

DEPÓSITO LEGAL ZU2020000153  
*Esta publicación científica en formato digital  
es continuidad de la revista impresa*  
**ISSN 0041-8811**  
**E-ISSN 2665-0428**

# **Revista de la Universidad del Zulia**

**Fundada en 1947  
por el Dr. Jesús Enrique Lossada**



**Ciencias**

---

**Sociales**

---

**y Arte**

---

**Año 14 N° 41**  
**Septiembre - Diciembre 2023**  
**Tercera Época**  
**Maracaibo-Venezuela**

## Gestión pedagógica: Calidad del servicio en educación inicial

Delfín Chávez Sosa\*  
Jorge Lázaro Franco Medina \*\*  
Ramón Osorio Alberto Bueno\*\*\*  
Silvia Liliana Salazar Llerena\*\*\*\*  
Fernando Emilio Escudero Vílchez\*\*\*\*\*

### RESUMEN

Este artículo tiene como fin determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en educación inicial de la institución particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, en Lima - Perú; se tuvo un método cuantitativo aplicado, no experimental, nivel correlacional. Tras aplicar la correlación Spearman se obtuvo que la gestión pedagógica y calidad del servicio se relacionan, cuyo valor fue de  $r=0.789$  y  $p=0.00$ . Estos resultados permitieron concluir que la institución educativa debe fomentar cambios internos para mejorar la gestión pedagógica, ya sea a través de herramientas metodológicas y actividades. Asimismo, resulta necesario que los docentes tengan mayor compromiso y liderazgo para influir positivamente en la educación de los estudiantes.

PALABRAS CLAVE: Educación, calidad de servicio, gestión pedagógica, aprendizaje, docentes.

\*Universidad César Vallejo, Lima, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0485-1796> E-mail: delfchs@gmail.com

\*\* Universidad Nacional de Cañete, Cañete, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3668-5174> E-mail: jfranco@undc.edu.pe

\*\*\* Universidad Nacional de Cañete, Cañete, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3412-4349> E-mail: ralberto2007@hotmail.com

\*\*\*\*Universidad César Vallejo, Lima, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1481-0368> E-mail: ssalazar@silfersystem.com

\*\*\*\*\*Universidad César Vallejo, Lima, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3835-8740> E-mail: fescudero@silfersystem.com

Recibido: 02/05/2023

Aceptado: 30/06/2023

## Pedagogical Management: Quality of Service in Initial Education

### ABSTRACT

The purpose of this article is to determine the relationship between pedagogical management and the quality of the service in initial education of the private institution "Aprendo Jugando", San Martín de Porres, in Lima - Peru; there was a quantitative method applied, not experimental, correlational level. After applying the Spearman correlation, it was obtained that pedagogical management and service quality are related, whose value was  $r=0.789$  and  $p=0.00$ . These results allowed us to conclude that the educational institution should encourage internal changes to improve pedagogical management, either through methodological tools and activities. Likewise, it is necessary that teachers have greater commitment and leadership to positively influence the education of students.

KEYWORDS: Education, quality of service, pedagogical management, learning, teachers.

### Introducción

A raíz de la pandemia, las distintas entidades gubernamentales e instituciones educativas han tenido que reformular e implementar nuevas herramientas para que el sector no se estanque ni sufra falencias que afecten a los estudiantes. En países de América Latina, los gobiernos han intentado implementar reformas y contrarreformas con el objetivo de que la educación sea más eficiente y los recursos sean utilizados, esto ha resultado todo un reto por las nuevas exigencias y problemas que han venido surgiendo.

La educación siempre ha tenido la función de ente social, ya que busca transformar a los individuos para que estos puedan relacionarse y crecer en sociedad, y por ello es que los docentes son actores importantes que permiten que esto se pueda cumplir y que todos puedan adquirir las competencias y lograr sus objetivos personales. El ejercicio de generar nuevos conocimientos solo es posible cuando existe una gestión pedagógica en la institución educativa, ya que funciona como un proceso que permite obtener el logro curricular (Shardak, 2021).

La ONU exige a los Estados de todo el mundo a implementar herramientas que mejoren el ámbito educativo, haciendo que los docentes tengan mayor presencia e influencia sobre sus estudiantes. Como herramientas importantes, los medios tecnológicos han servido positivamente para que los estudiantes puedan seguir estudiando, por ejemplo, en España, los docentes son actores ejemplares que han sido elegidos por sus compañeros en base a su

gran labor y gestión (Rodríguez et al., 2020). En Italia, el uso de la e-inclusión para docentes ha favorecido que los profesionales puedan tener una comunicación personalizada y realizar un seguimiento directo a cada estudiante, así como diseñar actividades diarias para mantener interesados a los estudiantes (Parmigiani et al., 2021).

En Alemania, las tecnologías educativas han mejorado el aprendizaje, ya que los estudiantes y docentes han podido desarrollar actividades innovadoras para incrementar la interacción y fortalecer sus capacidades (Vladova et al., 2021). Del mismo modo en China, se observa una mejora importante en la práctica docente y el liderazgo tecnológico, sirviendo como una guía para mejorar el sector educativo, sobre todo, porque en la cultura china se cree que una persona debe aprender desde muy temprano. Además, el continente asiático tiene la creencia de que cuando una persona llegue a la vejez debe seguir aprendiendo con una educación sólida, de esta manera podrá desplegar su potencial hasta sus últimos días (Torres & Yang, 2021). Lo cierto es que en el continente europeo y asiático existe una mayor preocupación para realizar cambios positivos en el sector educativo, además, se apuesta por una enseñanza de calidad.

En el contexto Latinoamérica se observan cambios positivos, pero aún existen problemas que no han sabido solucionarse. A modo de ejemplo, en Chile se realizaron diferentes cambios para que la pandemia de COVID-19 no afectara negativamente la enseñanza, y es por ello que se implementaron programas para que los estudiantes pudieran seguir desarrollando sus competencias, tal es el caso del programa “Aprendo en Línea” (Salas et al., 2020). Por otro lado, Bolivia, se vio igualmente afectada, sin embargo, los medios tecnológicos permitieron que el aprendizaje se siguiera desarrollando y que los alumnos no se vieran perjudicados. De igual manera en Argentina y Ecuador, países donde se implementaron espacios virtuales para promover el proceso de aprendizaje (Adelman & Lemos, 2021). La gestión y la calidad son dos herramientas que permiten mejorar el sistema educativo, esto a través del perfeccionamiento de infraestructura, innovación curricular y desarrollo del personal docente, sin embargo, pese a esto el continente latinoamericano presenta algunos problemas importantes, lo cual ha ocasionado que el sector educativo no avance a un paso adecuado.

En el Perú esta realidad no es ajena, ya que también se han implementado programas para promover el desarrollo educativo y realizar innovaciones en el sistema, tal es el caso de “Aprendo en Casa” y “Niñas con oportunidades”, sin embargo, con la pandemia se

evidenciaron falencias en el sector y por ello se optó por la implementación rápida de herramientas para contrarrestarlas, pero aún así el sector educativo presenta fallas.

Por ello este artículo original recopila información variada y actual sobre la problemática identificada, de manera que se establezca una perspectiva real y amplia. Este estudio tiene una justificación teórica, la cual consiste en ahondar en las variables de estudio para que los conocimientos del investigador puedan ser reforzados. Su justificación práctica fue que el estudio contribuirá positivamente a la sociedad, mejorando las condiciones de la educación y la gestión que actualmente tiene el país. Finalmente, su justificación metodológica, la investigación se dio con un enfoque aplicado, no experimental y teniendo un método deductivo, esta elección permitió que se obtuvieron resultados importantes sobre la problemática.

El estudio plantea como objetivo general, determinar la relación entre gestión pedagógica y calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, en Lima Perú, 2021”, siendo su hipótesis: La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021. Además, se tuvieron objetivos, relacionados a la dimensión planificación curricular, recursos educativos digitales, capacidades didáctico metodológicas y apoyo al desarrollo del estudiante, los cuales, fueron convertidos a hipótesis: a) La planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio, b) Los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio, c) Las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio, d) El apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

## 1. Antecedentes

En este apartado se exponen estudios de índole nacional e internacional sobre la problemática de estudio, lo cual permitió contrastar realidades y obtener un panorama más amplio al respecto.

En el ámbito nacional destaca el autor Ari (2019), quién tuvo como propósito investigar el vínculo entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio educativa en el colegio nacional Ramón Castilla, es por ello que se empleó un método descriptivo y de diseño correlacional, teniendo una población de 233 personas. En sus hallazgos se obtuvo que es necesario que la entidad realice evaluaciones constantes para mejorar la gestión y el valor de los educados, asimismo, se evidenció que existe una eficiencia y eficacia en los procesos y actividades internas, pero sobre todo en los conocimientos y el servicio que presentan sus docentes. El autor concluye la entidad necesita perfeccionar la calidad del servicio, ya que la gestión es buena, pero puede ser mejor, de manera que se obtengan resultados positivos y las metas y objetivos sean alcanzados.

Huertas (2018) en su estudio planteó como fin determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad de la educación en las instituciones del nivel inicial de la Red 4 UGEL 5. Para tal fin se tuvo un método no experimental y de nivel correlacional, teniendo una muestra de 53 docentes de la entidad. En sus resultados se halló que es necesario resolver los conflictos relacionados a la gestión pedagógica de los docentes, quienes deben guiar a sus estudiantes y orientarlos. Además, la calidad de servicio no es adecuada, debe seguir mejorando en pro de los estudiantes y los propios docentes. Se concluyó que se debe seguir fomentando un buen ejercicio de las funciones docentes y de la búsqueda de la calidad, a fin de lograr las metas previstas.

En relación con los antecedentes internacionales, Verdezoto (2016) desarrolló como fin evaluar la gestión pedagógica y su incidencia en el proceso de enseñanza- aprendizaje de los docentes en una institución educativa. En su metodología consideró el enfoque inductivo, deductivo y analítico sintético, dando como resultado que los docentes de la entidad no se identifican con la gestión pedagógica, y es por ello que no llevan a cabo actividades para seguir promoviendo el aprendizaje activo de sus estudiantes. Se concluyó que los docentes deben implementar una serie de estrategias y herramientas para brindar una correcta enseñanza, asimismo, es conveniente que los docentes tengan un compromiso con la entidad, ya que esto garantizará que los estudiantes alcancen sus metas y crezcan educativamente.

Chaves (2018) planteó como fin de investigación fortalecer la gestión pedagógica curricular de los docentes en el nivel de Educación Inicial, subnivel dos y Primero de Básica en el eje de Comprensión y Expresión del Lenguaje, para ello se optó por un método teórico, descriptivo e interactivo. En sus resultados se pudo hallar que el modelo desarrollado para la

gestión pedagógica permite brindar un acompañamiento y retroalimentación a los estudiantes. Además, es necesario que la institución esté más abierta al cambio y tenga mayor compromiso interno, ya que esto permitirá alcanzar la calidad de servicio y que los educandos estén más interesados

## 2. Aspectos teóricos

### 2.1 Gestión pedagógica

Esta variable es definida como un recurso o proceso que facilita la enseñanza -aprendizaje, haciendo que los estudiantes participen y tengan un interés por seguir aprendiendo e involucrándose en el ámbito educativo (Montenegro, 2007).

Además, la gestión pedagógica puede ser entendida como una estrategia que orienta los conocimientos, principios y los recursos para que los estudiantes puedan tener un aprendizaje óptimo y un proceso educativo favorable que les facilite la adquisición de nuevo conocimiento (Mukhametshin et al., 2021).

Esta variable posee cuatro dimensiones: Planificación curricular, recursos educativos digitales, capacidades didáctico-metodológicas y apoyo al desarrollo del estudiante, definidas a continuación.

En primer lugar, la planificación curricular es definida como un instrumento que responde al logro de aprendizajes, permitiendo orientar la enseñanza y las herramientas que se emplearán, de forma que puedan adquirir nuevos conocimientos para enfrentar su vida diaria (Chiu & Chai, 2020).

En segundo lugar, los recursos educativos digitales son materiales empleados por los docentes para que los estudiantes desarrollen sus habilidades. Hoy en día estos recursos han hecho más sencilla la enseñanza, ya que facilitan la elección y cubren las necesidades de manera más amplia (Xie et al., 2018).

En tercer lugar, las capacidades didáctico-metodológicas son herramientas que permiten solucionar situaciones o problemas que puedan presentarse en el aprendizaje, esto se da a través de un enfoque lúdico. Son muy eficientes porque determinan la manera en cómo el docente puede guiar al estudiante para el logro de objetivos (Aksovic et al., 2023).

Finalmente, el apoyo al desarrollo del estudiante, es un acompañamiento y guía que debe tener el docente para brindar una buena enseñanza. Cada alumno posee necesidades

diferentes y es por ello que el docente debe facilitar y ajustar los métodos para que aquellos estudiantes que necesiten mayor apoyo, puedan acceder a la enseñanza y no tener problemas en el transcurso (Carless & Bound, 2018).

## 2.2 Calidad de servicio

Esta variable es definida como un modelo de excelencia que consiste en conocer los recursos que se tienen y los resultados para optimizarlos, de forma que la enseñanza-aprendizaje sea más eficiente. Además, se define como la búsqueda de satisfacción del estudiante al realizar procesos, actividades y nuevas herramientas, esto con el propósito de que se cubran las necesidades y los requerimientos (Rama & Domínguez, 2011).

Del mismo modo, la calidad de servicio educativo puede ser entendido como una estrategia que se implementa para mejorar las condiciones del aprendizaje, ya sea en la cobertura, pertinencia, desarrollo y eficiencia, esto con el objetivo de que el estudiante pueda aprender y contribuir, siguiendo los estándares establecidos y según el sistema pedagógico (Araya L. A., 2017).

Esta variable posee cuatro dimensiones: Tecnología, formación, diseño instruccional y servicios y soporte.

En primer lugar, la tecnología, son una serie de conocimientos y recursos innovadores que modifican el entorno y satisfacen las necesidades, así como construir nuevas ideas en el ámbito educativo. Es importante porque facilita el aprendizaje, incluso, con el uso de dispositivos digitales se promueve el interés en la educación, ya que facilita que esta sea más dinámica e innovadora (Rubio & Esparza, 2016).

En segundo lugar, la formación, es definida como un proceso de enseñanza donde se evalúa y se hace un seguimiento del carácter pedagógico y técnico, esto permite que el docente pueda conocer si las herramientas son eficientes. Para obtener una adecuada formación es necesario que se promueva un desarrollo a través de métodos de aprendizaje innovadores y recursos didácticos (Orellana et al., 2020).

En tercer lugar, el diseño instruccional, es entendido como un proceso que los docentes dirigen para que los educandos desarrollan sus capacidades, es muy importante porque permite alcanzar los objetivos y realizar un acompañamiento constante. Además, este proceso facilita la resolución de diversas situaciones y estructura un contenido óptimo para que cada estudiante pueda crear un vínculo con el docente (Bodily et al., 2019).

Finalmente, servicios y soporte, son dos herramientas que le permiten a un estudiante lograr un aprendizaje óptimo, esto se da a través de la planificación y el uso de recursos didácticos, si el docente sabe emplearlos de forma adecuada, el servicio que se le brinda al estudiante cumplirá su objetivo, ya que el fin es que este acceda a una educación de calidad. Por otro lado, se refiere a la disponibilidad de los servicios y el soporte que se le brinda al estudiante cuando desarrolla sus actividades (Rama & Domínguez, 2011).

## 2.3 Teorías educacionales

### 2.3.1 Aprendizaje social de Bandura

Esta teoría señala que la enseñanza se da de forma cultural, es decir, el individuo adquiere sus conocimientos al relacionarse con otras personas. Pese a que es una enseñanza que se da desde la sociedad, puede traer consigo conductas negativas, ya que el sujeto puede caer inmerso en falta de conocimiento y dejar de lado los valores y principios éticos básicos. Ante estos problemas la institución educativa debe brindar una educación de calidad, donde prime la buena gestión y el buen servicio, de esta manera los estudiantes pueden aprender y absorber conocimientos que le servirán para su vida en sociedad (Sanabria, 2008).

### 2.3.2 Aprendizaje experiencial

Esta teoría hace referencia al aprendizaje a raíz de las experiencias y la reflexión que tiene cada persona en la sociedad, es decir, absorbe conocimiento basado en las competencias que ha ido teniendo en el ámbito educativo, laboral y durante su desarrollo personal. Además, puede ser entendido como aquel cúmulo de experiencias negativas o positivas que ha tenido la persona en el pasado, así sean pequeñas o grandes, estas logran tener un impacto en la vida y repercutiendo en el presente (Gleason & Rubio, 2020).

### 2.3.3 Aprendizaje con enfoque constructivista

Esta perspectiva señala que toda persona va tejiendo sus conocimientos en base a las necesidades innatas que tiene, esto le permitirá transmitir la información al mundo exterior. Además, este aprendizaje se da de forma colectiva, es decir, entre el individuo y el ambiente, acoplándose de manera directa para que se forme en valores y nuevos conocimientos (Araya et al., 2007).

## 3. Metodología, procesos e instrumentos

La investigación se desarrolla con una metodología de carácter aplicado, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, esto permitió recopilar información y realizar un contraste, de manera que el investigador pueda obtener conclusiones respecto al tema.

Gracias a la elección de estos métodos metodológicos, el estudio pudo obtener un procesamiento de datos estadístico, a través de tablas y gráficos. Es por ello que se hizo uso del programa SPSS V26, el cual procesa y arroja datos de forma sistemática, siendo una herramienta confiable y adecuada para trabajar en investigaciones académicas.

Además, para obtener resultados reales, se decidió desarrollar un cuestionario virtual con 56 preguntas cerradas en escala de Likert, y para resolver este instrumento, se consideró una población de 80 padres de familia de niños en edades de 3, 4 y 5 años. Debido al gran número de personas, se optó por la selección de una muestra de 65 padres de familia.

Es importante señalar que antes de ser aplicados los cuestionarios, estos fueron analizados por el juicio de tres expertos, quienes dieron la conformidad y veracidad para que fuera resuelto por la muestra.

#### 4. Resultados

Los objetivos del estudio fueron transformados en hipótesis, de manera que puedan encaminar los resultados a resolver la problemática identificada, y para ello tuvieron que ser procesadas estadísticamente por el programa SPSS V26.

**Tabla 1:** Correlación entre la gestión pedagógica y calidad de servicio

		Gestión Pedagógica	Calidad del Servicio
Gestión Pedagógica	Coefficiente de correlación	1,000	,789**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,789**	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

- H1: La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

- H<sub>0</sub>: La gestión pedagógica no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Tras procesar los datos de forma estadística, la correlación de Spearman arrojó un valor positivo y adecuado para aceptar que la gestión pedagógica y la calidad de servicio se relacionan entre sí, la cifra fue de  $r=0.789$  y un nivel de significancia de  $p=0.00$ , esta expresión permitió aceptar la hipótesis del investigador.

Tabla 2: Correlación entre planificación curricular y calidad de servicio

		Planificación Curricular	Calidad del Servicio
Planificación Curricular	Coeficiente de correlación	1,000	,779*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,779*	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

- H<sub>1</sub>: La planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.
- H<sub>0</sub>: La planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Tras procesar los datos de forma estadística, la correlación de Spearman arrojó un valor positivo y adecuado para aceptar que la planificación curricular y la calidad de servicio se relacionan entre sí, la cifra fue de  $r=0.779$  y un nivel de significancia de  $p=0.00$ , esta expresión permitió aceptar la hipótesis del investigador.

- H<sub>1</sub>: Los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.
- H<sub>0</sub>: Los recursos educativos digitales no se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Tras procesar los datos de forma estadística, la correlación de Spearman arrojó un valor positivo y adecuado para aceptar que los recursos educativos digitales y calidad del servicio, se relacionan entre sí, la cifra fue de  $r=0.807$  y un nivel de significancia de  $p=0.00$ , esta expresión permitió aceptar la hipótesis del investigador.

**Tabla 3:** Correlación entre recursos educativos digitales y calidad del servicio.

		Recursos Educativos Digitales	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
	Coeficiente de correlación	,807**	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

**Tabla 4:** Correlación entre las variables capacidades didáctico metodológicas y calidad del servicio

		Capacidades Didáctico Metodológicas	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
	Coeficiente de correlación	,808**	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

- H1: Las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.
- H0: Las capacidades didáctico metodológicas no se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Tras procesar los datos de forma estadística, la correlación de Spearman arrojó un valor positivo y adecuado para aceptar que las capacidades didáctico metodológicas y calidad del servicio, se relacionan entre sí, la cifra fue de  $r=0.808$  y un nivel de significancia de  $p=0.00$ , esta expresión permitió aceptar la hipótesis del investigador.

**Tabla 5:** Correlación entre las variables apoyo al desarrollo del estudiante y calidad del servicio

		Apoyo al Desarrollo del Estudiante	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
	Apoyo al Desarrollo del Estudiante	Sig. (bilateral)	,000
		N	65
	Coeficiente de correlación	,810**	
	Calidad del Servicio	Sig. (bilateral)	,000
		N	65

- H1: El apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.
- H0: El apoyo al desarrollo del estudiante no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Tras procesar los datos de forma estadística, la correlación de Spearman arrojó un valor positivo y adecuado para aceptar que apoyo al desarrollo del estudiante y calidad del servicio, se relacionan entre sí, la cifra fue de  $r=0.810$  y un nivel de significancia de  $p=0.00$ , esta expresión permitió aceptar la hipótesis del investigador.

## 5. Discusión

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre gestión pedagógica y calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando “San Martín de Porres 2021, valor  $r=0.789$  y un sig.0.00. Estos resultados se relacionan con los del autor Ari (2019), quién señaló que la gestión pedagógica es importante porque se encuentra vinculada al servicio que brinda el docente y de la propia institución, donde se debe considerar realizar

procesos de enseñanza adecuados, tener un currículo innovador, brindar un acompañamiento y realizar actividades creativas para que los estudiantes puedan aprender adecuadamente. Por otro lado, Quispe (2018) señala que la gestión se basa en planificar las actividades y herramientas que servirán para que el estudiante pueda reunir nuevo conocimiento y adquirir capacidades. Además, el autor hace referencia a que una entidad educativa debe ser eficiente y por ello es necesario que opten por una serie de procesos y herramientas que le permitan a los estudiantes desenvolverse y fortalecer el aprendizaje. Ambos autores señalan que para alcanzar la calidad en la educación es necesario tener una gestión pedagógica, ya que esto facilitará que la enseñanza sea eficiente y se logren los objetivos institucionales, manteniendo una postura similar al de la hipótesis del investigador.

En relación con la hipótesis específica 1, la planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio, ya que se halló un valor  $r=0.779$  y  $sig.0.00$ . Este resultado se relaciona con lo obtenido por el autor Geldrech (2019), en su investigación pudo determinar que la planificación es un proceso de suma importancia que permite lograr los objetivos académicos y llevar a cabo acciones que favorezcan a los estudiantes. Por otro lado, es una herramienta que es utilizada de forma global por las instituciones y los propios docentes porque direcciona las actividades y herramientas, permite llevar un control más exhaustivo y un monitoreo del avance de cada estudiante. Del mismo modo, el autor Chaves (2018) determinó que la planificación es una herramienta útil en distintos sectores, sin embargo, en el ámbito educativo esto lo es aún más, ya que le permite al docente mejorar sus estrategias de enseñanza, realizar una observación personal de cada estudiante, y que cada alumno pueda autoevaluarse a través de un proceso de valoración y reflexión. Los autores señalan que tener una planificación curricular permitirá que la enseñanza sea calificada como de calidad, lo cual impactará positivamente en los estudiantes, es por ello que mantienen una postura similar al de la presente hipótesis.

Del mismo modo, con la hipótesis específica 2, los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio, ya que se obtuvo un valor  $r=0.807$  y  $sig.0.00$ . Resultados que mantienen similitud con los del autor Huertas (2018), quién indicó que la educación se basa en la gestión institucional, administrativa y educativa, estando articuladas y funcionando a la par, a través de herramientas y recursos digitales innovadores que le permitan al estudiante ampliar sus conocimientos y seguir desarrollando sus habilidades. El autor Verdezoto (2016) también determinó que el uso de recursos y programas

digitales permite desarrollar las destrezas y capacidades de cada estudiante, ya que son recursos flexibles y creativos que favorecen el logro de objetivos, a través de actividades personales y grupales. Por otro lado, el autor también indica que los recursos educativos digitales deben implementarse tras el estudio de los propósitos que el docente desea cumplir en su aula de clase, es por ello que será importante que primero identifique y planifique los procesos. Los autores están de acuerdo en que una entidad educativa debe hacer uso de recursos educativos digitales para que los estudiantes tengan un interés en seguir aprendiendo, es por ello que mientras las entidades apuesten por estas tecnologías, la calidad en la educación podrá lograrse, y es por ello que la hipótesis presente puede ser aceptada.

En cuanto a la hipótesis específica 3, las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio, representado por  $r=0.808$  y  $sig.0.05$ . Estos resultados se relacionan con los del autor Nova (2017) quién señala que las estrategias metodológicas que utilizan los profesores deben basarse en el uso de recursos lúdicos e innovadores que busquen fomentar las habilidades de los educandos. Además, es necesario que los docentes tengan metodologías que le permitan al estudiante interactuar con otros alumnos, realizar un análisis personal de aprendizaje, participar activamente, entre otros. Por otro lado, el autor Bastidas (2018) señala que una educación de calidad debe emplear estrategias didácticas e innovadoras para mantener un interesado a los educandos, así este estará dispuesto a participar de las actividades y seguir desarrollando sus capacidades, asimismo, debe diseñar procesos y herramientas para que el aula de clase sea un espacio agradable, donde se incentive a los estudiantes a ampliar sus conocimientos. Los autores se encuentran de acuerdo en que es necesario que las capacidades didáctico metodológicas sean desarrollados en el aula de clase, ya que esto garantizará que los estudiantes aprenden a su propio ritmo y en base a sus necesidades, es por ello que, si la entidad prioriza esto, la enseñanza será de calidad. Esto permite que la hipótesis se aceptada.

Finalmente, la hipótesis específica 4, el apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio, ya que se obtuvo un valor de  $r=0.810$  y  $sig. 0.00$ . Este análisis mantiene similitud con los del estudio de Acevedo y Brito (2019), quienes determinaron que brindar un apoyo a los estudiantes es esencial para desarrollar nuevas capacidades y centrar sus actividades como fuente de conocimiento. Además, los autores señalan que es un proceso que requiere de innovaciones constantes y herramientas didácticas que cubran las necesidades de los educandos, para lograr esto es necesario que se identifiquen

los problemas y requerimientos de cada alumno, de esta manera se podrá hacer un seguimiento ideal. Por otro lado, Chaves (2018) señala que es importante que se le dé al estudiante una orientación y guía para que se sienta acompañado durante el proceso de enseñanza, ya que es aquí donde podrá realizar sus preguntas y orientar sus acciones hacia un proceso óptimo. Del mismo modo, se verificó que este acompañamiento contribuye a que el docente identifique los factores que deben mejorarse en el estudiante. En otros términos, los autores mantienen similitud de pensamientos, ya que para ellos es crucial que el estudiante tenga un apoyo constante de parte del docente, quien debe ser un guía y compañero que oriente su accionar y lo corrija cuando sea necesario, es por ello que la hipótesis es aceptada.

## Conclusiones

- Como primera conclusión, el objetivo general fue aceptado tras realizar el análisis de correlación Spearman. La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021, ya que se obtuvo una cifra de 0.789.
- Como segunda conclusión, el primer objetivo específico, la planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021, ya que tras realizar el análisis de correlación Spearman, se obtuvo un valor de 0.779.
- Como tercera conclusión, el segundo objetivo específico, los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021, ya que se obtuvo un valor de 0.807.
- Como cuarta conclusión, el tercer objetivo específico, las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021, ya que se obtuvo un valor de 0.808.
- Como última conclusión, el cuarto objetivo específico, el apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio en educación

inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021, ya que se obtuvo un valor de 0.810.

## Recomendaciones

- En primer lugar, se recomienda mejorar la gestión pedagógica con actividades y recursos formativos metodológicos, en base a las necesidades particulares del educando. Además, se debe realizar un seguimiento de los procesos y actividades que se lleven a cabo, con el objetivo de identificar las falencias y avances, de esta manera los docentes podrán tomar decisiones y realizar cambios.
- En segundo lugar, se recomienda que la institución realice una planificación curricular según las necesidades y exigencias de la plana estudiantil, para ello será necesario que los actores educativos participen equitativamente y brinden aportes para mejorar la enseñanza.
- En tercer lugar, se recomienda a los docentes que prioricen las actividades donde los alumnos puedan utilizar recursos educativos digitales y tecnológicos para aprender y generar una discusión persuasiva en el aula.
- En cuarto lugar, se recomienda a los docentes identificar en sus alumnos las capacidades didáctico metodológicas, de esta manera se podrá generar una complacencia y el correcto uso de técnicas para que la enseñanza sea eficiente.
- Finalmente, se recomienda, un mayor apoyo por parte de los agentes principales, a través de charlas y talleres extracurriculares donde los estudiantes puedan tener una guía pedagógica para aprender a su ritmo y según sus necesidades.

## Referencias

Acevedo, Y. F., & Brito, M. (2019). *Estrategias pedagógicas utilizadas por la docente en el proceso de iniciación de la lectura y escritura en los estudiantes del nivel inicial dle centro educativo Luz Varona, distrito 07, Villa Isabel, regional II de Puerto Plata durante el año escolar*. Tesis de maestría, Universidad abierta para adultos.  
<https://rai.uapa.edu.do/bitstream/handle/123456789/580/Compendio%20MNI-%20Agosto%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Adelman, M., & Lemos, R. (2021). *Managing for Learning: Measuring and strengthening education management in Latin America and the Caribbean*. Washington: World Bank Group.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2A8uEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PPI&dq=Pedag>

ogical+management+in+Latin+America&ots=v3xb2GpGY9&sig=RqIk4aWLB\_PXnyxYnWFrWYa4oLs#v=onepage&q=Pedagogical%20management%20in%20Latin%20America&f=false

Aksovic, N., Bjelica, B., Jovanovic, L., Zelenovic, M., & Milanovic, L. (2023). Didactic-methodological principles in physical education teaching. *Italian journal of sports rehabilitation and posturology*, 1-14. [https://www.researchgate.net/profile/Bojan-Bjelica/publication/350709705\\_Didactic-methodological\\_principles\\_in\\_physical\\_education\\_teaching/links/606ebaf4a6fdcc5f778d10b2/Didactic-methodological-principles-in-physical-education-teaching.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bojan-Bjelica/publication/350709705_Didactic-methodological_principles_in_physical_education_teaching/links/606ebaf4a6fdcc5f778d10b2/Didactic-methodological-principles-in-physical-education-teaching.pdf)

Araya, L. A. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. Barcelona, España. [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)

Araya, V., Alfaro, M., & Andonegui, M. (2007). Constructivismo: Orígenes y perspectivas. *Laurus*, 13(24), 1-18. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485004.pdf>

Ari, R. M. (2019). *La gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional "Ramón Castilla" UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Lima. <https://core.ac.uk/download/pdf/323348264.pdf>

Bastidas, V. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6233>

Bodily, R., Leary, H., & West, R. (2019). Research trends in instructional design and technology journals. *British journal of educational technology*, 60(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6835700>

Carless, D., & Bound, D. (2018). The development of student feedback literacy: enabling uptake of feedback. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 43(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1463354>

Chaves, M. A. (2018). *El modelo de gestión pedagógica curricular estratégico aplicado a la unidad educativa Alberto Einstein Nivel Inicial-subnivel dos y primero de básica año 2014-2015*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Quito. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14896/TESIS%20ALEXANDRA%20CHAVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiu, T. K., & Chai, C. S. (2020). Sustainable Curriculum Planning for Artificial Intelligence Education: A Self-Determination Theory Perspective. *MDPI*, 12(556), 1-18. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.3390/su12145568>

Geldrech, P. (2019). *Incidencia de la planificación educativa en la gestión pedagógica del proceso de mejoramiento en las instituciones educativas del nivel inicial*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Antiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13478>

Gleason, M., & Rubio, J. E. (2020). Implementación del aprendizaje experiencial en la universidad, sus beneficios en el alumnado y el rol docente. *Revista Educación*, 44(2), 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.40197>

Huertas, R. A. (2018). *Gestión educativa y calidad de la educación en las instituciones del nivel inicial Red 4 UGEL5 San Juan de Lurigancho 2018*. Tesis de maestría, UCV, Lima, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27961/Huertas\\_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27961/Huertas_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montenegro, I. A. (2007). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos, modelos e instrumentos* (2 ed., Vol. 2). Bogotá, Colombia: Arte Joven. [https://books.google.com/books?id=8mH8ozUEIL4C&printsec=frontcover&dq=Evaluaci%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o+docente&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20docente&f=false](https://books.google.com/books?id=8mH8ozUEIL4C&printsec=frontcover&dq=Evaluaci%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o+docente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20docente&f=false)

Mukhametshin, L., Minnkhanovich, K., Khakimovna, K., Salekhova, L. L., & Usmanov, S. (2021). Barriers of teacher formation in the implementation of distance learning technologies in modern education. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 25(1), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.1.14976>

Nova, M. M., Colón, P. M., & Aquino, S. B. (2017). *Influencia de las estrategias pedagógicas que utilizan los docentes para el desarrollo de las habilidades sociales en los niños de pre-primario A,B y C del centro educativo José Germán Sánchez Puello, distrito 04, regional 08, año escolar 2016-2017*. Tesis de maestría, Universidad Abierta para adultos UAPA. <https://rai.uapa.edu.do/bitstream/handle/123456789/1355/MCG-22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orellana, E. O., Juanes, B. Y., & Orellana, O. (2020). Formación pedagógica de los docentes de la carrera de medicina superior. *Universidad y sociedad*, 12(3), 1-9. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-176.pdf>

Parmigiani, D., Benigno, V., Giusto, M., Silvaggio, C., & Sperandio, S. (2021). E-inclusion: online special education in Italy during the Covid-19 pandemic. *Routledge*, 30(11), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1475939X.2020.1856714>

Quispe, R. Y. (2018). *Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10 UGEL 01, 2018*. Tesis de maestría, UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26875/Quispe\\_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26875/Quispe_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rama, C., & Domínguez, J. B. (2011). *El aseguramiento de la calidad de la educación virtual*. Perú: Gráfica Real. [https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc\\_2011\\_\(calidad\).pdf](https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc_2011_(calidad).pdf)

Rodríguez, M., López, A., & Ordoñez, R. (2020). School Management from the Voice of Their Protagonists in Spain. (79). <https://doi.org/https://doi.org/10.17227/rce.num78-8370>

Rubio, J. E., & Esparza, R. (2016). ¿Qué es tecnología? Una aproximación desde la filosofía: Disertación en dos movimientos. *Humanidades*, 6(1), 1-43. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/humanidades/article/view/25113/25384>

Salas, G., Santander, P., Precht, A., Scholten, H., Moretti, R., & López, W. (2020). COVID-19: impacto psicosocial en la escuela en Chile. Desigualdades y desafíos para Latinoamérica. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.9404>

Sanabria, H. J. (2008). El ser humano, modelo de un ser. *Educere*, 12(42), 1-11. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35614569007.pdf>

Shardak, M. (2021). Application of cloud technologies in pedagogical management. *Information Technologies and Learning Tools*, 82(2), 1-11. <https://doi.org/10.33407/itlt.v82i2.3927>

Torres, T., & Yang, L. (2021). La creatividad en la educación china: un estudio en respuesta a la «paradoja china». *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(1), 1-14. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142021000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000100001)

Verdezoto, G. A. (2016). *Gestión pedagógica y su incidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la básica superior de la escuela "Remigio Romero y Cordero" de la parroquia Chacarita del Cantón Ventandas periodo 2015-2016 Construcción de un portafolio docente*. Tesis de maestría, Universidad técnica estatal de Quevedo, Quevedo, Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1701/1/T-UTEQ-0010.pdf>

Vladova, G., Ullrich, A., Bender, B., & Gronau, N. (2021). Students acceptance of technology mediated teaching-How it was influenced during the COVID-19 pandemic in 2020: A study from Germany. *Frontiers in Psychology*, 1-15.

Xie, K., Tosto, G., Chen, S. B., & Vongkulluksn, V. (2018). A systematic review of design and technology components of educational digital resources. *Computer & Education*, 127. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.08.011>