr. JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ ..... **Secretario**

Mg. JONATHAN WALTER BANAY ZAMBRANO ..... **Vocal**

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en:

EVALUACION Y ACREDITACION DE LA CALIDAD EN LA EDUCACION.

Don(ña): **JULIO JOSE MIGUEL OLIVEIRA SANCHEZ**

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"CALIDAD DE SERVICIOEDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LAINMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de Dieciseis (16)

Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10:00 a.m. horas del 20 de Mayo del 2022

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0215-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

"CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022".

Cuyos Autor(es) : **OLIVEIRA SANCHEZ , JULIO JOSÉ MIGUEL**

Escuela : POSGRADO
Maestría : EDUCACIÓN
Mención : EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN.
Asesor(a) : DR. AYSANOA CALIXTO, HUGO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 5%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 25/04/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JULIO JOSE MIGUEL OLIVEIRA SANCHEZ

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INTITUCIONES LA INMACULADA Y ARENAL - 2022.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. HUGO AYSANOA CALIXTO

En la Escuela de Posgrado, Maestría: EDUCACIÓN

Mención: EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable,** para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 05 / 22

Email: juliojosemiguel.01@hotmail. Firma:

Teléfono: 939760702 DNI: 44025530

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por la vida y salud.

A mis padres por enseñarme valores.

A mis estimados docentes universitarios

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali, por permitirme crecer en lo personal y formarme en el campo profesional de educación, a su vez a los diferentes catedráticos por brindarnos sus conocimientos en la materia del saber y su incondicional apoyo para seguir adelante.

Agradezco al Dr. Hugo Aysanoa Calixto, asesor de tesis por haberme brindado la oportunidad de recibir sus conocimientos en el campo de las ciencias y la pedagogía. Por su generosidad y profesionalismo para la aprobación y desarrollo de mi tesis.

Agradezco a los directivos de las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal por haberme brindado el permiso y las facilidades de aplicar el cuestionario como instrumentos de recojo de información y los docentes en general por su muy parecida participación en el desarrollo de la misma.

Y finalmente agradezco a cada una de las personas su gran amistad, compañerismo y por su apoyo moral que han aportado en gran escala las ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el tipo de relación existente entre la Calidad de servicio educativo y Estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022. El tipo de estudio fue no experimental, de diseño correlacional. La población estuvo conformada por 86 docentes de la sede de estudio, se empleó como instrumentos, dos cuestionarios estandarizados para la calidad de servicio educativo y estrategia de enseñanza. La principal conclusión afirma que es significativo el tipo de relación existente entre la calidad de servicio educativo y estrategias de enseñanza en las instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022, ya que, el resultado de Rho=0,461 y su Sig. =0,000, indica una correlación altamente significativa. Asimismo, es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión de educación integral con estrategia de enseñanza, ya que, el resultado de Rho=0,242 y su Sig. =0,043, indica una correlación significativa; es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación pertinente con estrategia de enseñanza, ya que, el resultado de Rho=0,327 y su Sig. =0,006, indica una correlación altamente significativa; es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación flexible con estrategia de enseñanza, ya que, el resultado de Rho=0,387 y su Sig. =0,001, indica una correlación altamente significativa; finalmente es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión de educación permanente con estrategia de enseñanza, ya que, el resultado de Rho=0,502 y su Sig. =0,000, indica una correlación altamente significativa.

Palabras claves: Calidad, educativo, estrategia y enseñanza.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the type of relationship between the Quality of educational service and Teaching Strategy in the Educational Institutions La Inmaculada and Arenal, Pucallpa-2022. The type of study was non-experimental, correlational design. The population consisted of 86 teachers from the study site, two standardized questionnaires for the quality of educational service and teaching strategy were used as instruments. The main conclusion states that the type of relationship between the quality of educational service and teaching strategies in the educational institutions La Inmaculada and Arenal, Pucallpa-2022 is significant, since the result of Rho=0.461 and its Sig. =0.000, indicates a highly significant correlation. Likewise, the type of relationship between the dimension of comprehensive education with teaching strategy is significant, since the result of Rho=0.242 and its Sig. =0.043, indicates a significant connection; The type of relationship between the relevant educational dimension and the teaching strategy is significant, since the result of Rho=0.327 and its Sig.=0.006, indicates a highly significant correlation; The type of relationship between education flexible dimension with teaching strategy is significant, since the result of Rho=0.387 and its Sig.=0.001, indicates a highly significant correlation; Finally, the type of relationship between the dimension of permanent education with teaching strategy is significant, since the result of Rho=0.502 and its Sig. =0.000, indicates a highly significant correlation.

Keywords: Quality, education, strategy and teaching.

INTRODUCCIÓN

La única forma de poder obtener lo logros deseados en la educación peruana, es manteniendo estándares en calidad de servicio educativo, ya que, gracias a ello, los estudiantes podrán recibir una educación que esté acorde a las demandas del mundo globalizado en el cual vivimos actualmente.

El Estado peruano tiene una gran responsabilidad que es brindar políticas educativas que den como resultado logros de aprendizaje de manera positiva, con el único fin de formar estudiantes con niveles de competitividad.

En este sentido, la calidad de servicio educativo y estrategia de enseñanza juegan un papel importante en la formación de los estudiantes, ya que gracias a ellos podremos llegar a los objetivos que nos hayamos trazado.

En todo tiempo, a los estudiantes debemos formales en desarrollo de habilidades y destrezas, es por ello , que, las estrategias de enseñanza mantienen su importancia en su formación, ya que gracias a ellas se podrán suministras los métodos adecuados para un aprendizaje significativo, por lo que, a ello se atañe la calidad de servicio educativo en los diferentes enfoques del cual podemos hablar dentro de las instituciones educativas, ya que los estudiantes son la esencia de nuestra existencia sus pasos y estadía dentro de las instituciones educativas deben ser en todo tiempo eficiente y eficaz para su desarrollo personal dentro de la sociedad.

Mantener por una parte una calidad de servicio educativo es un eje complejo, pero no difícil siempre y cuando la comunidad educativa coopere en las necesidades existentes, asimismo, debemos como plana docente estar siempre acorde y actualizado en las estrategias de enseñanza que demuestran resultados favorables en los logros de aprendizaje.

Por lo que, las instituciones educativas La Inmaculada y Arenal deben estar siempre a la vanguardia, manteniendo la calidad de servicio educativo como una columna vertebral de existencia y la estrategia de enseñanza como un aliado para poder lograr y alcanzar los objetivos trazados y que este pueda mejorar el perfil de egresado de cada uno de nuestros estudiantes.

El informe final de la tesis considera, la estructura real de la problemática existente, porque epistemológicamente se consideró un marco teórico que sustento la presente investigación, y se da a conocer la relación existente entre ambas variables de estudio, se tuvo en cuenta el siguiente del método científico, al cual e incorporó el procesamiento de los datos obtenidos, se dio una discusión, conclusión y se hace sugerencias, finalmente se consideró la fuente bibliográfica utilizada en dicha investigación.

ÍNDICE

Pág.

Dedicatoria……..vi

Agradecimiento ……vii

Resumen……viii

Abstract……ix

Introducción……xv

Índice……...xii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema……...1

1.2. Formulación del problema……..3

1.2.1. Problema general……3

1.2.2. Problemas específicos……3

1.3. Objetivo general y objetivos específicos……..4

1.3.1. Objetivo general……...4

1.3.2. Objetivos específicos……..4

1.4. Sistema de hipótesis……...5

1.4.1. Hipótesis general……5

1.4.2. Hipótesis específicas……..5

1.5. Variables……...6

1.5.1. Variable 01: Calidad del sistema educativo……..6

1.5.2. Variable 02: Estrategia de enseñanza……..6

1.6. Justificación e importancia……7

1.7. Viabilidad……..8

1.8. Limitaciones…….8

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2. Antecedentes…….9

2.1. Internacional…….9

2.2. Nacional……..10

2.3. Local……12

2.4. Bases teóricas……13

2.4.1. Calidad de servicio educativo……..13

2.4.2. Estrategia de enseñanza……..16

2.5. Bases o fundamentos filosóficos…….17

2.6. Definiciones conceptuales……...18

2.7. Bases epistemológica……...18

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación……20

3.2. Esquema y diseño de la investigación……20

3.3. Población muestral……21

3.3.1. Muestra……21

3.4. Definición operativa del instrumento……..21

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos…….21

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4. Descripción de resultados…….23

4.1. Prueba de normalidad……..26

4.2. Prueba de correlación de hipótesis…….27

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión……30

Conclusiones……32

Sugerencias……...33

Referencias Bibliográficas……34

Anexos……38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comparación de puntajes de las variables de estudio “Calidad de Servicio Educativo” y “Estrategia de enseñanza”……10

Tabla 2 Distribución de frecuencia: Calidad de servicio educativo y dimensiones…10

Tabla 3 Distribución de frecuencia: Estrategia de enseñanza y dimensiones……...10

Tabla 4 Prueba de la Variable Calidad de servicio educativo y dimensiones……...10

Tabla 5 Prueba de la variable Estrategia de enseñanza y dimensiones……..10

Tabla 6 Prueba de hipótesis general……..10

Tabla 7 Prueba de hipótesis especifica 1……..10

Tabla 8 Prueba de hipótesis especifica 2……..10

Tabla 9 Prueba de hipótesis especifica 3……..10

Tabla 10 Prueba de hipótesis especifica 4……10

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variables……23

Figura 2 Calidad de servicio educativo y dimensiones…..……24

Figura 3 *Estrategia de enseñanza y dimensiones……..*25

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

Dentro del sistema educativo una de las grandes preocupaciones de las políticas de gobiernos es reforzar y mejorar el campo educativo, conforme a las necesidades exigidas en un mundo globalizado y competente. Es menester, mencionar que la enseñanza brindada debe tener eficiencia y eficacia para poder obtener los ansiados logros de aprendizaje.

Es allí, donde comprendemos que la calidad es un punto de partida para poder logar los objetivos trazados, no podemos hablar de educación sin hacer referencia a la calidad de servicio educativo brindado a nuestros estudiantes.

La calidad de servicio educativo debe ser comprendido como un espíritu de vida desde un punto de vista pedagógico, el cual traerá un cambio para hacer bien las cosas y de esta manera poder obtener resultados favorables y mejorar permanentemente. La cual, será de suma importancia para perfeccionar las estrategias de enseñanza en el servicio brindado.

Las potencias del mundo han comprendido que una educación de calidad es la clave para poder alcanzar otros objetivos que les conlleve a tener un desarrollo sostenible.

“En Chile, el plan de aseguramiento de calidad se basa en la capacidad que tiene cada jardín infantil, escuela y liceo para construir su proyecto educativo de calidad con el apoyo, orientación y herramienta que le otorga el sistema. Así, se entrega el liderazgo del proceso educativo a la comunidad que posee el conocimiento y capacidad de diseñar estrategias de mejora de acuerdo con su contexto y pertinencia y se promueve que el funcionamiento

de cada institución sea eficaz y eficiente en su servicio" (Ministerio de Educación de Chile, 2020, p. 26)

Asimismo, el Perú desde el marco normativo a encapsulado la calidad educativa y lo vemos reflejado en la ley N° 28044 donde expresamente indica que la calidad educativa es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos para el desarrollo humano, y esto se articula en su proyecto educativo nacional, que tiene como fin mejorar y apoyar en el desarrollo de las estrategias de enseñanza brindada por los docentes. "Los docentes, tanto de instituciones educativas estatales como de no estatales, indican que necesitan recibir capacitación en estrategias y prácticas de enseñanza. Esto implica que sienten que carecen de las herramientas pedagógicas necesarias para enseñar" (Guadalupe et al., 2017, p. 27)

Del mismo modo, el departamento de Ucayali ingreso al compromiso asumido por el estado peruano en sus políticas educativas. Con el único fin de mejorar los problemas de calidad que existe en nuestra educación regional, siendo la Dirección Regional de Ucayali de Educación y la Ugel de Coronel Portillo, conscientes que debemos mejorar la calidad del sistema educativo de nuestras instituciones educativas y a la vez perfeccionar y fortalecer las estrategias pedagógicas de nuestros docentes.

Cabe mencionar también, que es muy importante mostrar como la labor docente se viene dando en las Instituciones Educativas La Inmaculada y El Arenal, asimismo, como la calidad del sistema educativos se viene desarrollando en dichas instituciones y cuanto énfasis ponen en las estrategias de enseñanza nuestros docentes hacia nuestros estudiantes y en el caso de

encontrar déficit queremos apoyar en fortalecer las debilidades que podamos encontrar en dichas instituciones educativas.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿De qué manera la calidad de servicio educativo se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa – 2022?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera la educación integral se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La inmaculada y Arenal?
- ¿De qué manera la educación pertinente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal?
- ¿De qué manera la educación flexible se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa?
- ¿De qué manera la educación permanente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar el tipo de relación existente entre la calidad de sistema educativo y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión educación integral se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
- Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión educación pertinente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
- Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión educación flexible se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
- Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión de educación permanente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.

1.4. Sistema de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general.

- Es significativo el tipo de relación existente entre la calidad del sistema educativo y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa – 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas.

- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación integral y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación pertinente y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación flexible y estrategia educativa en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educativa permanente y estrategia educativa en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 01: Calidad del sistema educativo

Definición conceptual: Ministerio de Educación del Perú (2003) refiere que la calidad educativa asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente.

1.5.2. Variable 02: Estrategia de enseñanza

Definición conceptual: Vásquez (2010) define que la estrategia de enseñanza son los procedimientos o recursos que consciente y planificadamente utiliza el maestro para promover los aprendizajes deseados. Si una estrategia es la habilidad o destreza para dirigir un asunto, las estrategias de enseñanza se pueden considera como aquellos modos de actuar del maestro que hacen que se generen aprendizajes, y por eso, estas estrategias son el producto de una actividad constructiva, creativa, y experiencial del maestro, pensadas con anterioridad al ejercicio práctico de la enseñanza, dinámicas y flexibles según las circunstancias y momentos de acción.

Definición operacional de las variables.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 01 Calidad de servicio educativo.	Variable que se operacionaliza a través de las dimensiones educación integral, pertinente, flexible y permanente.	Educación integral.	- Aspectos cognitivos. - Aspectos personales. - Aspectos psicológicos.	**Ordinal** Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Educación pertinente.	- Convivencia - Coherencia - Relación lógica	
		Educación flexible.	- Contexto - Necesidades - Estilos	
		Educación permanente.	- Proceso continuo - Proceso dinámico	

			- Proceso innovador	
Variable 02 Estrategia de enseñanza	Variable que se operacionaliza a través de las dimensiones constructiva, creativa, experiencial y dinámicas.	Constructiva	- Proporciona información - Desarrolla la memoria critica - Crea conocimiento	**Ordinal** Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Creativa	- Originalidad - Fluidez - Elaboración	
		Experiencial	- Descripción - Generalización - Aplicación	
		Dinámicas	- Estrategias interactivas - Estrategias integradoras - Motivación al alumno	

1.6. Justificación e importancia

La presente investigación se justifica en los siguientes términos:

Relevancia social: El estudio tendrá importancia social, pues permite contribuir con develar la situación actual de la calidad del sistema educativo y estrategia de enseñanza, contribuirá de esta manera con información del comportamiento de las variables de estudio en el ámbito educativo para posteriormente se puedan implementar mejoras.

Utilidad metodológica: La investigación permitirá conocer todos los procedimientos a realizar según el método, tipo y diseño de la investigación, incluyendo también los procedimientos para la recolección de datos, con el fin de auscultar información que permitirá mejorar la contrastación del estudio, estos instrumentos pueden emplearse en investigaciones sobre los temas que aquí se desarrollarán, también los procesos de esta investigación podrán usarse en estudios similares.

Implicaciones prácticas: El estudio permitirá aplicar el conocimiento y contribuir a soluciones de la problemática, asimismo, permitirá optimizar la calidad de servicio educativo, mediante la información y conocimiento obtenido. Así como será posible mejorar cada aspecto de estrategia de enseñanza, teniendo en cuenta que solo realizando acciones de mejora de una de las variables se conseguirá la mejora de la situación de la otra.

Valor teórico: La investigación permitirá conocer y difundir las teorías, así como la conceptualización de las variables de estudio; con la que será posible lograr la especialización en la temática de la calidad de servicio educativo y estrategia de enseñanza.

1.7. Viabilidad

El estudio será viable debido a que contamos con la fuente de la información de manera pertinente, además contamos con un bagaje de la bibliografía de las variables a estudiar.

1.8. Limitaciones

De acuerdo al mapeo realizado, no existirá limitaciones para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes

2.1. Internacionales

Contreras & Molina (2018), en Estudio de opinión de alumnas, padres y apoderados del segundo ciclo de educación básica sobre la calidad del servicio educativo en el colegio Emelina Urrutia, comuna del monte región metropolitana, durante el año 2017, tesis de maestría, Universidad Mayor, Chile, investigación realizada con una muestra de 99 estudiantes en la que se utilizó un cuestionario, concluyo que:

"El impacto social que existe sobre la calidad del servicio educativo es asegurar las condiciones y potencia las capacidades del sistema escolar, por tal razón, las opiniones, percepciones y expectativas en estudio, logran un impacto en la gestión escolar, y en la toma de decisiones, ya que tienen que ser consideradas en el Proyecto Educativo Institucional y en el Plan de Mejoramiento Educativo". (p. 5)

Gutierrez (2018), en Estrategia de enseñanza y aprendizaje para mejorar el rendimiento académico del área de ciencias sociales en el grupo 8-1 del colegio Juan de Ampudia, tesis de maestría, Universidad Santo Tomas, Colombia, investigación realizada con una muestra de 21 alumnos en la que se utilizó una encuesta, concluyó que:

"Para resolver el problema de bajo rendimiento en la clase de Ciencias Sociales se utilizaron estrategias pedagógicas de enseñanzas que son métodos conformados por una serie de actividades de enseñanza utilizados por el docente y trabajadas en conjunto con los alumnos a fin de adquirir conocimiento para lograr el aprendizaje significativo en los alumnos. Igualmente se hizo uso a la par de estrategias de aprendizaje las cuales son distintos procedimientos mentales y de acción que utiliza el alumno para captar o apropiar conocimiento para su interés gracias a la fijación de hábitos de estudio". (p. 126 – 127)

Picón (2019), en Estrategia didáctica aplicada al uso de los sistemas de información documental para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje en una Institución Educativa privada de Barrancabermeja, tesis de maestría, Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia, investigación realizada con una muestra de 30 docentes en la que se utilizó una encuesta, concluyo que:

"Tanto los profesores como los estudiantes no le están prestando verdadera importancia a esta herramienta dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para dar solución a situaciones, se propone una estrategia didáctica para ser aplicada por el cuerpo de profesores a los estudiantes, compuesta por una serie de actividades, materiales significativos, acciones e instrumentos que están encaminados a fomentar la búsqueda y uso de información científica en los estudiantes a través de la consulta del base de datos de la biblioteca digital". (p. 11)

2.2. Nacional

Astete (2018), en Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018, tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú, investigación realizada con una muestra de 282 estudiantes de la escuela profesional en la que utilizo el cuestionario, concluyó que:

"Un 95% de confiabilidad mediante la prueba tau b de Kendal sé que existe relación significativa positiva al 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial del Cusco en el ciclo académico 2018-I." (p. 10)

Canchaya (2019), en Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa Nº 30405-Acolla-2018, tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Perú, investigación realizada con una muestra de 106 padres de familia en la que se desarrolló dos cuestionarios, concluyó que:

“Existe una relación positiva fuerte entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa Nº 30405, por lo que los resultados nos muestran que realizando la ubicación en la tabla de correlación se tiene Rho=0,799 podemos afirmar que se ubican en relación positiva fuerte, además la prueba de significancia es de 0,01 donde la t calculada es mayor que t teórica (0,799>0,19).” (p. 66)

Educativa et al (2019), en Gestión tecnológica y estrategias de enseñanza aprendizaje en la Unidad Educativa Elisa Ayala González, Guayaquil, 2019, tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú, investigación realizada con 30 docentes en la que se desarrolló un cuestionario para la recolección de datos, concluyó que:

“La gestión tecnológica se relaciona significativamente con las estrategias de enseñanza en la unidad educativa Eliza Ayala González, Guayaquil, 2019, esto se corrobora con los valores de la tabla 6, donde r de Pearson muestra un valor de 0,422 y la significancia bilateral es de 0,020 que resulta menor a p valor (0,05). Además, es el 46,7% de los docentes califica de regular la gestión tecnológica y el 50% califica las estrategias de enseñanza y aprendizaje como regular.” (p.36)

Vergaray (2020), en Estrategia de enseñanza y aprendizaje de matemática en alumnos del tercer grado de secundaria de la I.E. 158 – “Santa María”, 2020, tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú, investigación realizada con 120 estudiantes en la que se desarrolló un cuestionario, concluyó que:

“Los resultados arrojaron un alfa de Cronbach de 0.773 para la variable estrategia de enseñanza y 0.847 para la variable aprendizaje; para la prueba de hipótesis de la investigación se usó la correlación de Rho de Spearman, que nos permitió concluir que si existe relación entre estrategia de enseñanza Rho = 0.335, sus dimensiones (pre instrumental Rho = 0323, como instrumental Rho = 0.308, post instruccional Rho = 0.180), en el distrito de San Juan de Lurigancho del año 2020.

2.3. Local

Mejía (2018), en Estrategia de enseñanza del profesor de matemática y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del tercer año de educación secundaria de la Institución Educativa El Arenal Cemba, Calleria, Ucayali, 2017, tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Ucayali, investigación realizada con 30 alumnos en la que se desarrolló un cuestionario, concluyó que:

"La relación que existe entre la estrategia de enseñanza del profesor de matemática y el rendimiento académico de sus alumnos del tercer año de educación secundaria de la Institución Educativa El Arenal Cemba es positiva directa y el R=0.697. Esto significa que no hay una asociación altamente significativa, puesto que por un lado como resultado de las encuestas tomadas a los alumnos manifiestan que sus profesores aplican estrategias de enseñanza, sin embargo, al aplicar la prueba escrita los resultados no son altamente satisfactorios, por lo que es de inferir que el rendimiento académico no solo depende de las estrategias de enseñanza del profesor sino, de muchos factores como la familia, la sociedad, entre otros. Motivo por lo que se deben realizar otros trabajos de investigación posteriores". (p. 56)

García & Gutiérrez (2018), Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa, 2018, tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Ucayali, investigación realizada con 247 padres de familia en la que se desarrolló un cuestionario, concluyó que:

"La calidad del servicio educativo, para ello se identificó la variable 1 con sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, asimismo con la variable 2 se pudo denotar las dimensiones de factores básicos o debe ser, desempeño o unidimensionales y deleite o calidad atractiva; para llegar a una estadística, el cual determino la relación existente entre las variables, el correlacional de Rho Spearman nos ayudó a determinar considerablemente r=0.095 logrando conocer las necesidades y la

percepción de los padres. Concluyendo que hay relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia.” (p. 14)

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Calidad de servicio educativo

- **Definición**

Flores (n.d.) Se refiere no solo a la mejora en la eficiencia o eficacia en el logro de los productos deseados, sino también a la definición cualitativa de esos mismos deseos, expresados en objetivos de la educación, en congruencia con el proyecto de la nación. No es sol tener mejores egresados, mejores productos de investigación o mejores acciones de difusión y extensión. Es también, una definición que hace viables las opciones de que educación queremos, en función del país que deseamos. (p. 11)

- **Teorías asociadas a la calidad de servicio educativo**

Teoría de la expectativa de Víctor H. Vroom

Fuentes & Hernández (2004) sobre esto, indica que:

“La motivación como fuerza impulsadora es de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo donde logra la mayor preponderancia. La actividad laboral que desempeñamos ocupa la mayor parte de nuestras vidas, por lo que es necesario que estemos motivado por ello, de modo tal que se convierte en una actividad alienada y operadora; está motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas tales como la autorrealización, la sensación de ser competentes y útiles, y la conservación de nuestra autoestima. La teoría de las expectativas es una motivación de trabajo, es una manera en la cual las personas inicialmente se sienten motivadas para realizar o alcanzar un fin determinado como la esperanza de que su labor en el proceso de realización obtenga el resultado esperado.

Comprende tres relaciones las cuales son:

- Nexo entre esfuerzo y desempeño: probabilidad que siente una persona de que si se esfuerza logrará su desempeño.
- Nexo entre desempeño y recompensa: persona piensa que el desempeñarse bien logrará el resultado deseado.
- El atractivo: recompensa que podría obtener de su trabajo. Se toman en cuenta las necesidades de la persona.” (p. 7)

Teoría de la Motivación – Higiene (Frederick Herzberg)

Canul et al (2015) indica que:

“La motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal.
- Factores ambientales o higiénicos: localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano.” (p. 3)

Enfoques de la calidad de servicio educativo

Perez (n.d) citado por Ropa (2014) exprese que, “la calidad de sistema educativo es un sistema al cual se debe cuidar y procurar mantener, por lo que, identifica tres enfoques que son:

- Enfoque absoluto: la calidad es algo que afecta a la naturaleza de las cosas, en nuestro caso ese algo es la calidad, es el que afecta el servicio educativo. La calidad del servicio como cualidad, clase, categorías, sinónimos de bueno, excelente, elevado de forma; en contraste con los adjetivos de mala, poca o baja. Se refiere a la excelencia del

servicio, que no es otra cosa que la posesión plena de cualidades que la definen n o caracterizan al servicio educativo.

- Enfoque relativo: la calidad es entendida como una cuestión de grado en la posesión de las cualidades o estructuras de cualidades; el servicio educativo se da o se presta dentro de un continuo de calidad, que se puede establecer grados de comparar los servicios educativo. Es posible también hablar de calidad como sistema de coherencias múltiples.
- Enfoque integral: la calidad como armonización integradora d los diferentes elementos componentes: eficacia en el logro del servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfacción tanto para sus destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de logros. Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad." (p. 69 – 70)

Principios de la calidad de servicio educativo

Bodero (2015) manifiesta que: "la calidad del sistema educativo cuenta con principios resaltante:

- La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- La función docente, garantizando las condiciones que permiten a los profesores el desarrollo d su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.
- El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados." (p. 113 – 114)

2.4.2. Estrategia de enseñanza

- **Definición**

Anijovich & Mora (2010) hace referencia que es “un conjunto de decisiones que toma el docente para orientar la enseñanza con el fin de promover el aprendizaje de sus alumnos. Se trata de orientaciones generales acerca de cómo enseñar un contenido disciplinar consideraciones qué queremos que nuestros alumnos comprendan, por qué y para qué”. (p. 4)

- **Teorías asociadas a la estrategia de enseñanza**

Teoría cognoscitiva social

Schunk (2012) expresa que:

“Desataca la idea de que gran parte del aprendizaje humano ocurre en un entorno social. Al observar a los demás, las personas adquieren conocimiento, reglas, habilidades, estrategias, creencias y actitudes. Los individuos también aprenden la utilidad e idoneidad de las conductas modeladas y a partir de la observación de modelos, y actuación de acuerdo con las capacidades que consideran tener y conforme a los resultados esperados de sus acciones.” (p. 118)

Teoría implícita

Gutiérrez & Rojas (2016) manifiestan que:

“Los profesores regulan su práctica docente en gran medida influidos por ella; Bruner (1998) por ejemplo, consigna que estas teorías de naturaleza personal, aunque no individual, cumplen una cierta función cohesionadora y le ayudan al profesor a comprender o construir el escenario a través del cual organiza la situación educativa. Para abordar esta problemática se han desarrollado diversos estudios en los que efectivamente se ha demostrado que la acción de los docentes esta filtrada por las construcciones subjetivas que conforman. Asimismo, los profesores sobre la enseñanza y aprendizaje determinan las estrategias y prácticas que realizan dentro de las aulas para que sus alumnos

aprendan los contenidos establecidos con los programas educativos, que son elementos fundamentales para impulsar mejoras en los resultados de aprendizaje.” (p. 1139 – 1140)

Enfoques sobre estrategia de enseñanza

Elosúa (2005) hace referencia que:

“Que el proceso de aprender a aprender presenta algunas dimensiones importantes que son cognitivo y metacognitivo, las cuales se describen de la siguiente manera:

- Estrategias cognitivas: Es un plan de acción para lograr un objetivo. Las estrategias cognitivas constituyen métodos o procedimientos mentales para adquirir, elaborar, organizar y utilizar información que hacen posible enfrentarse a las exigencias de medio, resolver problemas y tomar decisiones adecuadas.
- Estrategias metacognitivas: Ofrece al sujeto herramientas que le ayuden a tomar conciencia de su proceso de aprendizaje y que sea la persona misma quien le supervise y controle. De ahí que muy frecuentemente se hable en psicología del aprendizaje de favorecer el conocimiento metacognitivo del sujeto. Cuando hablamos de estrategia de enseñar a pensar nos referimos a este conocimiento metacognitivo.” (p. 4 – 5)

2.5. Bases o fundamentos filosóficos

- **Fundamento filosófico del tema**

Serpa (2002) Los fundamentos de la filosofía de la educación de calidad posee varios presupuestos teóricos-metodológicos de partida. El primero de los mismos se refiere a cómo entender a la filosofía misma. Como se conoce, diversas son la manera de entender la especificidad de este tipo de saber. Para uno, el mismo es concebido como teoría sobre el ser en general, o sobre el conocimiento y su proceso, o sobre el pensamiento y sus formas, o sobre la sociedad y el hombre, o sobre

la conducta moral del individuo, o sobre la belleza y sus modos de existencia, etc.

2.6. Definiciones conceptuales

- Calidad

Norma ISO 9000 (2005) Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- Estrategia

Halten (1987) citado por Ronda (2013) Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos y está dirigido a la obtención de la misma.

- Metacognición

Schäller (1963) Significa el conocimiento de uno mismo concerniente a los propios procesos y productos cognitivos o a todo lo relacionado con ello.

2.7. Bases epistemológicas

- **Epistemología de calidad de sistema educativo**

Ministerio de Educación (2016) Educar es acompañar a una persona en el proceso de generar estructuras propias internas, cognitivas y socioemocionales, para que logre el máximo de sus potencialidades. Simultáneamente, es la principal vía de inclusión de las personas en la sociedad, como ciudadanos que cumplen con sus deberes y ejercen sus derechos con plenitud, con pleno respeto a la diversidad de identidad socioculturales y ambientales. Educar podía concebirse como la adquisición de algunos conocimientos básicos en los campos de las humanidades al menos la lectura y la escritura y de las ciencias, los elementos iniciales de la matemática y una formación cívica basada sobre todo en el conocimiento de las principales leyes.

- **Epistemología de estrategia de enseñanza**

  Abarca (2002) citado por Vera et al (2017) El estudio de la complejidad interna de la pedagogía tanto en su presentación prognóstica decisional basado en deducción y predominante prospectiva, como en la diagnostica interpretativa de corte inductiva, empírica observacional, positivista, pues las dos vías de conocimiento son valederas al momento de analizar el fenómeno educativo, de acuerdo con epistemólogos como Koyree, Bachelard, Canguilheim, Kuhn, Piaget, etc., quienes le asignan similar importancia a ambos contextos, pues tanto el análisis inductivo como el deductivo aportan al momento de construir nuevos conocimientos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

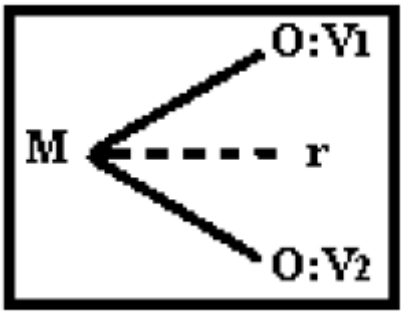
3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, ya que, como refiere Hernandez, Fernandez & Batista (2014) citado por Ochavano (2021) “utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p. 34)

Según el alcance temporal: El estudio es de carácter transversal, porque permite medir las variables en un momento determinado o especifico.

3.2. Esquema y diseño de la investigación

Esta investigación es de diseño correlacional, pues busca establecer el nivel de relación que existe entre las variables de estudio. Los estudios correlacionales permiten establecer relaciones entre las variables que se a bordan, las que se determinan en el nivel teórico. El esquema es el siguiente:



Donde:

M : Muestra

O:V1 : Calidad de servicio educativo

O:V2 : Estrategia de enseñanza

r : Relación

3.3. Población muestral

La población objeto de estudio estará conformado por 86 docentes entre las Institución Educativa La Inmaculada y Arenal.

3.3.1. Muestra

El tamaño de la muestra será no probabilístico, se trabaja con los docentes de la Instituciones Educativas antes mencionadas.

Sección	Tamaño de la muestra
Docentes de las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.	70
Total	70

3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos

Se utilizarán cuestionarios, las cuales recogen la percepción y apreciación de los encuestados (población/muestra) de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, el cuestionario presentara las respuestas dadas por los encuestados en valores de eficiente, regular y deficiente y necesita mejorar de acuerdo a la escala de Likert a partir de las preguntas planteadas.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

La técnica de recojo de recolección de datos que se implementara para la presente investigación es de naturaleza de fuente primaria; aplicando para ellos los cuestionarios respectivos para que los análisis. La presentación de la encuesta se acomodará según a la coyuntura que podamos estar viviendo.

Es importante recordar que en las preguntas, naturaleza y orden de la encuesta están inherentes a la solución de los objetivos planteados en la investigación.

De procesamiento

Los datos obtenidos se procesaron empleando tablas de distribución de frecuencia relativas y de forma relativas porcentuales, teniendo en cuenta sus respectivas figuras.

Aun cuando no amerite prueba de hipótesis a trabajarse con toda la población, se la realizó, porque fue necesario determinar el grado de significatividad de la relación.

Para tener en cuenta la descripción de las tablas y figuras correspondientes al procesamiento se empeló las categorías siguientes, las que forman parte del instrumento, debido a la concordancia gramatical para obtener la lectura de los resultados.

Variable Calidad de servicio educativo:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Variable Estrategia de enseñanza:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para poder contrastar la hipótesis, determinado tras la aplicación de una prueba de normalidad a las variables intervinientes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4. Descripción de los resultados.

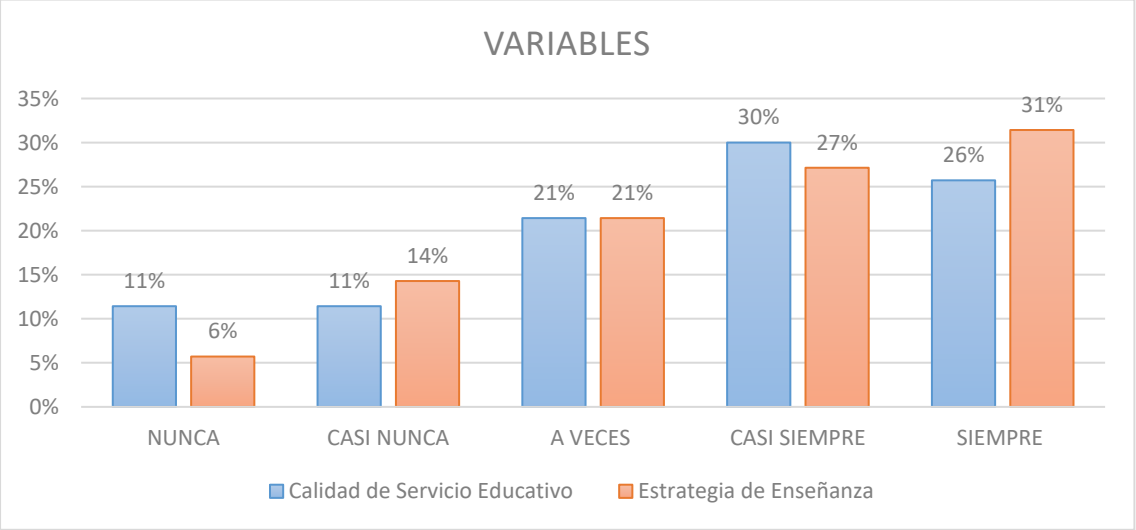
Tabla 1

Comparación de puntajes de las variables de estudio "Calidad de Servicio Educativo" y "Estrategia de Enseñanza"

Niveles	Calidad de Servicio Educativo			Estrategia de enseñanza		
	Rangos	Frecuencia	%	Rangos	Frecuencia	%
Nunca	38 a 41	8	11%	41 a 44	4	6%
Casi nunca	42 a 45	8	11%	45 a 48	10	14%
A veces	46 a 48	15	21%	49 a 52	15	21%
Casi siempre	49 a 52	21	30%	53 a 56	19	27%
Siempre	53 a 60	18	26%	57 a 60	22	31%
Total		70	100%	Total	70	100%

Figura 1

Variables



Descripción: En la tabla 1 y figura 1, se puede evidenciar que el mayor porcentaje esta dado en el nivel Siempre con un porcentaje del 31% enfocado en la variable Estrategia de Enseñanza respectivamente, seguidamente sobresale el nivel Casi siempre con un porcentaje del 30% haciendo realce a la variable Calidad de Servicio Educativo.

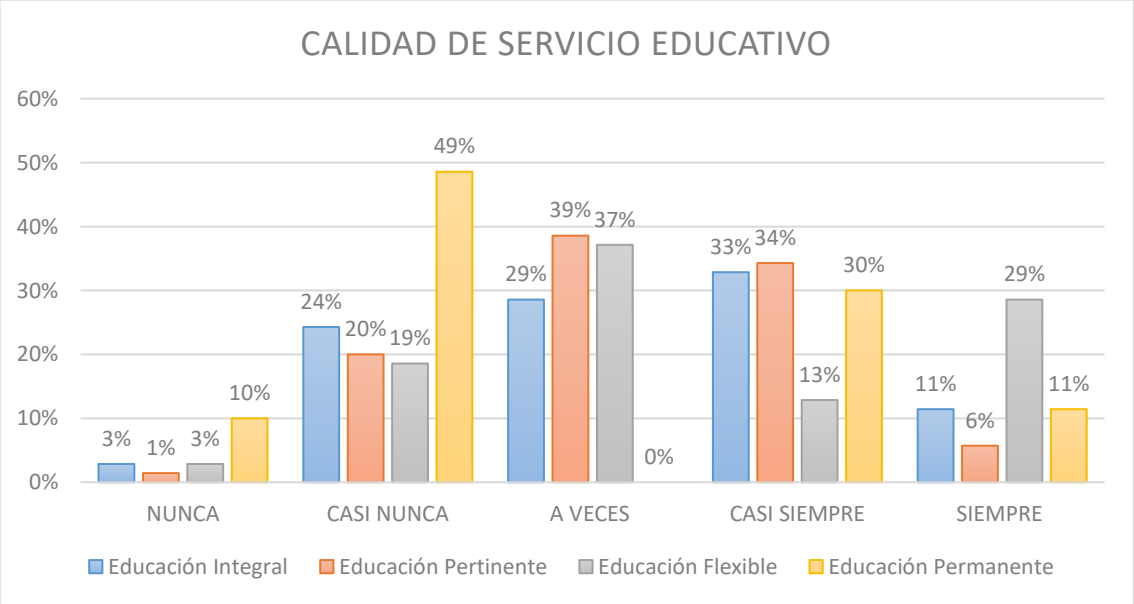
Tabla 2

Distribución de frecuencia: Calidad de servicio educativo y dimensiones

Niveles	Variable 01(Calidad de Servicio Educativo)											
	Dimensión 01(Educación Integral)			Dimensión 02(Educación Pertinente)			Dimensión 03(Educación Flexible)			Dimensión 04(Educación Pertinente)		
	Rangos	Frecuencia	%	Rangos	Frecuencia	%	Rangos	Frecuencia	%	Rangos	Frecuencia	%
Nunca	8a9	2	3%	8a9	1	1%	7	2	3%	8a9	7	10%
Casi nunca	10a11	17	24%	10a11	14	20%	10	13	19%	10a11	34	49%
A veces	11a12	20	29%	11a12	27	39%	12	26	37%	11a12	0	0%
Casi siempre	13a14	23	33%	13a14	24	34%	13	9	13%	13a14	21	30%
Siempre	15	8	11%	15	4	6%	15	20	29%	15	8	11%
Total		70	100%	Total	70	100%	Total	70	100%	Total	70	100%

Figura 2

Calidad de servicio educativo y dimensiones



Descripción: En la tabla 2 y su figura 2, se puede observar que el mayor porcentaje esta dado en el nivel Casi nunca con un porcentaje de 49% respectivamente en la dimensión Educación Permanente, seguido de un nivel A veces donde resalta la dimensión Educación Pertinente con un porcentaje del 39% y 34%, respecto la dimensión Educación Integral se puede observar en el nivel Casi Siempre con un porcentaje de 33%, y finalmente en la dimensión Educación Flexible se observa que sobresale el nivel A veces con un porcentaje de 37%.

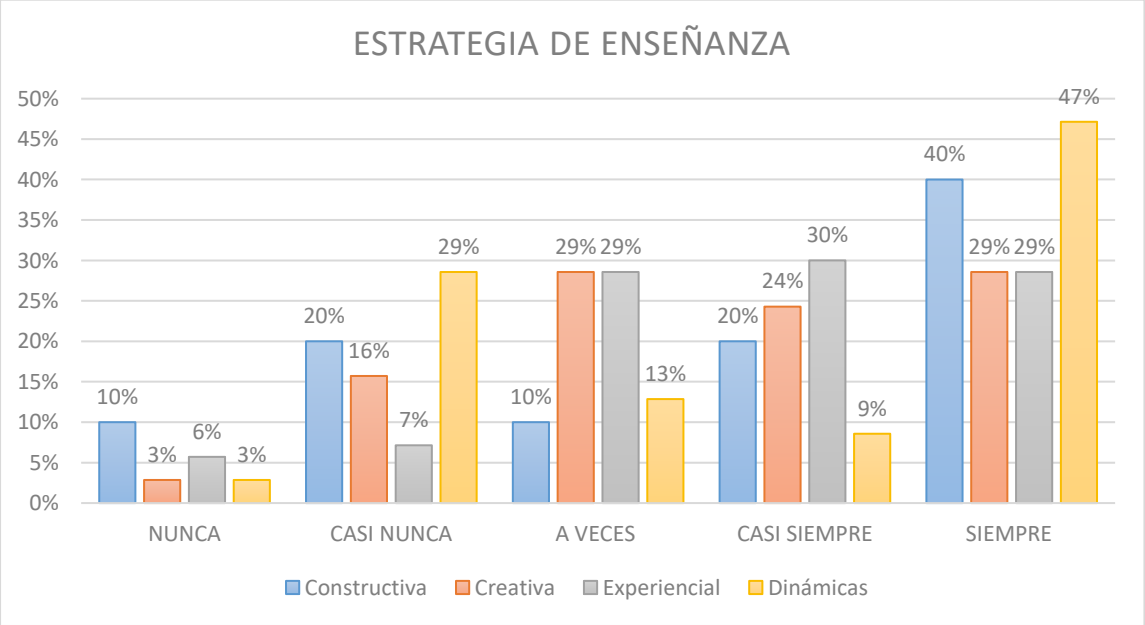
Tabla 3

Distribución de frecuencia: Estrategia de enseñanza y dimensiones

Niveles	Variable 02(Estrategia de aprendizaje)											
	Dimensión 01(Constuctiva)			Dimensión 02(Creativa)			Dimensión 03 (Experiencial)			Dimensión 04(Dinamicas)		
	Rangos	Frecuencia	%	Rangos	Frecuencia	%	Rangos	Frecuencia	%	Rangos	Frecuencia	%
Nunca	10a11	7	10%	9a10	2	3%	6a8	4	6%	9a10	2	3%
Casi nunca	12	14	20%	11a12	11	16%	9a10	5	7%	11a12	20	29%
A veces	13	7	10%	13	20	29%	11a12	20	29%	13	9	13%
Casi siempre	14	14	20%	14	17	24%	13a14	21	30%	14	6	9%
Siempre	15	28	40%	15	20	29%	15	20	29%	15	33	47%
Total		70	100%	Total	70	100%	Total	70	100%	Total	70	100%

Figura 3

Estrategia de enseñanza y dimensiones



Descripción: En la tabla 3 y figura 3, se puede observar que el mayor porcentaje esta dado en el nivel Siempre con un porcentaje del 47% que hace énfasis en la dimensión Dinámicas, la siguiente dimensión que sobresale es la dimensión Constructiva teniendo un porcentaje del 40% en el nivel siempre, la dimensión Experiencial tiene un porcentaje del 30% en el nivel Casi siempre y finalmente la dimensión Creativa tiene un porcentaje del 29% en el nivel A veces.

4.1. Prueba de normalidad

De acuerdo al tamaño de la muestra de este estudio, se procedió a usar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov mediante el SPSS 26.0, ya que esta se aplica para mayores de 50 datos, y nos arrojó el siguiente resultado.

Tabla 4

Prueba de la Variable Calidad de servicio educativo y dimensiones

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra		Dimensión 1 Educación Integral	Dimensión 2 Educación Pertinente	Dimensión 3 Educación Flexible	Dimensión 4 Educación Permanente	Variable 1 Calidad de Servicio Educativo
N		70	70	70	70	70
Parámetros normales a,b	Media	12,34	12,19	12,10	12,19	48,81
	Desviación	1,727	1,497	2,114	1,780	5,406
Máximas diferenciales extremas	Absoluto	,150	,236	,167	,130	,073
	Positivo	,136	,149	,105	,127	,070
	Negativo	-,150	-,236	-,167	-,130	-,073
Estadístico de prueba		,150	,236	,167	,130	,073
Sig. Asintótica(bilateral)		,000c	,000c	,000c	,005c	,200c,d

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Tabla 5

Prueba de la variable Estrategia de enseñanza y dimensiones

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra		Dimensión 1 Constructiva	Dimensión 2 Creativa	Dimensión 3 Experiencial	Dimensión 4 Dinámicas	Variable 2 Estrategia de Enseñanza
N		70	70	70	70	70
Parámetros normales a,b	Media	13,59	13,51	12,64	13,63	53,37
	Desviación	1,469	1,338	2,214	1,515	5,223
Máximas diferenciales extremas	Absoluto	,232	,170	,150	,289	,102
	Positivo	,168	,133	,143	,183	,102
	Negativo	-,232	-,170	-,150	-,289	-,098
Estadístico de prueba		,232	,170	,150	,289	,102
Sig. Asintótica(bilateral)		,000c	,000c	,000c	,000c	,067c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Correción de significación de Lilliefors.

Descripción: Tras la aplicación de la prueba de normalidad correspondiente, se obtuvo que, todas las variables implicadas en la contratación de hipótesis poseen una distribución no paramétrica, por lo tanto, corresponde la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

4.2. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones.

Tabla 6

Prueba de hipótesis general

Correlaciones			Calidad de Servicio Educativo	Estrategia de enseñanza
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig.(Bilateral)		,000
		N	70	70
	ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA	Coeficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig.(Bilateral)	,000	
		N	70	70

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

La tabla 6 muestra un valor del Rho de Spearman igual a 0,461, valor que establece una correlación positiva moderada y un Sig. (bilateral) o p-valor =0,000 evidenciando que la prueba si fue significativa entra las variables de estudiadas, por la tanto, existe una elación directa y positiva entre Calidad de servicio educativo y Estrategia de enseñanza.

Tabla 7

Prueba de hipótesis especifica 1

Correlaciones			Educación Integral	Estrategia de enseñanza
Rho de Spearman	EDUCACIÓN INTEGRAL	Coeficiente de correlación	1,000	,243*
		Sig.(Bilateral)		,043
		N	70	70
	ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA	Coeficiente de correlación	,243*	1,000
		Sig.(Bilateral)	,043	
		N	70	70

La tabla 7 muestra un valor del Rho de Spearman igual a 0,243, valor que establece una correlación positiva baja y un Sig. (bilateral) o p-valor =0,043 evidenciando que la prueba si fue significativa entre las variables de estudiadas, por lo tanto, existe una relación directa y positiva entre Educación integral con la Estrategia de enseñanza.

Tabla 8

Prueba de hipótesis especifica 2

Correlaciones			Educación Pertinente	Estrategia de enseñanza
Rho de Spearman	EDUCACIÓN PERTINENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,327**
		Sig.(Bilateral)		,006
		N	70	70
	ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA	Coeficiente de correlación	,327**	1,000
		Sig.(Bilateral)	,006	
		N	70	70

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

La tabla 8 muestra un valor del Rho de Spearman igual a 0,327, valor que establece una correlación positiva baja y un Sig. (bilateral) o p-valor =0,006 evidenciando que la prueba si fue significativa entre las variables de estudiadas, por lo tanto, existe una relación directa y positiva entre Educación Pertinente con la Estrategia de enseñanza.

Tabla 9

Prueba de hipótesis especifica 3

Correlaciones			Educación Flexible	Estrategia de enseñanza
Rho de Spearman	EDUCACIÓN FLEXIBLE	Coeficiente de correlación	1,000	,387**
		Sig.(Bilateral)		,001
		N	70	70
	ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA	Coeficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig.(Bilateral)	,001	
		N	70	70

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

La tabla 7 muestra un valor del Rho de Spearman igual a 0,387, valor que establece una correlación positiva baja y un Sig. (bilateral) o p-valor =0,001 evidenciando que la prueba si fue significativa entre las variables estudiadas, por lo tanto, existe una relación directa y positiva entre Educación flexible con la Estrategia de enseñanza.

Tabla 10

Prueba de hipótesis especifica 4

Correlaciones			Educación Permanente	Estrategia de enseñanza
Rho de Spearman	EDUCACIÓN PERMANENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig.(Bilateral)		,000
		N	70	70
	ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig.(Bilateral)	,001	
		N	70	70

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

La tabla 8 muestra un valor del Rho de Spearman igual a 0,503, valor que establece una correlación positiva moderado y un Sig. (bilateral) o p-valor =0,000 evidenciando que la prueba si fue significativo entre las variables estudiadas, por lo tanto, existe una relación directa y positiva entre Educación permanente con la Estrategia de enseñanza.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión

Esta discusión se realiza debido a la necesidad de responder al problema de investigación que pretende conocer, cual es el tipo de relación que existe entre la calidad de servicio educativo y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022.

De acuerdo a los resultados obtenidos la tabla 1 y figura 1 de la variable 1 Calidad de servicio educativo, el mayor porcentaje (30%) la percibe en como Casi siempre; en cuanto a la variable 2 Estrategia de enseñanza, muestra que el mayor porcentaje (31%) se encuentra en el nivel Siempre. Dichos resultados contrastamos con la investigación de Herbert & Sánchez (2016), concluyó que la calidad de los servicios del área academia tiene una relación significativa de un p-valor de 0,000 menor al 5%; se deduce que la calidad del servicio del área académica tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación superior del promedio de r=0,607. Además Caceres (2021), concluyó que, la hipótesis general plantea: “La estrategia de enseñanza se relaciona con el desarrollo institucional en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi – 2019”, se analizaron los datos obtenidos y se determinó que existe una relación positiva bajan frente al grado significancia estadística determinada por el Rho = 0,636, con valor de p= 0,000 ($p<0,05$), confirmando la hipótesis general y el objetivo principal de la investigación.

En la tabla 2 y figura 2, muestra que en la variable de Calidad de servicio educativo y sus dimensiones se obtuvo un porcentaje (49%) en la dimensión educación permanente en el nivel respectivo de Casi nunca.

En la tabla 3 y figura 2, muestra que en la variable Estrategia de enseñanza y sus dimensiones se obtuvo un porcentaje (47%) en la dimensión dinámicas en el nivel respectivo de Siempre.

En las tablas 4 acerca de las relaciones entre las variables se obtuvo un Rho de 0,461 dando un valor positivo moderado entre la relación que existe entre ambas variables de estudio.

En las tablas 5, 6, 7 y 8 acerca de la relación entre las dimensiones Educación integral, Educación Pertinente, Educación Flexible y Educación Permanente con la variable Estrategia de Enseñanza, muestra un resultado

análogo al obtenido a nivel de variables, mostrando que el mayor porcentaje percibe las dimensiones.

En esto nos recuerda Tunnermann (2009) citado por González et al (2017), señala que, lograr la calidad educativa es un reto diario de las Instituciones Educativas y debe ser parte sustancial de la transformación. La educación cumple un papel estratégico en el desarrollo económico y social, es uno de los factores que determina el grado de competencia que está en capacidad de afrontar un país, dada las exigencias de una sociedad global.

CONCLUSIONES

- Es significativo el tipo de relación existente entre Calidad de servicio educativo y Estrategia de enseñanza en las instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022, ya que, el resultado Rho=0,461 y su Sig.=0,000, indican una correlación altamente significante.
- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión Educación Integral con la Estrategia de enseñanza en las Instrucciones educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022, ya que, el resultado de Rho=0,243 y su Sig.=0,043, indica una relación significativamente.
- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión de Educación pertinente con la Estrategia de enseñanza en las Instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022, ya que, el resultado de Rho=0,327 y su Sig.=0,006, indica una correlación altamente significativa.
- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión Educación flexible con la Estrategia de enseñanza en las Instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022, ya que, el resultado de Rho=0,387 y su Sig. =0,001, indica una correlación altamente significativa.
- Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión Educación permanente con la Estrategia de enseñanza en las Instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa-2022, ya que, el resultado de Rho=0,503 y su Sig. =0,000, indica una correlación altamente significativa.

SUGERENCIAS

Las sugerencias son las siguientes:

- Los directivos y docentes de las instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, deben seguir trabajando a diario para poder continuar con la mejora de la calidad educativa, teniendo siempre en cuenta la estrategia de enseñanza como eje fundamental.
- Los directivos y docentes de las instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, deben mantener equipos colectivos de trabajo para cubrir las necesidades existentes en sus instituciones y brindar siempre un servicio de calidad basado en educación.
- Los directivos y docentes de las instituciones educativas La Inmaculada y Arenal, deben aplicar métodos para seguir fortaleciendo las estrategias de enseñanzas dada a los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anijovich, R., & Mora, S. (2010). *Estrategias de Enseñanza: Otra mirada al quehacer en el aula*. 128.

Astete Candia, R. (2018). Calidad De Servicio Educativo Y Satisfacción Estudiantil En Los Estudiantes De La Escuela Profesional De Contabilidad De La Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018. *Universidad Cesar Vallejo*, 1–74.

Bodero, H. (2015). El impacto de la calidad académica. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, *5*(1), 41–51. https://doaj.org/article/f3ce90a5b69b4a22949805497aed7bc4

CACERES, G. A. (2021). *Estrategias de enseñanza y desarrollo institucional en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi, 2019*.

Canchaya, C. R. (2019). *Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*. 1–106. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38380/canchaya_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Canul, M., Eduardo, B., Bonilla, F., & Coria, G. (2015). *Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas.* 1–6. https://studylib.es/doc/4689798/factores-motivacionales-e-higiénicos-de-herzberg-en-las-e...

Contreras Frez, N. C., & Molina Rodríguez, K. J. (2018). ESTUDIO DE OPINIÓN DE ALUMNAS, PADRES Y APODERADOS DEL SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN BÁSICA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO EMELINA URRUTIA, COMUNA DEL MONTE, REGIÓN METROPOLITANA, DURANTE EL AÑO 2017. *Learning*, 673–682.

Educativa, U., Ayala, E., Mor, S., Cecibel, P., Mendoza, B., & Napole, M. (2019). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE : AUTORA : ASESOR : LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :*

ELOSÚA, R. (2005). Estrategias para Enseñar y Aprender a Pensar. *Aula Universitaria*, *1*, 11–21. https://doi.org/10.14409/au.v1i1.947

Flores, M. C. (n.d.). *La calidad en el ámbito de la educación*. 11–18.

Fuentes Rivera, C. I., & Hernández Rodríguez, N. R. (2004). *Universidad De El Salvador Rector*. 277. http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5621/1/10128783.pdf

García Cahuaza, R., & Gutiérrez Baltazar, J. (2018). Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.

González, D. H., Martínez, G. R., & Castro, J. A. R. (2017). *Análisis organizacional y calidad educativa*.

Guadalupe, C., León, J., Rodríguez, J. S., & Vargas, S. (2017). Estado de la educación en el Perú. *GRADE y FORGE*.

Gutiérrez, E. F. C., & Rojas, G. H. (2016). Las teorías implícitas de enseñanza y aprendizaje de profesores de primaria y sus prácticas docentes. *Revista Mexicana de Investigacion Educativa*, *21*(71), 1135–1164.

Gutierrez Mosquera, J. (2018). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje para mejorar el rendimiento académico del área de ciencias sociales en el grupo 8-1 del colegio Juan de Ampudia*. https://repository.usta.edu.co/handle/11634/14623

Herbert, J., & Sánchez, C. (2016). *Autor de la tesis, UPG de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú*. *1*(2), 55–68. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/758

ISO. (2005). sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. *Normativa ISO*, *2005*, 42. http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

MEJÍA, I. A. C. (2018). *“Estrategias de enseñanza del profesor de matemática y su relación con el rendimiento académico de sus alumnos del tercer año de educación secundaria de la Institución Educativa El Arenal Cemba, Callería, Ucayali, 2017.”* 75383.

Ministerio de Educación. (2016). Currículo Nacional de Educación Básica. *Ministerio de Educación*, 116. http://www.minedu.gob.pe/curriculo/documentos.php#top

Ministerio de Educación. (2020). Plan de aseguramiento de la calidad de la educación 2020-2023. *Sistema de Aseguramiento de La Calidad*, 1–41.

Ministerio de Educación del Perú. (2003). Ley General de Educación N° 28044. *19 de Julio de 2003*, 36.

OCHAVANO, E. D. P. G. (2021). *EL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE NIVEL PRIMARIA Y SECUNDARIA DEL COLEGIO DE APLICACIÒN "HORACIO ZEBALLOS GAMEZ" DE PUCALLPA-2018*. 2018.

Picón, A. M. P. (2019). Estrategia didáctica aplicada al uso de los sistemas de información documental para apoyar el proceso enseñanza- aprendizaje en una Institución de Educación privada de Barrancabermeja. ペインクリニック学会治療指針２, *126*(1), 1–7.

Ronda, P. G. (2013). El concepto estrategia. *Biblioteca Online Para La Formación Posgraduada Gerencia En Salud*, 144–149. http://es.scribd.com/doc/109983359/El-concepto

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de La Ciencia*, *4*(6), 67–73.

Schäller, G. (1963). Conceptos básicos sobre metacognicón. In *Journal of Phytopathology* (Vol. 46, Issue 3, pp. 269–275). https://doi.org/10.1111/j.1439-0434.1963.tb02070.x

Schunk, D. (2012). Teorías del aprendizaje: Una perspectiva educativa (Capítulo 6: Constructivismo 228-277). In *Revista Virtual REDIPR* (Vol. 5, Issue 8). https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/06/Teorias-del-Aprendizaje-Dale-Schunk.pdf

Serpa, G. R. (2002). Los fundamentos filosóficos de la educación como reconsideración crítica de la filosofía de la educación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 7.

Vásquez Rodríguez, F. (2010). Etrategias de enseñanza Investigaciones sobre didáctica en instituciones educativas de la ciudad de Pasto. In *Estrategias de enseñanza: Investigaciones sobre didàctica en instituciones educativas de la ciudad de Pasto*.

Vera, M., Illicachi, J., & Ponce, G. (2017). Fundamento teórico de las bases

epistemológicas de la Pedagogía : Análisis crítico. *Revista Boletín Redipe*, *6*(9), 38–52. https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/349

Vergaray Asencio, F. V. (2020). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje de matemática en alumnos del tercer grado de secundaria de la I.E 158 – "Santa María", 2020*.

ANEXOS

Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivo</th><th>Hipótesis</th><th>Variables y dimensiones</th><th>Diseño</th><th>Metodología y técnicas</th><th>Población y muestra</th></tr>
<tr><td>Problema general
¿De qué manera la calidad de servicio educativo se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa – 2022?</td><td>Objetivo general
Determinar el tipo de relación existente entra la calidad de sistema educativo y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa – 2022.</td><td>Hipótesis general
Es significativo el tipo de relación existente entre la calidad del sistema educativo y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa – 2022.</td><td rowspan="2">Variable 01
Calidad de sistema educativo

Dimensiones:

Educación integral

Educación pertinente

Educación flexible

Educación permanente

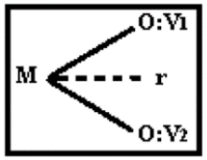
Variable 02
Estrategia de enseñanza

Dimensiones:

Constructivistas

Creativa

Experiencial

Dinámicas</td><td rowspan="2">La investigación que se presenta demuestra el diseño correlacional no probabilística.


Donde:
M: Muestra
O:V1: Calidad de servicio educativo
O:V2: Estrategia de enseñanza
r: Relación</td><td rowspan="2">Enfoque de la investigación
El enfoque de la investigación a usar será el cuantitativo.

Tipo:
Básica o sustantivo de carácter transversal.

Nivel de investigación:
Correlacional

Método:
El método a utilizar será el descriptivo.

Técnicas:
Recolección de datos a usar ser la encuesta.

Instrumento:
Cuestionario</td><td rowspan="2">Población:
La población estará conformada por 86 docentes entre ambas instituciones.

Muestra:
La muestra estará conformada por 70 docentes entre la Institución educativa La Inmaculada y Arenal.</td></tr>
<tr><td>Problemas específicos
¿De qué manera la educación integral se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La inmaculada y Arenal?
¿De qué manera la educación pertinente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La</td><td>Objetivos específicos
Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión educación integral se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión educación</td><td>Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación integral y estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.
Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación pertinente y estrategia de enseñanza en las</td></tr>
</table>

Inmaculada y Arenal? ¿De qué manera la educación flexible se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa? ¿De qué manera la educación permanente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal, Pucallpa?	pertinente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal. Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión educación flexible se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal. Determinar el tipo de relación existente entre la dimensión de educación permanente se relaciona con la estrategia de enseñanza en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal**.**	Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal. Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educación flexible y estrategia educativa en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal. Es significativo el tipo de relación existente entre la dimensión educativa permanente y estrategia educativa en las Instituciones Educativas La Inmaculada y Arenal.				

Autorización para aplicar el instrumento de investigación

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – CORONEL PORTILLO
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EL ARENAL" – CEMBA
ESTUDIO – HONOR Y DISCIPLINA.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EL ARENAL" - CEMBA, CON CÓDIGO MODULAR N° 0238667 DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO Y REGIÓN DE UCAYALI QUE SUSCRIBE;

AUTORIZA:

El PERMISO al Sr. Prof. **JOSE MIGUEL, OLIVEIRA SANCHEZ** identificado con DNI. N° 44025530, alumno de la escuela de POSGRADO de la Universidad Nacional de Ucayali (UNU) para realizar el proyecto de Investigación denominado **"CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y EL ARENAL, PUCALLPA-2022"** que se ejecutora el día **16/03/2022.**

Así mismo se solicita a los profesores de aula del nivel secundaria brindar todas las facilidades que el caso requiera, a fin de culminar en forma satisfactoria el trabajo de investigación que redundara en beneficio de nuestra niñez estudiantil.

Pucallpa 15 de Marzo del 2022.

Williams E. Alfaro Juárez
C.M. N° 1021533748
DIRECTOR
I.E. EL ARENAL

DIEEA/WEAJ
SDA/HPDELA
Sec.yvi

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE UCAYALI
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO
I.E." LA INMACULADA"
R.D.Z.Nº 285 /25-03-64

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU : 200 AÑOS DE LA INDEPENCIA"

AUTORIZACIÓN

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LA INMACULADA DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, REGION UCAYALI, CON CÓDIGO Nº 0242289 QUE SUSCRIBE;

AUTORIZA:

AL SEÑOR: **JULIO JOSE MIGUEL OLIVEIRA SANCHEZ,** ESTUDIANTE DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, EJECUTAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO **"CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LA INMACULADA"** EN LOS ESTUDIANTES DEL TURNO MAÑANA DE ESTA INSTITUCIÓN EL DIA 16 DE MARZO DEL 2022 PREVIO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD.

SE EXPIDE LA PRESENTE PARA LOS FINES PERTINENTES

PUCALLPA, 16 DE MARZO DEL 2022.

Mg. I. [illegible] Lopez Navarro
C.M. N° 1000104785
DIRECTORA - I.E.I.I.

Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
Cuestionario: Estrategia Pedagógica

Estimados (as) maestros (as): Este cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO. Es anónimo y tiene fines de investigación. Escribe con una equis (X) de bajo de la opción que considere pertinente a su percepción. Muchas gracias.

Escala de medición o valorización				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	Dimensión: Educación integral	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Observa que los aspectos cognitivos de los estudiantes mejoran con el servicio educativo brindado.					
2	Observa que los aspectos personales de los estudiantes ayudan en el proceso de aprendizaje.					
3	Considera que el aspecto psicológico tiene relevancia en la formación integral de los estudiantes.					
Dimensión: Educación pertinente						
4	Siente usted que la convivencia que hay en la I.E. es la más pertinente para la mejora del sistema educativo.					
5	Normalmente los acuerdos tomados en la I.E. son coherentes con los principios que establecen como institución basado a una educación pertinente.					
6	Son adecuadas las relaciones lógicas que existe en la I.E. con el fin de mantener correctamente las relaciones interpersonales.					
Dimensión: Educación flexible						
7	El contexto que vive la I.E. se adecua a las necesidades de la comunidad interna de la institución.					
8	Las necesidades de la comunidad interna de la institución son tenidas en cuenta para poder brindar una orientación adecuada a los que lo necesiten.					
9	Se respetan los diferentes estilos de los miembros de la institución sin que se vean o afecten a los demás.					
Dimensión: Educación permanente						
10	Existe un proceso continuo de recolección de información de los logros y necesidades de la I.E.					
11	Se establece un proceso dinámico en la I.E. donde se define el papel de los actores que participan en la etapa de enseñanza- aprendizaje.					
12	Existe un proceso innovador que busca un cambio significativo teniendo en cuenta los cambios y contextos implicados en la enseñanza.					

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
Cuestionario: Estrategia Pedagógica

Estimados (as) maestros (as): Este cuestionario tiene como propósito recoger información sobre LA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA. Es anónimo y tiene fines de investigación. Escribe con una equis (X) de bajo de la opción que considere pertinente a su percepción. Muchas gracias.

Escala de medición o valorización				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	Dimensión: Constructiva	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Usted proporciona información actualizada y coherente para el proceso de aprendizaje.					
2	Cree usted que el desarrollo de la memoria critica es adecuada para el aprendizaje de los estudiantes.					
3	Permite al estudiante crear conocimiento facilitándole estrategias adecuadas y acorde a su proceso.					
Dimensión: Creativa						
4	Para usted es importante que el estudiante demuestre originalidad al momento de aprender, teniendo en cuenta sus estrategias enseñadas.					
5	Hay fluidez de aprendizaje con las estrategias que usa, teniendo en cuenta los ritmos y estilos de aprendizaje.					
6	Elabora materiales actualizados y hace uso de estrategias acorde a las necesidades académicas.					
Dimensión: Experiencial						
7	Usted describe los aprendizajes a los estudiantes, teniendo en cuenta su praxis con otros grupos estudiantiles.					
8	Considera usted que la generalización es una forma correcta al momento de enseñar.					
9	Aplica usted estrategias innovadoras al momento de impartir conocimiento.					
Dimensión: Dinámicas						
10	Usted pide a los estudiantes intervenir en el proceso de enseñanza con la finalidad de crear una estrategia de interacción entre los grupos de estudiantes.					
11	Usted tiene como finalidad favorecer el desarrollo de las competencias, haciendo uso de una estrategia integradora.					
12	Usted tiene en cuenta la motivación como un eje para lograr un proceso correcto de enseñanza-aprendizaje en los logros académicos					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Jessenia Choy Sanchez Panduro
1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctora
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022
1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : JULIO JOSÉ MIGUEL OLIVEIRA SÁNCHEZ
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Cuestionario para medir la variable:** CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) **De 01 a 09: (No válido, reformular)**
b) **De 10 a 12: (No válido, modificar)**
d) **De 16 a 18: (Válido, precisar)**
e) **De 19 a 20: (Válido, aplicar)**

I. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					19
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					19
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					20
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.				18	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
10.CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					20
Sub total					54	137
Total						191

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....**191**.....
VALORACIÓN CUALITATIVA .....**FAVORABLE**.....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....**APLICAR**.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 23 de febrero 2022

Dra. Jessenia Choy Sánchez Panduro
CPPe 2600120437
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Jessenia Choy Sanchez Panduro
1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctora
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022
1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : JULIO JOSÉ MIGUEL OLIVEIRA SÁNCHEZ
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Cuestionario para medir la variable:** LA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					20
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.				18	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10.CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Sub total					54	136
Total						190

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....190.....
VALORACIÓN CUALITATIVA ....FAVORABLE.....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....APLICA.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 23 de febrero 2022

Dra. Jessenia Choy Sánchez Panduro
CPPe 2500120437
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Hugo Aysanoa Calixto
1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022
1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : JULIO JOSÉ MIGUEL OLIVEIRA SÁNCHEZ
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Cuestionario para medir la variable:** CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) **De 01 a 09: (No válido, reformular)**
b) **De 10 a 12: (No válido, modificar)**
d) **De 16 a 18: (Válido, precisar)**
e) **De 19 a 20: (Válido, aplicar)**

III. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					20
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
17. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					20
18. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.				18	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					20
Sub total					54	139
Total						194

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....**194**.....
VALORACIÓN CUALITATIVA .....**FAVORABLE**.....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....**APLICAR**.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 24 de febrero del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aysanoa Calixto
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Hugo Aysanoa Calixto

1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : JULIO JOSÉ MIGUEL OLIVEIRA SÁNCHEZ

1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Cuestionario para medir la variable:** LA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA

1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) **De 01 a 09: (No válido, reformular)** b) **De 10 a 12: (No válido, modificar)** c) **De 13 a 15: (Válido, mejorar)**

d) **De 16 a 18: (Válido, precisar)** e) **De 19 a 20: (Válido, aplicar)**

IV. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
11.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
12.OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
13.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
14.ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				19	
15.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
16.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
17.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					20
18.COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.				19	
19.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
20.CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Sub total					56	136
Total						192

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....192.....

VALORACIÓN CUALITATIVA ....FAVORABLE.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....APLICA.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 24 de febrero 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado
Dr. Hugo Aysanoa Calixto
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : CARLOS AIBERTO LOPEZ MARRUFO
1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022
1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : JULIO JOSÉ MIGUEL OLIVEIRA SÁNCHEZ
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Cuestionario para medir la variable:** CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) **De 01 a 09: (No válido, reformular)**
b) **De 10 a 12: (No válido, modificar)**
d) **De 16 a 18: (Válido, precisar)**
e) **De 19 a 20: (Válido, aplicar)**

V. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
23. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
24. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					20
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
27. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					20
28. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.				18	
29. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					20
Sub total					54	139
Total						194

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....**194**.....
VALORACIÓN CUALITATIVA .....**FAVORABLE**.....
OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....**APLICAR**.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 26 de febrero del 2022

Dr. Carlos Alberto López Marrufo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : CARLOS ALBERTO LOPEZ MARRUFO

1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA INMACULADA Y ARENAL, PUCALLPA – 2022

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : JULIO JOSÉ MIGUEL OLIVEIRA SÁNCHEZ

1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : **Cuestionario para medir la variable:** LA ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA

1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :

a) **De 01 a 09: (No válido, reformular)**
b) **De 10 a 12: (No válido, modificar)**
c) **De 13 a 15: (Válido, mejorar)**
d) **De 16 a 18: (Válido, precisar)**
e) **De 19 a 20: (Válido, aplicar)**

VI. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
21.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
22.OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
23.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
24.ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				19	
25.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
26.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
27.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					20
28.COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.				19	
29.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
30.CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					20
Sub total					56	137
Total						193

VALORACIÓN CUANTITATIVA .....193.....

VALORACIÓN CUALITATIVA ....FAVORABLE.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD .....APLICA.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 26 de febrero 2022

Dr. Carlos Alberto López Marrufo.

ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE 01 “CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.862	16

ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE 01 “ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	16