



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones
educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación**

AUTOR:

Ramirez Huerta, Juan Randall Fabian (orcid.org/0000-0002-3183-6834)

ASESOR:

Dr. Arnao Vasquez, Marcos Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7991-3552)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la Reducción de Brechas y Creencias en la Educación en todos
sus Niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios primero, a mis padres y en especial a mi esposa e hijos por su paciencia, apoyo moral y espiritual, ya que sin ellos no hubiera alcanzado este logro familiar.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial para mi asesor el Dr. Marcos Oswaldo Arnao Vásquez por todo su apoyo profesional y personal, como también a mis maestros de la escuela de postgrado que fueron de mucha importancia y también por esa dedicación constante para la culminación de mi investigación.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	9
III.METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV.RESULTADOS	30
V.DISCUSIÓN.....	50
VI.CONCLUSIONES.....	56
VII.RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	67

Índice de tablas

Tabla	1	Calidad de servicio de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022.....	25
Tabla	2	Gestión pedagógica de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022..	266
Tabla	3	Población de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022	26
Tabla	4	Muestra de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022.....	27
Tabla	5	Validación de los expertos	30
Tabla	6	Análisis del Criterio Pertenencia	31
Tabla	7	Análisis del Criterio Relevancia.....	32
Tabla	8	Análisis del Criterio Claridad	33
Tabla	9	Validez de los expertos	34
Tabla	10	Análisis del Criterio Pertenencia	35
Tabla	11	Análisis del Criterio Relevancia.....	36
Tabla	12	Análisis del Criterio Claridad	37
Tabla	13	Resumen de procesamiento de casos	38
Tabla	14	Estadísticas de fiabilidad.....	38
Tabla	15	Estadísticas de total de elemento	39
Tabla	16	Resumen de procesamiento de casos	40
Tabla	17	Estadísticas de fiabilidad.....	40
Tabla	18	Estadísticas de total de elemento	41
Tabla	19	Agrupación de frecuencias de la variable 1 y sus dimensiones	43
Tabla	20	Agrupación de frecuencias de la variable 2 y sus dimensiones	44
Tabla	21	Prueba de normalidad y contrastación de hipótesis.....	45
Tabla	22	Correlación en el caso de calidad de servicio y gestión pedagógica	46
Tabla	23	Correlación en el caso de aspectos intangibles y organización.	47
Tabla	24	Correlación en el caso de fiabilidad y labor pedagógica	48
Tabla	25	Correlación en el caso de empatía y bienestar académico.	49

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo, aplicada, descriptivo, no experimental, correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo, la población fue compuesta por 145 estudiantes y la muestra estuvo compuesta por 106 estudiantes, se recolectó la información a través de un cuestionario del google formularios. Para la fiabilidad, medición y cuantificar nuestras variables se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, donde resultó para la variable calidad de servicio un 0,863 y para la variable gestión pedagógica fue de 0,963, donde demostró una fiabilidad directa. Al utilizar la rho de Spearman se concluyó que existe una correlación buena de 0.832 entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Esto reafirmó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras clave: Labor pedagógica, bienestar académico, fiabilidad, calidad de servicio, gestión pedagógica.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and pedagogical management in higher level educational institutions in the district of Chorrillos, Lima 2022. The research was quantitative, applied, descriptive, not experimental, correlational. The method used was hypothetical-deductive, the population was made up of 145 students and the sample was made up of 106 students, the information was collected through a google forms questionnaire. For the reliability, measurement and quantification of our variables, Cronbach's alpha coefficient was used, where it was 0.863 for the service quality variable and 0.963 for the pedagogical management variable, where it showed direct reliability. Using Spearman's rho, it was concluded that there is a good correlation of 0.832 between the quality of service and pedagogical management in higher level educational institutions in the district of Chorrillos, Lima 2022. This reaffirmed the hypothesis and the general objective of the studio.

Keywords: Pedagogical work, academic wellness, reliability, quality of service, pedagogical management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, según lo que indican Jiménez et al. (2020) en las instituciones educativas de nivel superior operan en entornos cada vez más complejos, dinámicos y con más necesidades. Las dificultades que deben de afrontar las entidades educativas son falencias educativas a raíz de la pandemia. Importante es poder identificar el impacto que determina las deficiencias en el sector educativo en los niveles de satisfacción, así como sus necesidades y comportamiento de los alumnos. Por lo tanto, como nuevo enfoque educativo acorde a las necesidades para ofrecer adecuados y mejores niveles de calidad de servicio, así como también la gestión pedagógica es importante adoptar nuevos escenarios en la educación.

Los autores Sergeeva et al. (2019) mencionan que no solo la falta de calidad educativa y la gestión pedagógica es exclusiva en un solo territorio sino todo lo contrario es a nivel mundial, ya que varios países vienen ofreciendo este tipo de servicio y no se está actualizándose una metodología educativa con aspectos intangibles, personal poco empático lo cual no garantiza la fiabilidad todo esto hace que los conocimientos no lleguen de forma positiva a los estudiantes por la falta de organización. Debemos indicar que no solo es cambiar, sino debemos supervisar que se cumpla con la eficiencia debida. Por ese motivo la calidad educativa y la gestión pedagógica deben estar dentro de los objetivos más importantes de un país, nación u territorio y así poder formar estudiantes con buena capacidad cognitiva.

Según hacen mención los autores Ramaswami et al. (2019) de cómo los avances en nuestra era digital ha permitido que la enseñanza por medio de la tecnología sea cada vez mejor transmitida a los estudiantes. Desde otro enfoque constructivo y pedagógico, podemos mencionar que la enseñanza como el aprendizaje tienen prioridad en la educación con una calidad de servicio educativo con mejora constantemente. Por lo tanto, el uso de las herramientas digitales permite al estudiante desarrollar nuevas líneas de investigación apoyándose de diversas fuentes.

Según los autores Santoso et al. (2019) mencionan con la llegada del COVID-19, la gestión pedagógica de varias instituciones de nivel superior ya están adaptando su enseñanza semipresencial de manera remota al 100%. En la

actualidad existe varias instituciones que utilizan la modalidad de la autorregulación, donde la institución da la responsabilidad al estudiante de investigar y utilizar los recursos que se les brinda. Cabe mencionar que hoy la enseñanza y aprendizaje remoto debe de contener un diseño con retroalimentación que motive al estudiante a su capacitación constante.

También indica el autor Dutta (2019) que la enseñanza radica en la atracción del estudiante con un modelo innovador, con buena organización capaz de brindar una calidad educativa apropiada y que logre enseñar a utilizar diferentes recursos educativos. Para lograr que la calidad educativa se incluya en la gestión brindada por la institución y no descalifique la enseñanza, se debe de organizar estrategias y lineamientos académicos que ayuden a mejorar el logro esperado por el estudiante. Imposible de señalar que hoy por hoy el estudiante busca la comodidad en su aprendizaje, basado en el tiempo de estudio y el logro de sus resultados.

Según los autores Acevedo et al. (2022) la producción de la educación a nivel internacional está basado en la implementación estratégica de políticas educativas de aprendizaje que ayuden al nivel educativo planificado de una organización educativa con labor pedagógica acorde al aprendizaje en base al bienestar académico del estudiante. Las concepciones metodológicas ayudarían como base y revisión del desarrollo de las políticas educativas de nivel superior. Estamos en ese contexto real donde es indispensable para las instituciones de crear, estructurar políticas educativas lo que ayuden a favorecer el desarrollo del alumno.

Según Godoy (2021) que a partir del COVID-19 actualmente la transformación de aprendizaje digital se ha venido como un vendaval abordando curso de manera virtual. Sin embargo, la metodología no muestra la calidad y una gestión necesaria para el aprendizaje y el bienestar académico esperado por el estudiante al no satisfacer sus necesidades. Es importante que se inicie una gestión oportuna y necesaria centrado en el aprendizaje digital.

Según el autor Hernández (2019) comenta el manejo de plataformas de tecnología digital en el desarrollo del aprendizaje educativo es importante para el alumno, va a contribuir y reforzar la teorización. Además, mencionaremos que las interacciones con el uso de las TIC como aspectos intangibles son de gran apoyo para poder alcanzar las competencias esperadas en los estudiantes. Por tanto, para

mejorar la participación de los estudiantes y obtener un desempeño de aprendizaje, es necesario que involucremos el aprendizaje y apoyados en la tecnología.

Según Severino (2022) la sostenibilidad de la educación universitaria se enfoca discriminado en sectores, preocupación que se debe asumir en las políticas de educación. Un estuante universitario con planes adecuados de estudio en cualquier comunidad o sector se desarrollará adecuadamente con mucha empatía. Es importante transformar y unificar los planes de estudio a todo nivel o estrato social, eje fundamental y en beneficio para los estudiantes universitarios responsables.

Según Sotelo et al. (2017) nos hacen mención que en la educación a distancia y educación presencial existen diversas características de calidad en el nivel educativo. Los estudiantes desean que la garantía en el aprendizaje se demuestre con la fiabilidad y el desempeño del docente. Es importante que los docentes contengan esas habilidades y capacidades como profesional tanto para la enseñanza presencial y virtual, con la finalidad de guiar, orientar, explicar, compartir y así obtener una mejor calidad o gestión de la educación.

A nivel Latinoamérica son varias las universidades cambiantes en su enseñanza de presencial a virtual que han tenido que considerar en reorganizar sus lineamientos de su gestión. La diferencia en algunas es de dimensión cuantitativa y cualitativa con similar dificultad en el contexto mundial. Vemos que por parte de las instituciones de Latinoamérica no implementaron estrategias con políticas de educación en el aprendizaje planificado acordes al servicio para poder exigir educación de calidad en el sector educativo, según los autores Lescano et al. (2021).

En ese sentido podemos apreciar a Rozzi (2016) donde nos menciona que existe hoy en nuestra actualidad metodologías distintas a las que antes nos referíamos para la educación presencial. La transmisión del conocimiento en aulas era más limitada para los docentes como para los alumnos. La actualidad nos indica que con el uso de herramientas y del modelo de aprendizaje educativo a distancia puede mejorar la enseñanza utilizando métodos sincrónicos y asincrónicos para superar conflictos en el nivel superior.

A nivel nacional el estudio global imperante de la calidad del servicio está aún en sus inicios en el ámbito de la enseñanza virtual y la gestión de aprendizaje

superior como hemos podido comparar con otras investigaciones a nivel mundial y Latinoamérica. Notamos muchos vínculos en objetivos y referencias básicas que determinan el desarrollo de nuevos escenarios en la enseñanza digital. Podemos indicar que existen elementos específicos de la calidad del servicio en la enseñanza superior, como los mecanismos en los aspectos intangibles como información digital y la tecnología de plataformas de la información relacionada a la cualidad del servicio en la enseñanza a nivel superior.

En el país debido a la pandemia del Covid 19, las organizaciones de nivel educativo en general (de todo nivel) no están del todo atendiendo a toda su capacidad. Si bien es cierto el estado ha dictado medidas o dispositivos legales que permiten que los alumnos vayan en su totalidad a las clases presenciales, en la realidad no se está presentando esta situación tal como se muestra. En el sector superior en el Perú, hoy por hoy se ofrecen diversas modalidades de estudios. Sin embargo, muchas de ellas no responden del todo a las expectativas de la comunidad u localidad y además no están acordes a las pretensiones laborales de los perfiles de los egresados según Mejía (2018).

El autor Angel (2016) menciona que es de mucha importancia para el aprendizaje la utilización de la teoría plasmada en la virtualización de la enseñanza por parte del docente. Es importante considerar el dominio del tema y de entornos virtuales para poder entregar un contenido de calidad pedagógica por parte del docente. Podemos afirmar que el contenido del curso teórico es parte esencial del aprendizaje y más aún reforzado con las herramientas virtuales que ayudaran a construir un entorno de calidad de servicio en la gestión de la enseñanza esperada.

Los autores Gonzáles et al. (2019) hacen mención que las instituciones educativas de la nueva era deben de contar con iniciativas pedagógicas de visión virtual y que contengan la información histórica e actual. Podemos indicar que la necesidad de brindar información de tecnología en manera remota es indispensable para el desarrollo académico del estudiante. Es por eso que mediante la biblioteca virtual el estudiante pueda conocer nuevos entornos de conocimiento, en base a la herramienta virtual que suma a la cualidad de servicio y la administración del aprendizaje.

Hoy por hoy a nivel local, debemos indicar que no se tiene un buen control en los procesos administrativos, falta de fiabilidad y con personal con poca empatía

en lo que se refiere al cumplimiento con las personas externas y estudiantes que solicitan acceder a dichos servicios administrativos y educativos. Originando que los usuarios más afectados tengan que reiterar de manera inapropiada procesos que debieron tener resultado en su momento, generando descontento en los usuarios con la organización, la labor pedagógica y el bienestar académico.

Basándonos en las teorías antes descritas como para la recopilación y avance de la investigación mencionaremos también a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura así como el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación, donde hacen mención que la calidad de servicio educativo y la administración de la enseñanza a nivel local en comparación con la internacional es muy baja, sustentado con evaluaciones a estudiantes de todo tipo de nivel educativo, así mismo la falta de organización estratégica en la educación hace que también sea un factor negativo para las organizaciones educativas, considerando la falta de documentos de la entidad como: organigramas, directivas académicas internas, manual de funciones como instrumentos principales para el desarrollo del problema. Donde la no aplicación del cumplimiento de sus instrumentos internos trajo como consecuencia que se deje de supervisar y dar seguimiento a los usuarios, para nuestro caso específico en la entidad educativa superior, sede Chorrillos.

Podemos mencionar que en el contexto de las instituciones educativas superior la respuesta sobre la gestión pedagógica y calidad de servicio a nivel Lima y Callao es de mucha insatisfacción de acuerdo al estudio de impacto que se realizó Asociación UNACEM, PUCP, GRUPO RPP, (ENCUESTA 2019, p. 44) para conocer de los mismos estudiantes su sentir sobre los servicios educativos de su distrito. Podemos indicar que algunos de los problemas o situaciones que se han presentado durante la dirección de la entidad educativa superior, sede Chorrillos fueron la falta de estrategias innovadoras, lineamientos de carácter académico, políticas educativas, organización, empatía, gestión pedagógica y deficiencias en la planificación en los procesos como la falta de profesionales especializados con la capacidad de complementar de un buen nivel el servicio educativo. Todo ello a la falta de asignación de recursos necesarios para administrar y gestionar este servicio educativo entre otros inconvenientes que dieron lugar a que no se evaluara los tipos de servicios y la gestión solicitada por los usuarios.

Estos factores son los que faltaron reforzar o corregir en la entidad educativa superior, sede Chorrillos, pues en su programa inicial no se proyectó tener un 95% de usuarios que formen parte del sistema educativo virtual. Esta situación provocó que no se tenga el registro adecuado de los usuarios debido a la falta de capacidad logística y de personal de la institución. Por tanto, ocasiona que los usuarios que fueron atendidos tengan que retirarse de los servicios educativos que se realizaron la primera vez que fueron atendidos en esta sede. Además, la infraestructura de tecnología para los usuarios no se da abasto para cubrir con la cantidad de usuarios que se presentaran en esta sede. Todo esto contribuyó a que no se cumpla a cabalidad con su finalidad principal, que es brindar un servicio de calidad como también el acceso a usuarios que no cuentan con un soporte tecnológico que se debe priorizar a aquellas localidades debilitadas que se encuentran en posición de desempleo, tal como lo establecen los dispositivos legales vigentes.

En las instituciones educativas superior sede Chorrillos, la población afectada que generalmente son usuarios como personal docente, administrativo y estudiantes cursando sus estudios especialmente este último, donde responden que no existe una adecuada gestión y falta en la calidad del servicio. Por ello también la falta de organización en el nivel para atender las diversas solicitudes y circunstancias que se presentan en la atención y servicios que debe brindar. Muchas veces se debe a la administración que no conoce la realidad de la problemática o circunstancias por las que el personal de la institución tiene que atravesar para intentar brindar un servicio de calidad. Limitados no solo por la falta de recursos e infraestructura, sino también por estas deficiencias administrativas y de gestión que afectan los buenos resultados que se pueden esperar de una gestión.

Para Robles (2017) la calidad de servicio educativo y la gestión pedagógica es el enfoque que lleva una armonía que consiste principalmente en evaluar el desempeño de la empresa en el tiempo, que prioriza la respuesta de los clientes en primer plano con la atención recibida por la empresa. Por lo tanto, para que un mejor convencimiento de la información a nuestros clientes y puedan dar un veredicto con una opinión positiva y favorable de la empresa, esta debe llenar las expectativas a las necesidades esperadas, que es lo que se conoce como una buena calidad del servicio y gestión en el aprendizaje.

En cuanto a la justificación teórica, la investigación conllevará la revisión pormenorizada de los diversos autores dentro del contexto nacional e internacional y la revisión de los diversos estudios realizados y sus respectivos resultados con la finalidad de poder compararlos con los resultados a los que lleguemos y ver su aplicabilidad a nuestra realidad.

La justificación práctica, radica en el hecho de que es importante realizar la investigación planteada puesto que un aumento en la calidad de servicio de enseñanza es importante. Se revierte definitivamente en mejores resultados a nivel de gestión pedagógica sobre todo en tiempos de pandemia. Con este trabajo se pueda mejorar los niveles de aprendizaje y mejorar los resultados que se obtienen en las instituciones educativas a todo nivel.

Y finalmente, en cuanto a la justificación metodológica la investigación propuesta ha sido elaborada en función a lo constituido e indicado dentro de los procesos, procedimientos internos de la universidad. Además, debemos indicar que se ha seguido en forma rigurosa la aplicación del método científico con la finalidad de poder demostrar que existe una problemática y que ésta es solucionable o tiene alternativas de solución.

Nuestra investigación, tiene el problema general que ha sido planteado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022? Sus problemas secundarios o específicos son: 1. ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos intangibles con la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad con la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre empatía con la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?

El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. En cuanto a los objetivos específicos son: 1. Determinar la relación que existe entre los aspectos intangibles

con la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. 2. Establecer la relación que existe entre la fiabilidad con la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. 3. Determinar la relación que existe entre la empatía con la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

En esta investigación, se formuló la hipótesis general, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto de nuestra investigación debemos resaltar algunas de las siguientes investigaciones:

En el ámbito internacional es notable resaltar los aportes de Fernández (2016) donde llevaron a cabo un análisis de las actividades internas y su empatía dentro de la organización de centros poblados como urbanos en Uruguay y México. El motivo fue describir cuantos y quienes usaban los documentos emitidos y producidos por los sistemas de evaluación en la enseñanza del nivel primario de esos países. Para recolectar la información se manejaron cuestionarios. Los resultados señalaron que existe una notable variedad en el desempeño laboral que impactan sobre los resultados en las evaluaciones de enseñanza, de la misma forma en otros resultados escolares tales como el desamparo y el comportamiento agresivo. Cabe mencionar que ambos conceptos se muestran en sus entornos educativos en un nivel regular medio de compromiso organizacional.

Según Zambrano (2020) quien en su investigación efectuada sobre evaluación de procesos operacionales y administrativos, mediante una auditoría de la gestión pedagógica de la dirección distrital de educación 24D02 (La Libertad, Salinas, Ecuador). El problema formulado en este caso fue determinar los ineficaces procesos administrativos que afectan la administración de la mencionada unidad educacional. El OG fue analizar la organización educativa, labor pedagógica de gestión organizacional y bienestar académico en beneficio de la entidad (La Libertad-Salinas). La HG fue demostrar el impacto positivo de la auditoría de gestión mediante la implementación de los controles internos de la unidad distrital (La Libertad-Salinas). La base doctrinal expresó que la auditoría de gestión es la agrupación de actos que se realiza dentro de una empresa, en base a normativas y parámetros establecidos, para alcanzar la fortaleza en la utilización de los instrumentos o recursos. Tuvo un enfoque cuantitativo, aplicado, descriptivo, inductivo, holístico, no experimental. El estudio estuvo conformado por 6 personas que trabajan en la unidad distrital administrativa. La muestra no se requiere en esta investigación. Utilizó el método teóricos y empíricos. La técnica fue la entrevista y la encuesta. El instrumento flujograma de procesos y papeles de trabajo. La discusión se halló que en el ambiente interno existe un alto grado de confianza,

pero es indispensable tomar algunas acciones de mejora como la implementación de capacitaciones para los colaboradores, de acuerdo a las funciones que realizan en la organización y priorizar la motivación en cada uno de los trabajadores para mejorar el clima organizacional. Se concluyó que existen debilidades en el área de personal, falta de implementación de controles internos, ausencia de manuales de procedimientos para la verificación y uso eficaz de recursos en la unidad administrativa. Delimitación conceptual se observó procedimientos operacionales y administrativos ineficientes, que afectan la gestión de la unidad en estudio.

Asencio (2020) quien en su investigación efectuada sobre la gestión de la comunicación dentro del contenido académico del docente, tuvo el objetivo principal si existe la comunicación con sus variables de investigación. El plan de investigación está en la categoría del caso, basándose en la perspectiva mixta, donde se apreció un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario en aplicación de 4 indicadores, los cuales mostraron un nivel muy bueno en confiabilidad del 91% cada uno. El resultado mostró y también destaca los datos que fueron enviados por los estudiantes en función a la gestión de la educación y el desempeño que influye en la calidad. Concluyó que si hay dominio de estrategias que apoyen al desempeño de la gestión y de la calidad elevaría el nivel de exigencia y el desarrollo investigador que se espera alcanzar en los estudiantes de dicha universidad.

Emanuelle (2019) en su análisis que realizó sobre gestión de calidad de servicio y la repercusión del modelo sistémico en una organización de estudios superior privada (México). El problema fue la falta de atención en los centros educativos de las instituciones superiores privadas (México). El OG fue implementar un diseño de gestión de calidad para aumentar progresivamente en el servicio de educación de una institución superior privada (México). La HG fue demostrar el impacto positivo del diseño de gestión de calidad donde logre mejorar de forma continua el servicio de educación de una institución superior privada (México). La base doctrinal expresa que la gestión de calidad sugiere de la colaboración de los trabajadores para el resultado de objetivos de la organización. Tuvo un enfoque cuantitativo, aplicado, descriptivo, no experimental. La población se representó con las instituciones particulares de nivel superior ubicadas en México (República). La muestra fue de 4 participantes (institución 1, 2, 3 y 4,

mediana y pequeña). Utilizó el método sistémico. La técnica fue la entrevista y la encuesta. Los instrumentos fueron las guías de entrevista y encuesta. En la discusión se halló viable el modelo de gestión de calidad para el buen funcionamiento continuo de los servicios educativos en las instituciones de educación superior privados. Se concluyó que el modelo propuesto se adapta de forma efectiva a las metas trazadas por la institución educativa superior privado, mejorando los servicios en una 75%. Los aportes del modelo de gestión permitieron integrar los procesos relevantes para mejorar la calidad de la institución educativa superior privada.

Ramón et al. (2017) realizaron un análisis selectivo sobre el comportamiento laboral y los cambios vigentes en la enseñanza con profesores y personal de la organización de centros educativos de Antofagasta, con una prueba aproximada de 65 docentes y 150 estudiantes de competencia en alumnos con educación primaria y secundaria, usando la escala de Likert con la proyección de explicar el comportamiento. Finalizó que existen componentes principales para un buen servicio en la enseñanza educativa son compromiso en conjunto y la capacidad de alcanzar metas propuestos, decisiones que lleven al éxito del funcionamiento de la mejora educativa. Por otra parte, indica la validez de un entorno regular con la inclinación de mejora en dicha organización educativa.

Araya (2017) en su investigación ha determinado ciertos objetivos importantes en su escala que permite integrar la percepción de los alumnos de educación virtual o digital que pueden hacer comentarios sobre la calidad de servicio expuesto por sus docentes de nivel universitario, además de su respuesta a su satisfacción donde explicaría el comportamiento del estudiante. Esta investigación fue tipo convincente y también descriptiva con un corte transversal, para ello se empleó un cuestionario como herramienta de acopio de datos, el mismo que fue aplicado a 140 estudiantes de 8 diferentes universidades que brindan esta modalidad de educación. La principal conclusión de este estudio señaló que el método SATSIB unidimensional por esencia compuesto de los siguientes conceptos como satisfacción, retención, empatía, y libertad a pagar. Luego el estudio halló una relación significativa entre los modelos DIHEQS y satisfacción, donde esta última suma mucho para medir la calidad cuando hablamos de retención, empatía y libertad a pagar. Asimismo, en esta investigación se indica que

el estudio contribuye definitivamente a mejorar y monitorear la calidad de servicio educativo que tenemos en base a la utilización de la modalidad a distancia, confirmando que de sus resultados se concluye una importante compenetración entre las variables que son tema de la investigación.

En ámbito nacional, Chamoly (2021) investigó como la gestión de procesos se asemeja con la excelencia de la calidad de servicio de calidad (unidad de gestión, San Martín), 2020. El problema fue determinar en qué medida se cumple los lineamientos de mejora en la gestión educativa. El OG fue hacer cumplir los procesos que fueron señalados en los lineamientos de la calidad de la gestión educativa. La HG fue demostrar que se puede llegar a cumplir con las propuestas de gestión en la calidad de servicio educativo. La base doctrinal menciona sobre la gestión de procesos es fundamental para poder cumplir con los lineamientos educativos, de manera que ayudará en la perfección particular del servicio. Tiene un enfoque cuantitativo, básico, descriptivo, exploratorio, no experimental. La población y muestra está integrada por ocho (356) personas (usuarios externos, trabajadores internos y funcionarios). Utiliza el método inductivo, deductivo y analítico. La técnica es la observación, entrevista y encuestas. El instrumento utilizado fue una guía (observación, entrevista y encuesta). La discusión se obtuvo que no existe procedimientos educativos para la gestión de servicio dentro de local educativo. Se concluyó que es importante realizar procesos de gestión educativa mediante una sistematización de funciones para mejorar y obtener los resultados dentro de los lineamientos académicos.

El presente estudio de Arrué (2021) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables de calidad de servicio digitales y la gestión pedagógica de una organización Educativa Gubernamental del distrito de Los Olivos, año 2021. En el campo del aprendizaje y la enseñanza estudiantil podemos mencionar que e análisis actual de nuestra indagación se caracterizó por ser de un nivel cuantitativo, de estudio aplicado, de modelo no experimental, transeccional descriptivo o transversal de tipo correlacional. La muestra se conformó con cincuenta maestros de los rangos de etapa de formación; mediante el uso de un formulario de preguntas encuesta en escala de Likert dio como resultado que existe relación fuerte significativa entre la calidad de servicio digital y la administración pedagógica de una institución pública en Los Olivos 2021, puesto que Rho de

Spearman = 0.689 y una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$). Un mejor manejo del diseño y con una ejecución supervisada en base a las competencias digitales, determinará un mayor desarrollo de la administración pedagógica en la institución de estudio.

Barbeta et al. (2021) sostuvieron en su investigación que la gestión docente es un eje principal en la educación y debe verse inmersa dentro del desarrollo práctico de la enseñanza y aprendizaje como objetivo principal. Es de nivel cuantitativo, deductivo, de modelo descriptivo - transeccional. El resumen de información se basó en la técnica de la encuesta con el uso del instrumento como los cuestionarios. La población y muestra estuvo relacionado por 25 maestros con la línea de la docencia universitaria, plasmada la información en gráficos que refieren de manera integral y contextual a la aceptación de las variables, teniendo un 92% la gestión docente ligada al aprendizaje estudiantil y la práctica de enseñanza ligada a la gestión en un 91%. El resultado permitió determinar que existe una relevancia de la gestión educativa en el sector estatal ya que ellos debían determinar los lineamientos de la metodología a emplear en todas sus áreas administrativas, los profesores y otros, para poder seguir de guía y que estos sirvan de inicio para periodos posteriores. La conclusión determinó que en la práctica se debe de planificar y supervisar esta construcción integrada por los directivos en función al objetivo que es la enseñanza de buen nivel.

Según Quispe (2020) en su investigación el objetivo principal mostró a la gestión directiva docente como resultado del desempeño del docente en todos los niveles de enseñanza. Es de nivel cuantitativo, de modelo descriptivo, correlacional, transversal. La población y muestra fue un total de 292 entre colaboradores y estudiantes. La comunicación fue por medio de la técnica de la encuesta y el recojo del resultado fue a través del instrumento conocido como cuestionario. La validación de su instrumento fue aceptable con un 92% de validez. La confiabilidad de sus variables e indicadores fue por el Alfa de Cronbach permitiendo un resultado satisfactorio de muy bueno de 0,819. Corroborados por Pearson consiguiendo entre ambas variables semejanza directa y positiva. Se concluyó que existe una buena gestión directiva docente el logro alcanzar de los docentes será el más óptimo.

Hernández (2021) manifiestó que comprobando varios estudios en coherencia a la calidad, parece que existe ciertas coincidencias en el aspecto intangible con el uso de las TIC que contribuye fundamentalmente a determinar

temas de suma importancia que analizan el desempeño de cada uno de sus departamentos de la empresa. Con el fin de que los clientes elaboren una idea concreta y fiable de la organización, esta debe justificar necesidades y la posibilidad de aceptación con mucha empatía, para poder tener la visión en la cualidad de servicio. Si contamos que satisfacción es una de las conclusiones al final de un servicio entonces es relevante, así pues, es necesario ordenar la información actualizada y sobre todo en las particularidades en las que se fijan los momentos en determinar lo que para ellos es la calidad. Para obtener una buena calidad de servicio, el cliente o usuario debe formarse una opinión positiva y fiable de la empresa o entidad.

Venegas (2018) en su investigación efectuada sobre modelo de competencias en la pedagogía para poder ver el desempeño del capital humano docente, en la I.E. N°10823 (José Leonardo Ortiz -2017). El problema fue determinar los ineficaces procesos administrativos que afectan la administración de la mencionada unidad educativa. El OG fue analizar los controles internos y los procedimientos de gestión de la dirección educativa (La Libertad-Salinas). La HG fue demostrar el impacto positivo de la auditoría de gestión mediante la implementación de los controles internos de la unidad distrital (La Libertad-Salinas). La base doctrinal expresa que la auditoría de gestión es la capacidad de ubicar acciones que se realizan dentro de una empresa, en base a normativas y parámetros establecidos. Tuvo un enfoque descriptivo, no experimental y propositiva donde menciona la situación en el desempeño que realizan los docentes. La población estuvo conformada por 65 profesionales educadores que desempeñan sus labores educativas. La muestra, no se requiere en esta investigación. Utilizó el método hipotético y deductivo para poder apoyarnos en el procedimiento con lo racional. La técnica fue la entrevista y la encuesta. El instrumento flujograma de procesos y papeles de trabajo. La discusión se halló que en el ambiente interno existe un alto grado de confianza, pero es indispensable tomar algunas acciones de mejora como la implementación de capacitaciones para los colaboradores, de acuerdo a las funciones que realizan en la organización y priorizar la motivación en cada uno de los trabajadores para mejorar el clima organizacional. Se concluye que existen debilidades en el desempeño docente como la eficiencia, eficacia y calidad en la gestión educativa hacia los alumnos, falta

implementar controles internos, ausencia de manuales de procedimientos para el control y uso ineficiente de los recursos de la institución educativa.

Reyes (2018) en su investigación realizada sobre la dirección pedagógica y calidad del servicio de enseñanza según los profesionales de las instituciones educativas de la ugel 16 Lurigancho 2018, tuvo como propósito esencial determinar la correspondencia que existe en la administración pedagógica y la calidad de servicio educativo. Esta averiguación tuvo un punto de vista de tipo cuantitativo, nivel básico y el diseño fue no experimental y también correlacional, se empleó una encuesta para recolectar datos y la muestra fue de 157 docentes y también se aprovechó el coeficiente estadístico rho de Spearman. Las conclusiones a que se llegaron mencionan una relación moderada y positiva existente con la administración pedagógica y calidad de servicio y que los principales problemas van relacionados con la falta de aceptación de los alumnos que surge como respuesta a la actual dificultad de las organizaciones educativas en la red 16 Lurigancho.

De La Cruz (2017) concluyó con la correlación de un nivel bueno con la gestión docente y el desarrollo instrumental logrando que se admitan varias competencias para el aprendizaje del estudiante de las distintas carreras, dando por válido su problema de investigación. Su base doctrinal menciona la gestión docente como eje fundamental del aprendizaje el cual está compenetrado con el uso de sus instrumentos educativos. Tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel aplicado, descriptivo correlacional utilizando el Rho de Spearman se ha obtenido un 0.843 de significancia importante. La población y su muestra estuvo constituido por 150 estudiantes. Utiliza el método deductivo y analítico. La técnica encuesta y su instrumento el cuestionario conformado por el modelo de escala de Likert que nos mostraran las respuestas de cada variable con el fin de mejorar la información obtenida. En la discusión se obtuvo que existe una relación buena entre sus variables de estudio en aplicación a sus teorías. Se concluyó que existe una buena correlación entre sus ítems de estudio.

Choque (2017) en su investigación realizada sobre gestión académica en la Universidad Privada de Tacna -2015, donde indicó que el asunto principal fue la falta de implementación en la administración de enseñanza en la calidad de servicio educativo. El OG fue implementar de manera que sea influyente en la

calidad de la gestión educativa en la Universidad Privada de Tacna -2015. La HG fue demostrar el impacto positivo del modelo de administración de calidad para lograr la mejora continua en el servicio de educación en la Universidad Privada de Tacna -2015. La base doctrinal expresó que la implementación tiene injerencia fundamental en la gestión de calidad donde va requerir de la participación de los colaboradores para alcanzar la finalidad de la organización, la labor pedagógica y el bienestar académico. Tiene una dirección cuantitativo, aplicado, descriptivo, no experimental. La población estuvo conformada por los alumnos de las carreras de la institución académica. La muestra fue de 100 alumnos cursando el x ciclo de la institución académica. Utilizó el método cuantitativo aplicando la escala de Likert dando el aporte más cercano para la interpretación. La técnica fue la entrevista y la encuesta. El instrumento utilizado fue el Alfa Cronbach para la fiabilidad de la muestra y la encuesta. La discusión se halló viable el modelo de implementación de guías de gestión de calidad para el mejoramiento continua de los servicios educativos. Se concluye que el modelo propuesto se adapta tendrá una influencia de manera positiva y efectiva a las metas trazadas por la Institución Educativa.

Contreras (2016) en su investigación determinó que el objetivo principal fue la comparación de modelos de gestión pedagógica tradicionales con los liderazgos de las nuevas escuelas de nivel educativo. Tuvo un enfoque cuantitativo y descriptivo. Resultado de su investigación indicó que la relación que existe entre los líderes de gestión educativa del ayer deben de enfrentar nuevos retos en su gestión, ya que en la actualidad la educación viene pasando por etapas de cambios de forma y fondo. La discusión tuvo un efecto positivo, motivador, comprometedor y satisfactorio, donde nos indica que el aprendizaje de la actual realidad en temas educativos va por buen rumbo, apoyados con docentes que se van capacitando y adquiriendo habilidades de competencia profesional. Es importante mencionar también que se debe de dar la oportunidad a docentes que tengan liderazgo en toma de decisiones que ayuden a la prevención de conductas inadecuadas de sus estudiantes. Formar un aprendizaje entre estudiante y docente representa la comunicación horizontal asertiva. Se concluyó que el liderazgo del docente en la gestión de aprendizaje metodológico es fundamental en el desarrollo cognitivo del estudiante a nivel universitario.

El presente estudio se fundamenta a nivel teórico en el estudio de las bases teóricas sobre las variables en estudio:

La calidad del servicio que perciben los estudiantes es un tema de interés, ignorar la naturaleza y la trascendencia de la calidad del servicio puede no ser importante para instituciones de enseñanza superior dentro de sus objetivos planteados. Podemos indicar que hoy por hoy las organizaciones de nivel superior operan en entornos que les exigen cada vez más comprender su rol en la enseñanza y la importancia del resultado que da la calidad del servicio. Esto es conveniente porque en el espectro educativo superior se debe de tener ciertas características particulares de los proveedores de servicios, como lo tangible e intangible en lo material y que cumpla con el criterio de no separación, porque lo que se produce y se consume al mismo tiempo al final será la satisfacción esperada por el consumidor según manifiestan Batool et al. (2018).

La calidad del servicio tiene dos atributos que los proveedores de servicios deben comprender para diferenciarse de la competencia. Es primordial que la calidad influya en el cliente, no el vendedor ni el producto. Por tanto el cliente evaluará la calidad del servicio comparando sus expectativas con su percepción de cómo hacerlo según manifiestan Bernal et al. (2018).

La calidad de servicio tiene el concepto sobre la diferencia entre la expectativa de los clientes sobre el servicio o producto que esperan recibir y su percepción del servicio brindado por la empresa en su objetivo. Izquierdo (2021) sustenta el concepto de calidad de servicio no tiene una expresión específica, en vista de que el consumidor es quien determina una buena calidad del servicio (p. 34).

A través de la calidad del servicio, según Ruz (2020) las organizaciones de educación superior son capaces de lograr posiciones de competencia sostenible que les permita cumplir con sus objetivos y lograr una imagen de liderazgo en su competencia de dirección de la calidad. Las organizaciones de educación superior que operan en plataformas de tecnología educativa cada vez más competitivas, pueden exhiben particularidades semejantes y a su vez distintas, donde se puede elegir a las diversas empresas de servicios. Esto explica por qué las organizaciones de educación superior están bajo presión para elevar el nivel de calidad en las diversas actividades que emprenden, ya que la cualidad de la educación superior

es una condición importante con funcionamiento basada en la ambición y la mejora continua de todos los progresos y sus logros.

Esta situación es favorable, ya que entre todas las industrias de servicios se puede decir que la enseñanza superior es la más relevante para la sostenibilidad de una sociedad y también el desarrollo social y económico. Además, el capital o la escasez de la empatía que debe exhibir en nuestras comunidades depende en gran medida de la cualidad de la enseñanza superior, donde la educación superior se reconoce como un componente esencial de la prosperidad económica y vital para su supervivencia, siendo el eslabón central del talento para el progreso social. y el desarrollo cultural y esenciales para el crecimiento y la mejora del bienestar de las personas según manifiestan Cueto et al. (2020).

En este escenario, podemos indicar que el autor Izquierdo (2021) opina que la calidad de servicio se enfoca con la percepción del producto o servicio ofrecido hacia sus clientes para llegar a su planificación, mientras que Ruz (2020) menciona a la calidad de servicio brindara una posición de sostenibilidad en el tiempo para cumplir las metas trazadas. Además, Cueto et al. (2020) hacen que su planteamiento sea más acorde a la realidad con respecto a mi investigación proponiendo como eje principal la calidad de servicio en la enseñanza dentro de lo educativo lo que dará la sostenibilidad en el tiempo de la organización. Si bien es cierto los dos primeros tienen un concepto más general, pero de igual manera importante pero no conectan entre sí con el concepto, pero tienen un fin en común como la necesidad de cumplir los objetivos esperados en un determinado tiempo. En cambio, el último autor si compara más el concepto de variable de investigación con la enseñanza, que se forma con la calidad de servicio. Por ello, las organizaciones de enseñanza superior deben de saber interpretar la importancia que tiene la calidad del servicio que es percibida sobre la satisfacción de los estudiantes y las intenciones de comportamiento. Esta visión se expresa cada vez más en las organizaciones de educación superior, donde se ha pasado de una visión simplificada a una hipotética e integral en la que se incluye el sistema de administración de la calidad y la organización. En conclusión, la calidad de servicio es una fuente que se caracteriza por enfocar el desarrollo cognitivo en la enseñanza de organizaciones de nivel superior.

Las instituciones de enseñanza superior se deben comprometer esforzándose por alcanzar la calidad de los aprendizajes y los servicios que brindan a sus estudiantes, logrando así la acreditación de calidad por parte de las instituciones oficiales, que consideran en los documentos de aprobación, las percepciones de los alumnos sobre ciertos elementos de la calidad en la educación, así como la gestión institucional, investigación, infraestructura, conectividad ambiental y servicios responsabilidad social y educación en línea según manifiestan Choudhary et al. (2018).

Según Valls et al. (2017) respecto a las características de calidad de servicio consideran que los resultados obtenidos en base al ofrecimiento del servicio por la empresa deben dar beneficio a todos nuestros clientes que lo soliciten y que lo necesiten, es decir deben cumplir sus ideas o suposiciones esperadas y si es posible hasta superarlas. No basta que la empresa sienta que brinda un buen servicio, esto se debe compara con las expectativas que buscan las personas, de modo que su opinión se convierte en una información relevante para la continua mejora en la calidad de servicio.

La calidad del servicio es considerada por las instituciones de enseñanza superior como una respuesta al plan o meta de sus objetivos trazados para poder tomar una decisión estratégica para las necesidades principales de sus estudiantes en función de sus estudios, ya que es una herramienta de apoyo necesaria que se enfoca en mejorar la calidad del servicio y la distinción de la educación, que a lo largo del tiempo promueve el logro de un nivel pleno de efectividad y ventaja competitiva que es duradera y difícil de imitar y reemplazar. La apreciación de la calidad del servicio es una característica esencial de la educación superior, ya que las instituciones de enseñanza superior necesitan comprender que existe diversos procesos y resultados para poder compararse con las instalaciones más famosas del mundo según manifiestan Gutiérrez et al. (2018).

Colunga (2017) señala como cuidado el trato importante porque crea la respuesta del cliente a través del desempeño de personal capacitado y un compromiso con la excelencia y la calidad del servicio o producto. La calidad entendida como una agrupación de particularidades que debe cumplir un servicio, siempre ha existido. Los servicios solían ser provistos con muchas fluctuaciones en términos de calidad y trato a los clientes, y en un precio alto. El cliente tuvo que

aguantar todo porque no lo hizo ¿existe una alternativa mejor? una alternativa a la contratación con otros servicios (p. 49).

Podemos indicar que Choudhary et al. (2018) basaron su teoría determinando que la acreditación de una organización es muestra de una buena calidad de servicio, mientras que los autores Valls et al. (2017) indicaron que se debe de dar lo que necesite el cliente y así obtener una opinión a la calidad de servicio esperado, mientras los autores Gutiérrez et al. (2018) plantearon que la calidad de servicio es una herramienta para su mejora continua, y por último Colunga (2017) señala de mucha importancia el trato personal que llevará a un buen desempeño en todos los niveles. Todos los autores mencionan planteamientos distintos, pero con un fin en común con respecto a la calidad de servicio como una ventaja para cumplir con la necesidad del cliente. En conclusión, es importante que las organizaciones utilicen diversos mecanismos o herramientas para poder obtener una ventaja hacia la competencia utilizando de manera positiva estrategias en todos niveles de la educación.

En cuanto a las dimensiones en estudio Vergiú (2021) observó que la calidad de servicio de los estudiantes está relacionada directamente con la fiabilidad, empatía y aspectos intangibles.

Aspectos intangibles: Vergiú citando a Mesa et al. (2018) mencionó como primer punto al control de los activos de gran importancia para las entidades y organizaciones dentro de su estructura. Podemos indicar que los activos intangibles de un servicio específico para la educación no se pueden observar físicamente. Es importante considerar la gestión y el control del activo tangible e intangible porque contribuye también como un valor agregado al servicio de calidad.

Fiabilidad: Vergiú citando a Olmedo (2018) mencionó que es importante la capacidad de llegada que debe tener un proveedor de servicios para entregar de manera confiable, segura y válida el servicio. El concepto de fiabilidad incluye la puntualidad y todas las herramientas que deriven a factores de empatía que permiten a sus clientes descubrir la competencia y la experiencia de su empresa. Es decir, fiabilidad significa dar una asistencia con integridad desde el inicio del servicio.

Empatía: Vergiú citando a Akamatsu (2021) refirió la importancia que deben tener los docentes en sembrar cultivar habilidades blandas con el contexto

académico en sus estudiantes. Podemos indicar que las entidades de nivel educativo deben de brindar a los estudiantes o consumidor una atención con el cuidado personalizados. No se trata solo de ser correcto con el cliente, aunque la educación es una parte importante de la satisfacción y empatía, ya que también es parte de la inteligencia e autocontrol emocional, requiere una fuerte conexión y acuerdo con el cliente. Importante el conocimiento de las características y necesidades individuales de clientes propios.

Con respecto a la segunda variable se consideró indispensable precisar el tema de la gestión pedagógica.

Según Echeverri et al. (2018) mencionaron como pilares a la planificación y la supervisión para un adecuado sistema educativo de la administración pedagógica y teniendo 2 dimensiones; una de ellas se basa a los fundamentos normativos como se desglosa las normas, lineamientos y políticas y la segunda es más prácticas más duraderas y con nuevas alternativas al cambio donde se tienen en cuenta los aspectos de planificación, evaluación y monitoreo. Las instituciones de aprendizaje en la actualidad tienen la obligación de realizar procedimientos que permitan realzar la creatividad para las soluciones de problemáticas nuevas y respuesta para hacer las cosas en función al desarrollo de metas y objetivos. Este resumen hace que se reconozca la potenciabilidad de las organizaciones para proyectar, guardar, compartir y ejecutar conocimientos importantes para un fin específico.

Saborido (2018) en el presente artículo el autor plasmó en forma muy clara el problema que existe en la investigación universitaria con el vínculo de la preparación doctoral que está ligado a la gestión académica. Es de importancia que debamos priorizar en todos los niveles de estudio universitario y contribuir al desarrollo sostenido de los profesionales. Esto permitirá que nuestra economía y el ámbito social se pueda ver en mejores condiciones y contribuyan a Cuba.

En este escenario, las organizaciones de educación superior deben darse cuenta que las gestiones pedagógicas de los servicios educativos son esenciales para lograr mejores estándares en la calidad y, por consiguiente, deben centrarse no solo en los indicadores de ROI y los resultados en la participación de mercado, sino también en entender como eje principal de producción la satisfacción del

estudiante y el bienestar académico que al final termina con la percepción de calidad del servicio prestado de acuerdo a lo manifestado por García et al. (2018).

Existen instituciones enfrentan una dura competencia para atraer y retener estudiantes e influir en su disposición a pagar. Esto es necesario para ocupar posiciones de prestigio en el contexto nacional y/o internacional, contar con indicadores de desempeño financiero adecuados y mantener, desarrollar y/o fortalecer una postura de competencia en los mercados en los que participa según manifestaron Chen et al. (2018).

Como comentaron Echeverri et al. (2018) donde la gestión pedagógica se fundamenta de manera principal sobre normas, lineamientos y procedimientos que ayuden a un adecuado funcionamiento de la organización educativa, basado en la supervisión y monitoreo, sin embargo Saborino (2018) plasma su teoría que para una buena investigación de nivel superior la base es la gestión académica, para el desarrollo sostenido del estudiante, Asimismo los autores García et al. (2018) comentaron que la gestión pedagógica está en función a sus estándares de calidad y la satisfacción del estudiante, por último Chen et al. (2018) nos mencionaron que en la actualidad la atracción del estudiante está basado en su prestigio que ha podido obtener en el tiempo en base a la gestión y su calidad. Podemos observar que dentro de la conceptualidad basado en varios conceptos generales sobre la gestión pedagógica, mencionan enfoques distintos. En conclusión, la gestión pedagógica prioriza la parte de gestión administrativa pero diversificado en líneas que ayuden a mejorar la organización, labor pedagógica y el bienestar académico.

En cuanto a las dimensiones en estudio Arrué (2021) describió de importancia la implementación estratégica de una organización educativa con Labor pedagógica acorde al aprendizaje en base al bienestar académico del estudiante.

Organización: Arrué citando a Tapia et al. (2022) indicó que existen diferencias entre varios conceptos que determinan la comunicación efectiva y la buena práctica de una organización. La organización debe tener claro su posición, incluida la integridad, la confianza y la decencia. Podemos entonces indicar que no sólo el cuidado de los procedimientos es importante en beneficios del estudiante, sino también la organización debe demostrar sus preocupaciones sobre el tema interno y externo para traer una mayor satisfacción del estudiante.

Labor pedagógica: Arrué citando a Silva et al. (2021) consideró de importante, fundamental el desarrollo de un conocimiento generado por competencias y habilidades dentro de la labor académica. La enseñanza especializada se posiciona en dos polos importantes que son lo tradicional y lo innovador. Estudios científicos y estadísticos han demostrado que en la actualidad la capacidad de enseñanza está ligado al uso de herramientas informáticas. Podemos afirmar que la labor pedagógica actualmente debe de incluir el uso de las TIC en todos los rangos o niveles de la educación de nivel superior.

Bienestar académico: Arrué citando a García et al. (2018) nos explicó y referenció a la actitud que se muestra para apoyar a los estudiantes y proporcionar servicios rápidamente es fundamental para retener y atraer de forma satisfactoria. Debemos mencionar también el cumplimiento de los compromisos que firmaron en contratos o acuerdos con los estudiantes. Es importante mencionar esos acuerdos para que el alumno tenga los beneficios esperados, así también en la forma como la organización resuelve inquietudes para los estudiantes. Lo que significa la comodidad y la seguridad educativa que se pueda lograr en beneficio de ambos.

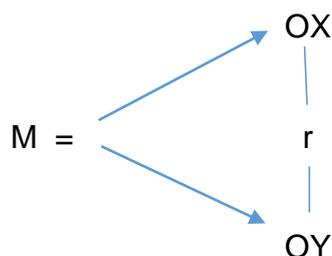
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para este caso, el tipo de investigación fue aplicada según Hernández et al. (2018) una investigación aplicada es aquella que promueve generar conocimientos novedosos relacionados con la investigación. El investigador desea dar a conocer una solución como único fin mejorar el nivel intelectual.

En cuanto al diseño de investigación fue no experimental, según Hernández et al. (2018) comenta que un boceto no experimental es aquel donde no hay un tratamiento deliberado de la variable. Es por ello, en ésta investigación no se manipulan las variables en estudio, con un enfoque cuantitativo que fue tratado por medio de la estadística y con resultados donde se pudieron demostrar y recopilar en tablas. Es de nivel descriptivo ya que se recolecta la información analizando la incidencia y relación de cada una de ellas en función a la investigación y al dato que se pudo recolectar.

El método deductivo hipotético fue planteado en base a supuestos y luego confirmados con la población que fué analizada y observada de acuerdo a su contexto real, que fueron dirigidos a los alumnos de organizaciones educativas de nivel superior del distrito de Chorrillos, en cuanto a mis variables de investigación como la calidad de servicio y la gestión pedagógica, según Hernández et al. (2018).



Donde:

M = muestra

O = observación

r = Relación entre variables

X = Calidad de servicio

Y = Gestión pedagógica

3.2. Variables y operacionalización

Dentro del concepto de mi primera variable, según Izquierdo (2021) La calidad es un concepto multidimensional, desde el contexto de la educación. La calidad educativa se define como una guía metodológica para la enseñanza primaria de un estudiante que debe reunir características de fiabilidad, cohesión y capacidad de respuesta, medida desde la cultura de la autoevaluación tanto de la organización como sus procesos, y procedimientos, así como de sus catedráticos o profesionales de la educación. De suma importancia que la calidad y gestión de sus diferentes procesos académicos y administrativos sean capaces de resolver la problemática interna y también de solucionar respuestas que generen una respuesta favorable de todos los niveles, esto lleva al beneficio de los estudiantes y al crecimiento de la institución u entidad.

Tabla 1

Calidad de servicio de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Aspectos intangibles	1. Infraestructura digital	1, 2, 3, 4,5	NIVELES Politómico Bajo,Regular,Alto
	2. Estrategias digitales		
Fiabilidad	3. Seguridad de educación	6 7,8 9,10	ESCALA Nunca (1),Casi nunca (2) Alguna vez (3),Casi siempre (4) Siempre (5)
	4. Servicio académico		
Empatía	5. Atención personalizada	11,12,13, 14,15	
	6. Conocer necesidades		

Dentro del concepto de mi segunda variable, según López (2017) nos mencionó que la gestión pedagógica es un factor fundamental dentro del desarrollo intelectual del estudiante, que involucra la organización, la labor de los docentes y las políticas de aplicación. Un análisis de gran aporte es comprender la importancia de la gestión para poder administrar de manera correcta. Sin embargo, algunas instituciones no proponen esa coherencia por la falta de eficiencia en la gestión.

Tabla 2*Gestión pedagógica de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Organización	1. Planificación 2. Monitoreo	1, 2, 3, 4,5	<i>NIVELES</i> <i>Politémico</i> <i>Bajo,Regular,Alto</i>
Labor pedagógica	3. Enseñanza 4. Aprovechamiento	6 7,8 9,10	
Bienestar académico	5. Apoyo estudiantil 6. Retroalimentación	11,12,13, 14,15	<i>ESCALA</i> <i>Nunca (1),</i> <i>Casi nunca (2)</i> <i>Alguna vez (3),</i> <i>Casi siempre (4)</i> <i>Siempre (5)</i>

3.3. Población, muestra y muestreo

Para fines del trabajo de investigación, se estimó como población a estudiantes de instituciones educativas de nivel superior de la localidad de Chorrillos.

Para nuestro caso se eligió los estudiantes de 8vo, 9no y 10mo ciclos académicos de una institución educativa de nivel superior con un total de 145 estudiantes con las siguientes características.

Tabla 3*Población de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022*

Población	Ciclo	Matriculados	Cantidad	Sexo
Estudiantes	1. 8vo ciclo	si	54	Mujeres 30 Hombres 24
Estudiantes	2. 9no ciclo	si	46	Mujeres 28 Hombres 18

Estudiantes	3. 10mo ciclo	si	45	Mujeres 25 Hombres 20
-------------	---------------	----	----	--------------------------

Según Gallardo (2017) nos indicó que en cuanto a la población como una cantidad de conteo específico o no específico de personas u otros que tienen la peculiaridad de distribuir elementos en común. Importante mencionar este número como una particularidad de la información a investigar. Donde se consideró según nuestra investigación en el planteamiento del problema y de los objetivos de la investigación.

La muestra de investigación estuvo conformada por 106 personas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Tabla 4

Muestra de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022

Población	Ciclo	Matriculados	Cantidad	Sexo	Cuestionario
Estudiantes	8vo ciclo	si	35	Mujeres 15 Hombres 20	Si Si
Estudiantes	9no ciclo	si	36	Mujeres 20 Hombres 16	Si Si
Estudiantes	10mo ciclo	si	35	Mujeres 20 Hombres 15	Si Si

Asimismo, se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico según Hernández et. al (2014), nos indican que este tipo de muestreo se dirige con un procedimiento de elección dirigido a estudiantes con las particularidades de la investigación, en las muestras de este tipo, no todos tienen la probabilidad de ser elegidos, sino que

depende de la selección del indagador o las personas que recogen la información que resulte ser conveniente, en otras palabras que los sujetos que nos brindan la información para nuestra investigación son alcanzables y corresponden a la población de atención, esta recolección de datos es de mucha utilidad por que aporta y no se manejan costos elevados en el muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con referencia a la técnica utilizada fue la encuesta, según Falcón (2019) nos mencionó sobre la encuesta que es una técnica que se empleó mediante una herramienta para el recojo de la información para los fines de atención. Esta técnica ayudará a conocer la información a desarrollar en la presente investigación. Concluyendo con la satisfacción que desea tener en la calidad de la atención pedagógica.

Con referencia del instrumento utilizado fue el cuestionario, según Sánchez et al. (2018) refiere que el cuestionario como una técnica indirecta de acopio de la información, se utilizó para poder indagar o preguntar de manera escrita o virtual teniendo como finalidad principal alcanzar información sobre las ítems de estudio. Es de mucha importancia el uso de herramientas en la investigación. Con el uso del instrumento podemos determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción del estudiante.

3.5. Procedimientos

Según Hong (2019) el uso de software con el apoyo de computadoras, sirvieron para poder calcular y administrar cualquier base de datos en función a la investigación. Para el siguiente proyecto la información que se procesó ingresando en una plantilla con diseño en el programa microsoft excel 365, para luego ser ingresados en el programa estadístico IBM SPSS versión 26.

Se realizó el análisis descriptivo y reparto de frecuencias de las variables cuantitativas y cualitativas respectivamente, donde se realizará la autenticidad del contenido de indicadores estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un reconocimiento y estudio de datos, a nivel descriptivo como inferencial. Al haber terminado y consolidado nuestras bases teóricas, se ha desarrollado nuestros instrumentos en base a la aprobación de nuestros validadores expertos.

Esto nos llevará a conseguir un argumento u opinión que ayudará a la seguridad, comprobación y afirmar nuestra investigación con la formulación de datos razonables y la utilización de dimensiones e indicadores y principalmente nuestras variables objeto de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Se empleó un principio muy importante que es la ética profesional y la deontología que rigió nuestra forma práctica de actuar en nuestro desarrollo profesional como educadores, dando promesa a nuestros colaboradores el anonimato y el respeto a su información que ellos como muestra nos proporcionen.

Además, cuidando el debido tratamiento y rigurosidad de los resultados obtenidos.

También la investigación fué de tipo original y cumpliendo con el reglamento de las instituciones educativas de nivel superior, apoyados con investigaciones de origen nacional e internacional.

IV. RESULTADOS

La validación de jueces se preparó en función a su autenticidad y criterio para que califiquen el impacto dentro de la investigación, según Poynter (2021) el uso de la escala de Likert es una elección que prepara y explica un mecanismo con el fin de medir el grado de confiabilidad sobre las interrogantes. Este modelo de escala natural pudo medir el grado de aceptación o de cuestionamiento sobre un tema específico de la realidad. Se puede afirmar que la información que se obtuvo pudo medir las afirmaciones de los encuestados.

Los resultados de validez de los jueces expertos para la primera variable dieron una respuesta estadística que según la tabla 5 nos muestra a continuación:

Tabla 5

Validación de los expertos

N°	PERTENENCIA			RELEVANCIA			CLARIDAD		
	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
1									
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PROMEDIO								1	

De la tabla 5, se apreció los valores marcados por los tres jueces para la variable calidad de servicio y todos ellos marcaron sí. Esto significó que la opinión de los jueces coloque los tres criterios como favorable.

Tabla 6*Análisis del Criterio Pertinencia*

N°	PERTENENCIA			S	N	C	V DE AIKEN
1	J1	J2	J3				
2	1	1	1	3	3	2	1
3	1	1	1	3	3	2	1
4	1	1	1	3	3	2	1
5	1	1	1	3	3	2	1
6	1	1	1	3	3	2	1
7	1	1	1	3	3	2	1
8	1	1	1	3	3	2	1
9	1	1	1	3	3	2	1
10	1	1	1	3	3	2	1
11	1	1	1	3	3	2	1
12	1	1	1	3	3	2	1
13	1	1	1	3	3	2	1
14	1	1	1	3	3	2	1
15	1	1	1	3	3	2	1
PROMEDIO							1

De acuerdo a la tabla 6, se apreció que el promedio de V de Aiken fue igual a 1, esto implica que las 15 preguntas del cuestionario de acuerdo a la opinión de los tres jueces es pertinente. En consecuencia, el valor promedio de Aiken fue igual 1 y es mayor 0,80 y por tanto se puede aplicarse a la muestra del estudio.

Tabla 7*Análisis del Criterio Relevancia*

Nº	RELEVANCIA			S	N	C	V DE AIKEN
1	J1	J2	J3				
2	1	1	1	3	3	2	1
3	1	1	1	3	3	2	1
4	1	1	1	3	3	2	1
5	1	1	1	3	3	2	1
6	1	1	1	3	3	2	1
7	1	1	1	3	3	2	1
8	1	1	1	3	3	2	1
9	1	1	1	3	3	2	1
10	1	1	1	3	3	2	1
11	1	1	1	3	3	2	1
12	1	1	1	3	3	2	1
13	1	1	1	3	3	2	1
14	1	1	1	3	3	2	1
15	1	1	1	3	3	2	1
PROMEDIO							1

De acuerdo a la tabla 7, se apreció que el promedio de V de Aiken fue igual a 1, esto implica que las 15 preguntas del cuestionario de acuerdo a la opinión de los tres jueces es relevante. Como resultado el valor promedio de Aiken fue igual 1 y es mayor 0,80 y por tanto se puede aplicarse a la muestra del estudio.

Tabla 8*Análisis del Criterio Claridad*

N°	CLARIDAD			S	N	C	V DE AIKEN
	J1	J2	J3				
1	1	1	1	3	3	2	1
2	1	1	1	3	3	2	1
3	1	1	1	3	3	2	1
4	1	1	1	3	3	2	1
5	1	1	1	3	3	2	1
6	1	1	1	3	3	2	1
7	1	1	0	2	3	2	0,6666667
8	1	1	1	3	3	2	1
9	1	1	1	3	3	2	1
10	1	1	1	3	3	2	1
11	1	1	1	3	3	2	1
12	1	1	1	3	3	2	1
13	1	1	1	3	3	2	1
14	1	1	1	3	3	2	1
15	1	1	1	3	3	2	1
PROMEDIO							0,974359

De acuerdo a la tabla 8, se apreció que el promedio de V de Aiken fue igual a 1, esto implica que las 15 preguntas del cuestionario de acuerdo a la opinión de los tres jueces cumplen con el criterio de claridad. En otras palabras el valor promedio de Aiken fue igual 0,974359 y es mayor 0,80 y por tanto se puede aplicarse a la muestra del estudio.

Los resultados de validez de los jueces expertos para la segunda variable dieron una respuesta estadística que según la tabla 9 nos muestra a continuación:

Tabla 9

Validez de los expertos

N°	PERTENENCIA			RELEVANCIA			CLARIDAD		
	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
1	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0
12	1	1	1	1	1	1	1	1	0
13	1	1	1	1	1	1	1	1	0
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0

De la tabla 9, se apreció los valores marcados por los cinco jueces para la variable gestión pedagógica y todos ellos marcaron si, excepto el juez 3 en el criterio claridad marcó con no a todas las preguntas. Esto propicia que la opinión de los tres jueces sea favorable.

Tabla 10*Análisis del Criterio Pertinencia*

N°	PERTENENCIA			S	N	C	V DE AIKEN
	J1	J2	J3				
1							
2	1	1	1	3	3	2	1
3	1	1	1	3	3	2	1
4	1	1	1	3	3	2	1
5	1	1	1	3	3	2	1
6	1	1	1	3	3	2	1
7	1	1	1	3	3	2	1
8	1	1	1	3	3	2	1
9	1	1	1	3	3	2	1
10	1	1	1	3	3	2	1
11	1	1	1	3	3	2	1
12	1	1	1	3	3	2	1
13	1	1	1	3	3	2	1
14	1	1	1	3	3	2	1
15	1	1	1	3	3	2	1
PROMEDIO							1

De acuerdo a la tabla 10, se apreció que el promedio de V de Aiken fue igual a 1, esto implica que las 15 preguntas del cuestionario de acuerdo a la opinión de los tres jueces es pertinente. Por ende, el valor promedio de Aiken fue igual 1 y es mayor 0,80 y por tanto se puede aplicarse a la muestra del estudio.

Tabla 11*Análisis del Criterio Relevancia*

N°	RELEVANCIA			S	N	C	V DE AIKEN
	J1	J2	J3				
1	1	1	1	3	3	2	1
2	1	1	1	3	3	2	1
3	1	1	1	3	3	2	1
4	1	1	1	3	3	2	1
5	1	1	1	3	3	2	1
6	1	1	1	3	3	2	1
7	1	1	1	3	3	2	1
8	1	1	1	3	3	2	1
9	1	1	1	3	3	2	1
10	1	1	1	3	3	2	1
11	1	1	1	3	3	2	1
12	1	1	1	3	3	2	1
13	1	1	1	3	3	2	1
14	1	1	1	3	3	2	1
15	1	1	1	3	3	2	1
PROMEDIO							1

De acuerdo a la tabla 11, se apreció que el promedio de V de Aiken fue igual a 1, esto implica que las 15 preguntas del cuestionario de acuerdo a la opinión de los tres jueces es relevante. Por consiguiente, el valor promedio de Aiken fue igual 1 y es mayor 0,80 y por tanto se puede aplicarse a la muestra del estudio.

Tabla 12*Análisis del Criterio Claridad*

N°	CLARIDAD			S	N	C	V DE AIKEN
	J1	J2	J3				
1	1	1	0	2	3	2	0,7
2	1	1	0	2	3	2	0,7
3	1	1	0	2	3	2	0,7
4	1	1	0	2	3	2	0,7
5	1	1	0	2	3	2	0,7
6	1	1	0	2	3	2	0,7
7	1	1	0	2	3	2	0,7
8	1	1	0	2	3	2	0,7
9	1	1	0	2	3	2	0,7
10	1	1	0	2	3	2	0,7
11	1	1	0	2	3	2	0,7
12	1	1	0	2	3	2	0,7
13	1	1	0	2	3	2	0,7
14	1	1	0	2	3	2	0,7
15	1	1	0	2	3	2	0,7
PROMEDIO							0,7

De acuerdo a la tabla 12, se apreció que el promedio de V de Aiken fue igual a 0,7, esto implica que las 15 preguntas del cuestionario de acuerdo a la opinión de los tres jueces uno opina que no cumplen con el criterio de claridad, porque el valor promedio de Aiken fue igual 0,7 y es menor que 0,80 y por tanto no puede aplicarse a la muestra del estudio y deberá redactarse de una forma más clara posible conforme a sus observaciones.

Los resultados de validez prueba piloto: primera variable

Tabla 13

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	30	100,0
Excluido	0	0,0
Total	30	100,0

De la tabla 13, se apreció que se tomaron una prueba piloto a 30 personas que no son parte de la muestra que representan el 100% y no hubo valores excluidos.

Tabla 14

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	15

De la tabla 14, se apreció el valor total de los 15 ítems del cuestionario de acuerdo al estadígrafo de Alfa de Cronbach fue igual a 0,905, siendo este valor altamente confiable de acuerdo a las escalas de valores establecidos para el análisis de la fiabilidad del instrumento, según Hernández et al. (2014).

Tabla 15*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	57,20	44,786	0,614	0,898
C2	57,13	45,844	0,593	0,899
C3	56,87	46,464	0,491	0,903
C4	56,70	47,252	0,520	0,902
C5	57,17	43,385	0,655	0,897
C6	57,07	44,685	0,739	0,894
C7	56,80	46,028	0,572	0,900
C8	57,23	44,392	0,737	0,894
C9	57,07	43,926	0,766	0,893
C10	57,47	45,361	0,530	0,902
C11	57,37	44,585	0,531	0,902
C12	57,10	46,645	0,442	0,905
C13	57,10	45,955	0,678	0,897
C14	56,73	45,582	0,565	0,900
C15	57,33	44,713	0,561	0,901

En la tabla 15, se apreció el análisis de cada uno de los 15 ítems de la variable calidad de servicio y en la última columna se observa el valor de cada uno de las preguntas del cuestionario que superan 0,8; lo cual señala que todas las preguntas son fuertemente confiables, según Hernández et al. (2014).

Los resultados de la prueba piloto: segunda variable

Tabla 16

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	30	100,0
Excluido	0	0,0
Total	30	100,0

De la tabla 16, se apreció que se tomaron una prueba piloto a 30 personas que no son parte de la muestra que representan el 100% y no hubo valores excluidos.

Tabla 17

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	15

De la tabla 17, se apreció el valor total de los 15 ítems del cuestionario de acuerdo al estadígrafo de Alfa de Cronbach es igual a 0,901, como resultado este valor es altamente confiable de acuerdo a las escalas de valores establecidos para el análisis de la confiabilidad del instrumento, según Hernández et al. (2014).

Tabla 18*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
G1	55,57	49,289	0,730	0,889
G2	55,67	50,782	0,597	0,894
G3	55,77	50,737	0,640	0,893
G4	55,73	48,409	0,748	0,888
G5	55,80	48,510	0,707	0,889
G6	55,67	50,920	0,475	0,899
G7	55,87	48,189	0,614	0,894
G8	55,30	52,769	0,438	0,899
G9	55,80	51,476	0,502	0,897
G10	55,73	50,340	0,530	0,897
G11	55,83	49,523	0,569	0,895
G12	55,57	51,495	0,506	0,897
G13	55,57	51,633	0,649	0,893
G14	55,20	51,200	0,546	0,896
G15	55,80	50,234	0,548	0,896

En la tabla 18, se apreció el análisis de cada uno de los 15 ítems de la variable gestión pedagógica y en la última columna se observa el valor de cada uno de las preguntas del cuestionario que superan 0,8; lo cual señala que todas las preguntas son fuertemente confiables, según Hernández et al. (2014).

Basado en las conclusiones de los validadores en el análisis del promedio de los tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad para la variable gestión pedagógica de acuerdo al V de Aiken; el promedio de la opinión de los tres jueces indicó que es igual a 0,889 y es mayor a 0,80, esto señala que es válido el instrumento y, por tanto, es aplicable a la muestra de estudio. Siendo la V de Aiken, como un coeficiente que permite determinar en términos cuantitativos la relevancia de los ítems respecto a un control del contenido a partir de las opiniones favorables o desfavorable de nuestros tres validadores o jueces. Podemos concluir que este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de nivel con resultado estadístico, según manifiestan Boluarte et al. (2017).

Mis instrumentos fueron validados en base a dos variables definidas en mi tesis, la primera variable fue la calidad de servicio y la segunda variable fue la gestión pedagógica. Se elaboró en word y se compartió por whatsapp, con el título “cuestionario de calidad de servicio educativo” y el otro “gestión pedagógica”, basado en la escala de Likert con el ítem 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre, 5) siempre. cada cuestionario se conformó con tres dimensiones haciendo un total de 15 preguntas cada uno.

Resultados descriptivos:

En el desarrollo del trabajo de investigación se observó los efectos conseguidos en base a la información del problema. La información recogida fue por medio de un conjunto de preguntas plasmados en instrumentos de recolección de información de estudiantes que tienen en común el desarrollo académico presente como su matrícula, cursos, tramites, docencia, aprendizaje, enseñanza, monitoreo y otros propios de la calidad y la gestión de una institución de nivel superior. El resultado fue estadístico producto del uso del excel y el SPSS versión 26. Los efectos del estudio cuantitativo de nuestra investigación en cuanto a nuestras dos variables, seis dimensiones y doce indicadores se detallaron en tablas como sigue:

Tabla 19*Agrupación de frecuencias de la variable 1 y sus dimensiones*

Nivel	Calidad de servicio		D1. Aspectos intangibles		D2. Fiabilidad		D3. Empatía	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	24	22,6	29	27,4	29	27,4	41	38,7
Regular	55	51,9	54	50,9	56	52,8	42	39,6
Alto	27	25,5	23	21,7	21	19,8	23	21,7
Total	106	100.0	106	100.0	106	100.0	106	100.0

En la tabla 19 se apreció los resúmenes obtenidos en respuesta a los 106 estudiantes de nivel superior, Chorrillos 2022, mencionaron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel alto con 25,5%, asimismo existe un 51,9% tener un nivel regular, y un 22,6% indicó encontrarse en nivel bajo. Igualmente, se muestra los resúmenes obtenidos de la dimensión aspectos tangibles donde mencionan un nivel alto con un 21,7%, un 50,9% indica estar en el nivel regular, y un 27,4% indicaron estar en el nivel bajo. Igualmente se recaudó información con respecto a la dimensión fiabilidad donde el 19,8% indicaron estar en el nivel alto, en tanto que un 52,8% indicaron estar en el nivel regular, y solo un 27,4% indicaron estar en un nivel bajo. Igualmente, en la dimensión empatía el 21,7% indicaron un nivel alto, mientras que con el 39,6% indicaron un nivel regular y el otro 38,7% mencionaron un nivel bajo.

Tabla 20*Agrupación de frecuencias de la variable 2 y sus dimensiones*

Nivel	Gestión pedagógica		D1. Organización		D2. Labor pedagógica		D3. Bienestar académico	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	36	34,0	55	51,9	31	29,2	41	38,7
Regular	52	49,1	30	28,3	62	58,5	42	39,6
Eficiente	18	17,0	21	19,8	13	12,3	23	21,7
Total	106	100.0	106	100.0	106	100.0	106	100.0

En la tabla 20, se apreció los resultados obtenidos en respuesta de los 106 estudiantes de nivel superior, Chorrillos 2022, indicaron que la variable gestión pedagógica se encontraron en un nivel eficiente con un 17,0%, en tanto que un 49,1% indicaron estar en un nivel regular, y solo un 34,0% indicaron estar en un nivel deficiente. De igual modo, se evidencia los resultados de la dimensión organización donde señalaron estar en el nivel eficiente con un 19,8%; un 28,3% indicaron estar en el nivel regular, y otro 51,9% indicaron estar en el nivel deficiente. En ese mismo orden se percibieron con respecto a la dimensión labor pedagógica el 12,3% indicaron estar en el nivel eficiente, en tanto que un 58,5% indicaron estar en el nivel regular, y solo un 29,2% indicaron estar en un nivel deficiente. Igualmente, en la dimensión bienestar económico el 21,7% señalaron eficiente, el 39,6% indicaron un nivel regular y el 38,7% mencionaron nivel deficiente.

Tabla 21

Prueba de normalidad y contrastación de hipótesis:

Significancia = 0,05		
Regla de decisión →	Si $p_valor \leq 0.05$	rechazar HO
	Si $p_valor \geq 0.05$	aceptar HO

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,261	106	0,000
Gestión Pedagógica	0,257	106	0,000

De la tabla 21, se observó el valor=0,000 y $0,000 < 0,05$ para ambas variables mencionadas, esto indica que la información es proveniente de una distribución no normal y equivalen a la prueba paramétrica. Por tanto, el estadígrafo a usar es el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para justificar las hipótesis de la investigación.

Resultados inferenciales:

Hipótesis general

H.G.o: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la gestión pedagógica con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H.G.a: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la gestión pedagógica con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Regla de decisión:

Rechazo = cuando H.E.o = "p" < α = 0,05

Aceptable = cuando H.E.o = "p" es > α = 0,05

Nivel de significancia:

Significancia técnica α = 0,05,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 22

Correlación en el caso de calidad de servicio y gestión pedagógica

		Calidad de servicio	Gestión pedagógica
Rho de Spearman	Calidad de servicio	1,000	0,832**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	106	106
Gestión pedagógica	Gestión pedagógica	0,832**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	106	106

En la tabla 22 verificamos que hay una alta correlación entre las variables que se detallan en el estudio, mostrando un valor de significancia acorde de 0,832** interpretándose como muy buena correlación y con un $p=0,000 < \alpha = 0,05$, donde se acepta la H.G.a. y se rechaza la H.G.o. Señalando la relación significativa en el caso de calidad de servicio y la gestión pedagógica con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Hipótesis específica 1

H.E.o: No existe una relación significativa entre los aspectos intangibles y la organización con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H.E.a: Existe una relación significativa entre los aspectos intangibles y la organización con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Regla de decisión:

Rechazo = cuando H.E.o = "p" < $\alpha = 0,05$

Aceptable = cuando H.E.o = "p" es > $\alpha = 0,05$

Nivel de significancia:

Significancia técnica $\alpha = 0,05$,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 23

Correlación en el caso de aspectos intangibles y organización

		Aspectos intangibles	Organización
Rho de Spearman	Aspectos intangibles	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,648**
		N	106
	Organización	Coefficiente de correlación	0,648**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	106

De la tabla 23, se apreció que hay una moderada correlación entre sus variables, mostrando un valor de significancia de 0,648** interpretándose como una buena correlación y con un $p=0,000 < \alpha = 0,05$, se admite la H.E.a. y se rechaza la H.E.o. Señalando la relación significativa en el caso de aspectos intangibles y la organización con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Hipótesis específica 2

H.E.o: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la labor pedagógica con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H.E.a: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la labor pedagógica con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Regla de decisión:

Rechazo = cuando H.E.o = "p" < $\alpha = 0,05$

Aceptable = cuando H.E.o = "p" es > $\alpha = 0,05$

Nivel de significancia:

Significancia técnica $\alpha = 0,05$,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 24

Correlación en el caso de fiabilidad y labor pedagógica

		Fiabilidad	Labor pedagógica
Rho de Spearman	Fiabilidad	1,000	0,713**
			0,000
	N	106	106
Rho de Spearman	Labor pedagógica	0,713**	1,000
		0,000	.
	N	106	106

Según la tabla 24, se visualizó una alta correlación entre sus variables, mostrando un valor de significancia de 0,713** interpretándose como una correlación buena y con un $p=0,000 < \alpha = 0,05$, se acepta la H.E.a. y se rechazó la H.E.o. Señalando la relación significativa en el caso de fiabilidad y la gestión pedagógica con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Hipótesis específica 3

H.E.o: No existe una relación significativa entre la empatía y el bienestar académico con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H.E.a: Existe una relación significativa entre la empatía y el bienestar académico con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Regla de decisión:

Rechazo = cuando H.E.o = "p" < $\alpha = 0,05$

Aceptable = cuando H.E.o = "p" es > $\alpha = 0,05$

Nivel de significancia:

Significancia técnica $\alpha = 0,05$,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 25

Correlación en el caso de empatía y bienestar académico

		Empatía	Bienestar académico
Rho de Spearman	de Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,962**
		N	.
de Bienestar académico	de Bienestar académico	Coeficiente de correlación	0,962**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,000
		106	106

Según la tabla 25, se observó que hay una correlación alta con ambas variables, mostrando un valor de significancia de 0,962** interpretándose como muy buena correlación y con un $p=0,000 < \alpha = 0,05$, se acepta la H.E.a. y se rechaza la H.E.o. Señalando la relación significativa en el caso de empatía y bienestar académico con estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

V. DISCUSIÓN

En el estudio realizado las pruebas de correlación con el coeficiente de Spearman, entre los ítems como calidad de servicio y gestión pedagógica mostradas en la Tabla 22, dan como resultado un coeficiente de correlación $r = 0.832$ para una muestra de 106 estudiantes. Además, desde el punto de vista teórico, se observa que este hallazgo está relacionado con la naturaleza y la trascendencia de la calidad de servicio. También existen organizaciones de enseñanza superior que operan en entornos que les exigen comprender el papel y el valor importante de la calidad de servicio. Para lograr el propósito del estudio se aplicó un cuestionario a los estudiantes a las instituciones del nivel superior en el distrito de Chorrillos y fue formulado en base a las hipótesis de Vergiú et al. (2021) quién manifestó que la calidad de servicio que perciben los estudiantes es un tema de interés. Asimismo, se puede concebir por la calidad de servicio como un valor agregado que se les brinda al cliente. Por otro lado, también para el ítem 1 se basó en la investigación de Arrué et al. (2021) De aquí se acota las investigaciones de Ruz (2020), Colunga (2017), Cueto et al. (2020) y Batool et al. (2018).

En relación del objetivo e hipótesis general del estudio se concluyó la existencia de conexión positiva muy buena entre ambas variables de 0,832, lo que afirma la correlación entre la calidad de servicio y la gestión pedagógica en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. En consecuencia, podemos mencionar que la hipótesis general de la investigación se demostró aceptable y no se acepta la hipótesis nula. Estos datos coinciden con lo obtenido por Zambrano (2020) donde determinó que existen debilidades en el área de personal, falta de implementación de controles internos, ausencia de manuales de procedimientos para la verificación y uso eficaz de recursos en la Unidad Administrativa. También es semejante al estudio de Fernández (2016) quién determinó que existe una notable variedad en el desempeño laboral que impactan sobre los resultados en las evaluaciones de enseñanza, de la misma forma en otros resultados escolares tales como el desamparo y el comportamiento agresivo. Cabe mencionar que ambos conceptos se muestran en sus entornos educativos en un nivel regular medio de compromiso

organizacional. Igualmente, es semejante al estudio de Chamoly (2021) quién enfatizó en su conclusión sobre la importancia de realizar procesos de gestión educativa mediante una sistematización de funciones para mejorar y obtener los resultados dentro de los lineamientos académicos.

También es pertinente destacar la percepción de los autores que de acuerdo a los resultados se cumplieron las teorías de Sergeeva et al. (2019) quienes indicaron que es un tema de interés mundial, se debe considerar que los conocimientos lleguen de manera pertinente y positiva a los estudiantes. Asimismo, la teoría que respaldó a los resultados del presente estudio fue de Ramaswami et al. (2019) quienes percibieron que al utilizar las herramientas tecnológicas de acuerdo a los resultados del estudio es relevante para el estudiante, quien podrá realizar nuevas investigaciones en diferentes bibliotecas. En ese mismo orden se suma la teoría de Dutta et al. (2019) si comparamos las concepciones de los autores con los resultados del presente estudio, es muy valioso en cuanto al aporte de ser innovador en forma constante.

Por otro lado, fue pertinente el estudio de Acevedo et al. (2022) quién describió la importancia de la gestión pedagógica en materia de organización en donde se deben manejar correctamente los conceptos de la comunicación efectiva y la buena práctica de una organización. La organización debe tener claro su posición, incluida la integridad, la confianza y la decencia. Podemos entonces indicar que no sólo el cuidado de los procedimientos es importante en beneficios del estudiante. Asimismo, en la labor pedagógica, han demostrado que en la actualidad la capacidad de enseñanza está ligado al uso de herramientas informáticas. Podemos afirmar que la labor pedagógica actualmente debe de incluir el uso de las TIC en todos los estadios informáticos que se emplean para la educación de nivel superior; y finalmente en el bienestar académico, se debe considerar que en la actualidad la capacidad de enseñanza está ligado al uso de herramientas informáticas.

Por consiguiente, el objetivo e hipótesis específica 1, en la validación de la hipótesis específica 1 se explica que existe una coherencia entre ambas dimensiones es 0,648, demostrando una coherencia buena, por tanto, se indica que existe una coherencia significativa entre los aspectos intangibles y la organización en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el

distrito de Chorrillos, Lima 2022. De igual manera la hipótesis específica 1 de la investigación se demostró aceptable y no se acepta la hipótesis nula, siendo de la misma línea el estudio de Reyes (2018) mencionando la existencia de una relación moderada con gestión pedagógica y calidad de servicio que se da de forma principal en relación a los problemas que van desde la falta de aceptación de los alumnos a sus servicios, que surge como respuesta a la actual dificultad de las organizaciones educativas en la red 16 Lurigancho. En ese mismo orden, guarda cierta relación en la investigación de Venegas (2018) quién logró determinar que existen debilidades en el desempeño docente como la eficiencia, eficacia y calidad en la gestión educativa hacia los alumnos, falta de implementación de controles internos, ausencia de manuales, procedimientos para el control, así como el manejo ineficiente de los bienes de la organización educativa.

Del mismo modo en el objetivo e hipótesis específica 2, se logró manifestar que tuvo una adecuación entre ambas dimensiones de 0,713, lo que prueba una correlación buena, por tanto, se determina que, existe relación entre la fiabilidad y la labor pedagógica en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Igualmente, la hipótesis específica 2 se demostró aceptable y no se acepta la hipótesis nula. Igual resultado a la investigación de Choque (2017) donde el modelo propuesto se adapta y tendrá una influencia de manera positiva y efectiva a las metas trazadas por la institución educativa. También guarda cierta relación con el estudio de Hernández (2021) quien concluyó que, para obtener una buena calidad de servicio, el cliente o usuario debe formarse una opinión positiva y fiable de la empresa o entidad.

Esta hipótesis también es respaldada por las siguientes teorías tales como de Acevedo et al. (2022) quienes sustentaron que el aprendizaje se da dentro de una organización y con ambientes agradables y acogedoras que permiten que los estudiantes se auto motiven. También se cumplió la teoría de Godoy et al. (2021) quién resaltó que las tecnologías digitales permiten brindar una mejor calidad de servicio en cuanto al aprendizaje en los estudiantes. Asimismo, se cumplieron las teorías de Severino et al. (2022) un estudiante de la universidad al contar con planes claros y bien organizados se desenvolverá idóneamente en cualquier comunidad educativa.

De la misma manera guarda cierta similitud con el estudio de Fernández (2016) quién logró concluir que hay una notable variación en el desempeño que incide directamente en las evaluaciones de la enseñanza de los docentes, y en los resultados en la parte descriptiva se encuentran en nivel regular a medio, lo cual guarda cierta semejanza porque en el presente estudio se logró ubicar en la fiabilidad en el nivel regular con el 52,8% y en la organización en el nivel deficiente con el 51,9%. Asimismo, tiene semejanza con el estudio de Zambrano (2020) quien concluyó que las capacitaciones en los colaboradores impactan directamente y además existen debilidades en el área de personal, falta de implementación de controles internos, ausencia de manuales de procedimientos para la verificación y uso eficaz de recursos en la unidad administrativa. Asimismo, existió cierta semejanza con la investigación de Venegas (2018) quien arribó a la conclusión, existen debilidades en el desempeño docente como la eficiencia, eficacia y calidad en la gestión educativa hacia los alumnos, falta implementar controles internos, ausencia de manuales de procedimientos para el control y monitoreo en la eficiencia transparencia de los recursos de la organización educativa.

En relación al objetivo e hipótesis específica 3, se demostraron vinculación entre ambas dimensiones de 0,962, donde se aprecia una vinculación muy buena, por tanto, se determina que existe una relación entre la empatía y el bienestar académico en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Se aceptó la hipótesis planteada. Algo parecido al estudio de Araya (2017) quien indicó que su estudio contribuye definitivamente a mejorar y evaluar la calidad dentro del sector educativo que se presta ahora en modalidad a distancia, confirmando que de sus resultados se concluye una semejanza muy notoria entre las variables que son tema de estudio. De la misma manera Ramón et al. (2017) concluyó que existen componentes principales para un buen servicio en la enseñanza educativa como son compromiso en conjunto y la capacidad de alcanzar metas propuestos, decisiones que lleven al éxito del funcionamiento de la mejora educativa. Continuando con el estudio de Emanuelle (2019), donde determinó que el modelo propuesto se adapta de forma efectiva a las metas trazadas por la institución educativa superior privado, mejorando los servicios en un 75%. Los aportes del modelo de gestión permitieron integrar los

procesos relevantes para perfeccionar la calidad de las organizaciones educativas superior privada.

En esta fase se puede afirmar que hay cierta similitud con el estudio de Ramón et al. (2017) que concluyó: existen componentes principales para un buen servicio en la enseñanza educativa son: compromiso en conjunto y la capacidad de alcanzar metas propuestos, decisiones que lleven al éxito del funcionamiento de la mejora educativa. Por otra parte, indica la validez de un entorno regular con la inclinación de mejora en dicha organización educativa. También es semejante con el estudio de Araya (2017) concluyó: halló una relación significativa entre los modelos DIHEQS y satisfacción, y que esta última impacta positivamente en retención, empatía y libertad a pagar. Asimismo, en esta investigación se indica que el estudio contribuye definitivamente a mejorar y monitorear la calidad de servicio educativo que se presta en la modalidad a distancia, confirmando que de sus resultados se concluye una relación importante entre los ítems que son tema de estudio.

Esta hipótesis cuenta como respaldo teórico las teorías de Valls et al. (2017) quienes sostuvieron que sólo no basta que la empresa sienta que brinda un buen servicio, esto se debe compara con las expectativas que buscan las personas, de modo que su opinión se convierte en una información relevante para la continua mejora en la calidad de servicio. En ese sentido, la calidad de servicio en esta dimensión empatía debe entrenar al personal para que acoja correctamente al momento de atender al cliente; parte muy importante para lograr que el usuario sea constante con la empresa y muestre su confianza y además recomiende a otros clientes. También es sustentado por la teoría de Vergiú citando a Akamatsu et al. (2021) quién sustentó que la importancia que deben tener los docentes en sembrar y cultivar habilidades blandas con el contexto académico en sus estudiantes. Podemos indicar que las entidades de nivel educativo deben de brindar a los estudiantes o consumidor una atención con el cuidado personalizado.

Dentro de las dificultades para la ejecución de la investigación se manifestaron diversos factores opuestos a la realización del trabajo como son la poca información que brindan las organizaciones dentro de sus procesos privados, asimismo la poca información de estudio nacional y distrital por parte de estudios focalizados con respecto a la investigación y por último el tiempo de horas de

enseñanza virtual como la preparación de la investigación de forma paralela en la utilización de las herramientas tecnológicas virtual. También se recortó la utilización de los archivos y materiales de forma presencia por parte de las bibliotecas y hemerotecas, esto se debe a la coyuntura y los protocolos de seguridad sanitaria. Por otra parte, las informaciones para el desarrollo de la investigación tuvieron un proceso de adaptación y contribuirán de forma eficiente con los instrumentos realizados, brindando material que formaría como base de apoyo positivo para las futuras investigaciones.

En la obtención de resultados se pidió el apoyo de un estadístico debido a la naturaleza del curso y por factor tiempo era insuficiente para aprender el manejo del paquete estadístico por parte del tesista; esto no quiere decir que la interpretación y la discusión se sustentó de una manera clara y comprensible para los lectores o investigadores que pretendan leer la tesis.

Por consiguiente, la investigación es destacada porque es relevante resaltar la calidad de servicio administrándoles informaciones teóricas actuales para el perfeccionamiento de la gestión pedagógica. La tesis ayudará de manera relevante para los educadores de las organizaciones educativas con el objetivo de que mejoren su práctica pedagógica en las aulas. Los métodos de la investigación se pueden amplificar en otros entornos de las organizaciones educativas con el ánimo de apoyar en el mejoramiento y perfeccionamiento del aprendizaje.

VI. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos confirmaron que existió una relación significativa alta entre la calidad de servicio y la gestión pedagógica en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022 ($Rho=0,832$) siendo $Pvalor=0,000 <0,05$. Esto demostró que se comprobó la hipótesis del y objetivo general del estudio.
2. Los resultados confirmaron que hubo una relación significativa buena ($Rh=0,648$) entre los aspectos intangibles y la organización en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022, siendo $Pvalor =0,000 <0,05$.
3. Los resultados demostraron que hay una relación positiva buena ($Rh0=0,713$) entre la fiabilidad y la labor pedagógica en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022; siendo $Pvalor =0,000 <0,05$.
4. Los resultados demostraron que hay una relación significativa alta ($Rho=0,962$) entre la empatía y el bienestar académico en estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022; siendo $Pvalor =0,000 <0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la junta general de accionistas de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, inyectar capital para decisiones de proyección que ayuden a la calidad de servicio con el objetivo de mejorar la gestión pedagógica de los docentes y así brindar una alta calidad de servicio de aprendizaje en los estudiantes. Se sugiere que las organizaciones educativas adopten dentro de sus lineamientos educativos los principios del buen gobierno corporativo y aplicación de ISO de calidad y gestión.
2. Se recomienda a los presidentes de directorio de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, en planificar estrategias educativas, con el objetivo de dotar de una moderna plataforma que ayuden a los docentes para el desarrollo de una gestión pedagógica de calidad. Se sugiere que las organizaciones educativas adopten dentro de sus lineamientos educativos los principios del buen gobierno corporativo y aplicación de ISO de calidad y gestión.
3. Se sugiere a los directores de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, en organizar y gestionar, con el objetivo de mejorar la labor pedagógica de los docentes en general. Se sugiere que las organizaciones educativas adopten dentro de sus lineamientos educativos los principios del buen gobierno corporativo y aplicación de ISO de calidad y gestión.
4. Se propone a los gerentes y jefes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, controlar y monitorear, con el objetivo de dotar de un bienestar académico a todos los estudiantes del nivel superior. Se sugiere que las organizaciones educativas adopten dentro de sus lineamientos educativos los principios del buen gobierno corporativo y aplicación de ISO de calidad y gestión.

REFERENCIAS

- Acevedo, F., Gago, F., Da Silva, M., y Bastos, A. (2022). State of the art on conceptions of quality in higher education. *Sophia*(32), 119-150. doi:<https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.03>
- Akamatsu, D., y Gherghel, C. (Abril de 2021). The Bright and Dark Sides of Emotional Intelligence: Implications for Educational Practice and Better Understanding of Empathy. *International Journal of Emotional Education*, 13(1), 3-19. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1299435.pdf>
- Angel, C. M. (2016). Collaboration among Faculty Members and Community Partners: Increasing the Quality of Online Library and Information Science Graduate Programs through Academic Service-Learning. *Taylor & Francis Online*, 4-14. doi:<https://eric.ed.gov/?id=EJ1122117>
- Araya, L. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. . Universidad de Barcelona-España. : http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf
- Arrue, J. A. (2021). *Competencias digitales y gestión pedagógica en una institución educativa pública, Los Olivos, Lima 2021*. Los olivos: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67517/Arrue_CJA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Asencio, E., y Ibarra, N. (2020). *La gestión de la información como contenido curricular en la formación docente. Caso de una universidad cubana* (Vol. 1). Cuba: Propósitos y Representaciones. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/729/1069>
- Barbera, N., Vega, A. A., Chirinos, Y., y Hernandez, E. (2021). Gestión pedagógica en tiempos de COVID-19: Una dinámica pensada desde la práctica interdisciplinaria. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 26(95), 97-109. <https://www.redalyc.org/journal/279/27968419007/html/>

- Batool, S., Nadeem, A., y Asif, M. .. (2018). *Managing higher education quality enhancement in Pakistan through communication skill to achieve international opportunities*. *J. Manag. Sci.* 12: 37-48.
https://qurtuba.edu.pk/jms/default_files/JMS/12_1/4.pdf
- Bernal, A., Álava, E., Villamarín, M., Vidal, E., Laz, R., y German, Y. (2018). *Elementos sustanciales para la evaluación de la calidad en la educación*.
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/09/LA-CALIDAD-DE-LA-EDUCACION.pdf>
- Boluarte, A., y Tamari, K. (2017). Content validity and inter-rater reliability of the Comprehensive Quality of Life Scale. *Revista de Psicología*, 35(2), 617-642.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/18797/19018>
- Chamoly, K. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chen, Q., y Fan, Y. (2018). Research on the impact of internet development on the quality of china's higher education. *Educ. Sci. Theory Pract.*, 18, 1531-1539.
doi:<https://jestp.com/index.php/estp/article/view/234/203>
- Choque, M. (2017). *La Implementación de la auditoría académica en la gestión y aseguramiento de la calidad de la facultad de ciencias empresariales de la universidad privada de tacna, período 2015*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Choudhary, M., y Paharia, P. (2018). *Role of leadership in quality education in public and private higher education institutions: a comparative study*. *Gyanodaya* 11: 17-24.
https://www.researchgate.net/publication/328336700_Role_of_leadership_in_quality_education_in_public_and_private_higher_education_institutions_A_Comparative_Study

- Colunga, C. (2017). Calidad institucional y factores influyentes. Recuperado en: <http://www.ipesad.edu.mx/repositorio1/TSUSP-TSUSP11-11.pdf>.
- Contreras, T. S. (2016). Liderazgo Pedagógico, liderazgo docente y su papel en la mejora de la escuela : una aproximación teórica. *Propósitos y Representaciones*, 4(2), 231-284. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/123/227>
- Cueto, R., Gerado, L., y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Perú: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>.
- De La Cruz, E. (2017). *Gestión pedagógica docente y ejecución instrumental en estudiantes de una Escuela Superior de Formación Artística* (Vol. 5). Lima, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/en_a08v5n2.pdf
- Dutta, N., Bhat, A., y Bhattacharya, K. S. (2019). Attracting Students to the Classroom With Innovative Pedagogies. *South Asian Journal of Business and Management Cases*, 241-250. doi:https://www.researchgate.net/publication/335081590_Attracting_Students_to_the_Classroom_With_Innovative_Pedagogies
- Echeverri, A., Lozada, N., y Arias, J. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 29(1), 71-82. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n1/0718-0764-infotec-29-01-00071.pdf>
- Emanuelle, A. (2019). *Modelo Sistémico de Gestión de calidad en el servicio educativo de instituciones de educación superior particulares en México*. México: Instituto Politécnico Nacional. https://www.researchgate.net/publication/342282896_MODELO_SISTEMICO_DE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_EL_SERVICIO_EDUCATIVO_DE_INSTITUCIONES_DE_EDUCACION_SUPERIOR_PARTICULARES_EN_MEXICO

- Falcón, Vilma Lilián; Pertile, Viviana Claudia; Ponce, Blanca Elizabeth. (11 de octubre de 2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales : Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018). (D. e. Geografía, Ed.) *Memoria académica*.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev13544>
- Fernández, T. (2016). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque compartido para México y Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68.
<https://revistas.uam.es/reice/article/view/5548/5966>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Huancayo: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, F., Colinal, S., y Juárez, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 206-2016.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Godoy, P. C., Hurtado, D. M., Quiñonez, H. S., Estupiñan, B. L., y Plaza, M. A. (2021). Difficulties of the digital transformation of university teaching in times of pandemic: Quality and management. *Associacao Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 481-491.
https://www.researchgate.net/publication/361820936_Dificultades_de_la_transformacion_digital_de_la_docencia_universitaria_en_tiempos_de_pandemia_Calidad_y_gestion
- González, L., y Jasso, F. (2019). Learning Commons in university libraries: A review dedicated to the characteristics and challenges of a physical space transformed into an environment for learning. *Revista científica*, 101-118.
[doi:http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/6621/6265](http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/6621/6265)

- Gutiérrez, J., y Gajardo, M. (2018). *El concepto de calidad en la educación: construcción, dimensiones y evaluación*. Revista Gaceta: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>
- Hernández, A. B., Serradell, E., y Fitó, A. (2019). Students' perception of the impact of competences on learning: An analysis with business simulations. *Computers in Human Behavior*, 311-319. https://www.researchgate.net/publication/334564428_Students%27_perception_of_the_impact_of_competences_on_learning_An_analysis_with_business_simulations
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hi Educación. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hong, L. K. (2019). *Beyond SPSS et al.: Pedagogical contributions of business software in the teaching of social research*. Los Angeles, CA, United States: New Technology in Sociology: Practical Applications in Research and Work. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429334405-13/beyond-spss-et-al-pedagogical-contributions-business-software-teaching-social-research-lawrence-hong>
- Izquierdo, J. (05 de mayo de 2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Portal de revistas científica USS*. Perú: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>.
- Jiménez, J., Ayala, L., y Rojas, L. (2020). Service quality as a research area in higher education. *Revista Inter ciencia*, 45(7), 329-337. Revista Inter ciencia: <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/html/>
- Lescano, N., Morales, H., Díaz, D., y Vásquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Revista Científica Arbitrada Telos*, vol. 23, núm. 2, pp. 247-266, 2021. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín., 23(2), 247-266. <https://www.redalyc.org/journal/993/99366775022/html/>

- López, M. A. (Marzo de 2017). La Gestión pedagógica. Apuntes para un estudio necesario. *Revista Científica Dominio De Las Ciencias*, 3, 201-215. doi:DOI: 10.23857/dc.v3i1.384
- Mejía, J. (2018). The process of higher education in Perú. The decoloniality of university knowledge. *Cinta de Moebio*, 56-71. www.scielo.cl/: <https://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n61/0717-554X-cmoebio-61-00056.pdf>
- Mesa, G., Serra, R., y Fleitas, S. (2018). Metodología para la gestión de los activos fijos intangibles visibles en una Universidad. *Universidad y sociedad*, 10(4), 161-168. <https://doaj.org/article/f0b6ae9702f74d1f93bd12e97762a149>
- Neyra, L., Flores, J. A., y Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 108-122. https://www.researchgate.net/publication/353897246_Calidad_de_servicio_en_tiempos_de_Covid-19_en_estudiantes_universitarios
- Olmedo, D. J. (2018). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR LATINOAMERICANO DEL DISTRITO DE PAUCARPATA, AREQUIPA - 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8436/EDMolandj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poynter, R. (19 de Julio de 2021). Market research: A state of the nation review. *International journal of Market Research*, 403-407. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14707853211025777>
- Quispe, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. (D. d. Universitaria, Ed.) *Investigación Valdizana*, 14(1), 7-14. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/601/483>
- Ramaswami, G. S., Susnjak, T., y Mathrani, A. (2019). Capitalizing on Learning Analytics Dashboard for Maximizing Student Outcomes. *2019 IEEE Asia-Pacific Conference on Computer Science and Data Engineering (CSDE)*(9162357). <https://ieeexplore.ieee.org/document/9162357>

- Ramón, M. A., Zambrano, J., y Espinoza, E. (2017). Estudio sobre clima organizacional en docentes de la universidad técnica de Machala. *Universidad & Sociedad*, 163-172. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus22217.pdf>
- Reyes, M. (2018). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018*. Universidad César Vallejo. Lima: UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, C. (2017). *UF0922 - Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera*. España: ELEARNING S.L.
- Rozzi, A. (2016). Aporte de la educación a distancia a la calidad de la educación presencial universitaria. *Signos EAD*, 1-7. <https://p3.usal.edu.ar/index.php/supsignosead/article/view/3702/4592>
- Ruz, J. (2020). La Calidad de las encuestas de la Calidad Docente. *Universidad de Jaen*. España: https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12970/1/TFG_JOSE_ANTONIO_RUZ_AFN.pdf.
- Saborido, J. R. (2018). Universidad, investigación, innovación y formación doctoral para el desarrollo en Cuba. *Revista Cubana de Educación Superior*(1), 4-18. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n1/rces01118.pdf>
- Sánchez, L., Reyes, C., y Mejía, M. (2018). *Manual de terminos en investigación científica, tecnologica y humanistica* (Primera ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://1library.co/document/yng3lxlz-manual-terminos-investigacion-cientifica-tecnologica-humanistica.html>
- Santoso, H. B., Martha, A., y Junus, K. (2019). Designing metacognitive and motivation tutor: A pedagogical agent to facilitate learning in blended-learning environment in a higher education context. *ICCE 2019 - 27th International Conference on Computers in Education, Proceedings*, 581-590.

<https://scholar.ui.ac.id/en/publications/designing-metacognitive-and-motivation-tutor-a-pedagogical-agent->

- Sergeeva, M. G., Latipova, L. N., Rekhina, I. V., Sannikova, N. I., Zemliakov, D. N., y Shvedov, L. A. (2019). Organization of monitoring in the quality management system of the educational process when training of specialists. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 227-232. <https://mgournals.com/index.php/hssr/article/view/2069/2157?download=pdf>
- Severino, P., Sarmiento, G., Villar, J., y Ramírez, R. (Febrero de 2022). Socially responsible sustainable consumption: The case of university students from a city in Peru. *Formacion Universitaria*, 219-230. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v15n1/0718-5006-formuniv-15-01-219.pdf>
- Silva, M., Brito, J. D., Larrosa, P. D., Sanzana, P. C., y Busquets, T. P. (2021). Make the familiar strange: analysis of a teaching exercise regarding the beliefs and conceptions that teachers who teach science classes have about their pedagogical work. *Estudios Pedagogicos*, 47, 27-43. <https://www.scielo.cl/pdf/estped/v47n3/0718-0705-estped-47-03-27.pdf>
- Sotelo, M., Vales, J., García, R., y Barrera, L. (31 de mayo de 2017). Características Del Buen Profesor De Modalidad Presencial Y Virtual Desde La Perspectiva De Los Estudiantes. *European Scientific Journal*, 13, 78-89. doi:<https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n13p78>
- Tapia, A., Hernández, H. G., y Rivera, P. E. (4 de Marzo de 2022). ¿Comunicación responsable? El caso de una organización educativa. *Estudios Sociales y Humanísticos*, 2-13. doi:doi.org/10.29043/liminar.v20i2.913
- Valls, W., Figueroa, V., Vélez, C., y Chica, G. (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. ISBN: 978-9942-959-81-2.
- Venegas, T. (2018). *Modelo de competencias pedagógicas basadas en el capital humano para mejorar el desempeño de los docentes de la I.E. N° 10823 "José Leonardo Ortiz" – 2017*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8231/BC-4628%20VENEGAS%20LARREA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vergíu, J. (Junio de 2021). Satisfaction of quality of service in the students of the engineering faculties of the Universidad Nacional Mayor of San Marcos, Peru. A look through the SERVQUAL model. *Búsqueda*, 8(1).
<https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682>

Zambrano, J. (2020). *Auditoría de Gestión para evaluar procesos administrativos y operativos en la dirección distrital 24DO2 educación, La Libertad - Salinas*. Guayaquil- Ecuador: Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54357/1/Tesis%20Julio%20Zambrano%20Orrala.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos intangibles y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre empatía y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre los aspectos intangibles y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022 Determinar la relación que existe entre la empatía y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre los aspectos intangibles y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Existe una relación significativa entre la empatía y la organización, labor pedagógica y el bienestar académico en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: Aspectos intangibles Fiabilidad Empatía</p> <p>Variable 2: Gestión pedagógica</p> <p>Dimensiones: Organización Labor pedagógica Bienestar académico</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada Diseño de investigación No experimental, transversal</p> <p>Nivel de investigación Explicativa-correlacional</p> <p>Población Estudiantes de las instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items</i>	<i>Niveles ó Rangos</i>
<i>Calidad de servicio</i>	1. <i>Aspectos intangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura digital Estrategias digitales 	1, 2, 3, 4,5	NIVELES Bajo Regular Alto ESCALA Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	2. <i>Fiabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de educación Servicio académico 	6 7,8 9,10	
	3. <i>Empatía</i>	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada Conocer necesidades 	11,12,13, 14,15	
<i>Gestión Pedagógica</i>	1. <i>Organización</i>	<ul style="list-style-type: none"> Planificación Monitoreo 	1, 2, 3, 4,5	NIVELES Deficiente Regular Eficiente ESCALA Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	2. <i>Labor pedagógica</i>	<ul style="list-style-type: none"> Enseñanza Aprovechamiento 	6 7, 8. 9,10	
	3. <i>Bienestar académico</i>	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo estudiantil Retroalimentación 	11,12,13 14,15	

Anexo 3. Formato de Instrumentos

CUESTIONARIO (01) SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Título de la investigación:

“Calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022”

Buenos días estimado (a), soy....., bachiller; estoy interesado en su colaboración en la investigación.

El presente estudio de investigación tiene como finalidad obtener datos sobre la Calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. La información obtenida servirá solo para fines investigativos. El cuestionario será totalmente anónimo y confidencial.

Estimado alumno, por favor, sírvase marcar con una X la respuesta que expresa mejor su percepción sobre la calidad de servicio de la institución educativa. Muchas gracias por su colaboración

Instrucciones: Marca con una “X” solo una alternativa la que crea conveniente.

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

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Escalas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Aspectos Intangibles					
1	La organización estudiantil donde estudias cuenta con servicios de infraestructura digital acorde al contexto o necesidades (Soporte tecnológico, página o recursos web, redes sociales, biblioteca digital u otros).					
2	La organización estudiantil donde estudias cuenta con metodología virtual con las que los alumnos pueden estudiar fácilmente.					
3	La organización estudiantil donde estudias incluye otras estrategias para el trabajo remoto (como entrega de libros o guías de estudio, folletos, afiches y similares).					
4	La organización estudiantil donde estudias cuenta con herramientas virtuales (meet, teams o zoom) con las que se puede interactuar con los alumnos y docentes.					
5	El servicio de educación TIC que brinda la institución educativa donde estudias es adecuado para la formación integral del aprendizaje del alumno.					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
6	Cuando el estudiante tiene problemas de tipo académico, los maestros de la institución educativa donde estudias brindan retroalimentación y/o muestra interés para ayudar.					
7	La organización estudiantil donde estudias promueve el buen funcionamiento de los lineamientos académicos.					
8	La organización estudiantil donde estudias promueve el uso de las redes sociales para comunicarse sobre el trabajo académico.					
9	Los contenidos programados a nivel educativo se llevan o se cumplen a cabo durante el año lectivo, de manera integral.					
10	Los maestros están comprometidos en el proceso de enseñanza.					
	Dimensión 3: Empatía					
11	Los maestros se interesan por absolver dudas de los alumnos.					
12	La organización estudiantil donde estudias cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional.					
13	La organización estudiantil donde estudias adaptó los métodos de evaluación del aprendizaje a las actuales necesidades.					
14	Los maestros brindan retroalimentación (personalizada o grupal) para conseguir aprendizajes de calidad.					
15	La organización estudiantil donde estudias brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web.					

Nota: Elaboración propia.

CUESTIONARIO (02) SOBRE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

Título de la investigación:

“Calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022”

Buenos días estimado (a), soy....., bachiller; estoy interesado en su colaboración en la investigación.

El presente estudio de investigación tiene como finalidad obtener datos sobre la Calidad de servicio y gestión pedagógica en instituciones educativas de nivel superior en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. La información obtenida servirá solo para fines investigativos. El cuestionario será totalmente anónimo y confidencial.

Estimado alumno, por favor, sírvase marcar con una X la respuesta que expresa mejor su percepción sobre la gestión pedagógica de la institución educativa. Muchas gracias por su colaboración

Instrucciones: Marca con una “X” solo una alternativa la que crea conveniente.

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

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Escalas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Organización					
1	La organización estudiantil donde estudias cuenta con un organigrama establecido por áreas académicas (Programa de Contabilidad, Administración, Economía, Finanzas, etc.).					
2	La organización estudiantil donde estudias cuenta con reglamentos, directivas internas con las que los alumnos pueden realizar sus trámites académicos.					
3	La organización estudiantil en el proceso de matrícula de un ciclo académico incluye pagos adicionales a la matrícula.					
4	La organización estudiantil donde estudias cuenta con una base de datos donde el estudiante puede solicitar la búsqueda de algún docente ó personal del área académica.					
5	Dentro de la organización estudiantil el personal administrativo cumple con realizar el control y monitoreo de la satisfacción del alumno.					
	Dimensión 2: Labor pedagógica					
6	El servicio de educación que brinda la organización estudiantil donde estudias, asigna docentes calificados y con experiencia en el curso que se matriculan.					
7	el docente utiliza estrategias participativas en el desarrollo de actividades de aprendizaje.					
8	Los docentes evalúan de manera continua, esporádica a los alumnos.					
9	La organización estudiantil donde estudias promueve el uso de las TIC a los estudiantes para comunicarse con sus docentes.					
10	Los docentes cumplen con culminar el sílabo del curso al fin de ciclo de manera integral.					
	Dimensión 3: Bienestar académico					
11	Ante cualquier consulta académica la organización estudiantil donde estudias brinda las soluciones adecuadas.					
12	La organización estudiantil donde estudias brinda plazos para poder cumplir de manera oportuna los pagos.					
13	La organización estudiantil donde estudias cuenta con un área de apoyo social al estudiante de tipo académico.					
14	La organización estudiantil donde estudias realiza la retroalimentación del uso de las TIC para un aprendizaje de calidad.					
15	La organización estudiantil donde estudias realiza capacitaciones, seminarios, eventos en temas acordes a su carrera.					

Nota: Elaboración propia.

Anexo 4. Instrumentos Validados

Validador N° 01

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Calidad de Servicio”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Importante que el validador de las Sugerencias sea si o no la respuesta
	DIMENSIÓN 1: Aspectos intangibles							
1	La institución educativa donde estudias cuenta con servicios de infraestructura digital acorde al contexto o necesidades (Plataforma implementada, pagina o recursos web, o facebook, biblioteca digital u otros)	✓		✓		✓		
2	La institución educativa donde estudias cuenta con metodología virtual con las que los alumnos pueden estudiar fácilmente.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa donde estudias incluye otras estrategias para el trabajo remoto (como entrega de forma virtual de libros o guías de estudio, folletos, afiches y similares).	✓		✓		✓		
4	La institución educativa donde estudias cuenta con herramientas virtuales (meet, teams o zoom) con las que se puede interactuar con los alumnos.	✓		✓		✓		
5	El servicio de educación TIC que brinda la institución educativa donde estudias es adecuado para la formación integral del alumno.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando el estudiante tiene problemas de tipo académico, los maestros de la institución educativa donde estudias brindan retroalimentación y/o muestra interés para ayudar.	✓		✓		✓		
7	La institución educativa donde estudias promueve el uso educativo de las redes sociales para aprovechar los aprendizajes.	✓		✓		✓		
8	La institución educativa donde estudias promueve el uso de las redes sociales para comunicarse sobre el trabajo académico.	✓		✓		✓		
9	Los contenidos programados a nivel educativo se llevan o se cumplen a cabo durante el año lectivo, de manera integral.	✓		✓		✓		
10	Los maestros están comprometidos en el proceso de enseñanza.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los maestros se interesan por absolver dudas de los alumnos.	✓		✓		✓		
12	La institución educativa donde estudias cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional	✓		✓		✓		
13	La institución educativa donde estudias adaptó los métodos de evaluación del aprendizaje a las actuales necesidades	✓		✓		✓		
14	Los maestros brindan retroalimentación (personalizada o grupal) para conseguir aprendizajes de calidad.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa donde estudias brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MAESTRO en EDUCACIÓN.: FELIPE OSTOS DE LA CRUZ DNI: 06678222

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Número celular: 983436450

20 De mayo del 2022



FELIPE OSTOS DE LA CRUZ
DNI/CE: 06678222

- Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Gestión Pedagógica”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Organización							Importante que el validador de las Sugerencias sea si o no la respuesta
1	La institución educativa donde estudias cuenta con un organigrama establecido por áreas académicas acorde al contexto o matrícula (Programa de Contabilidad, Administración, Economía, Finanzas, etc.).	✓		✓		✓		
2	La institución educativa donde estudias cuenta con procedimientos académicos con las que los alumnos pueden realizar sus consultas fácilmente	✓		✓		✓		
3	La institución educativa donde estudias incluye información adicional para su matrícula y otros procesos educativos.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa donde estudias cuenta con herramientas virtuales como página web, correos corporativos donde el estudiante puede solicitar la búsqueda de algún docente ó personal del área.	✓		✓		✓		
5	El personal administrativo de la institución educativa donde estudias indica de manera correcta el proceso de una acto administrativo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Labor pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El servicio de educación que brinda la institución educativa donde estudias es adecuado en colocar docentes que conozcan el curso matriculado.	✓		✓		✓		
7	Cuando el docente comienza sus clases utiliza una metodología adecuada de aprendizaje.	✓		✓		✓		
8	Los docentes son evaluados por los alumnos de manera continua o esporádica.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa donde estudias promueve el uso de las TIC para comunicarse con sus docentes.	✓		✓		✓		
10	Los docentes cumplen con culminar el sílabo del curso al fin de ciclo de manera integral.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Bienestar académico	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ante cualquier duda, la institución educativa donde estudias proporciona respuestas o soluciones.	✓		✓		✓		
12	La institución educativa donde estudias brinda plazos para poder cumplir de manera óptima los pagos.	✓		✓		✓		
13	La institución educativa donde estudias proporciona facilidades o soluciones en temas administrativos.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa donde estudias y los docentes están preparados para desarrollar el uso de las TIC en el desarrollo de un aprendizaje de calidad.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa donde estudias adaptó los métodos de evaluación del aprendizaje a las actuales necesidades.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MAESTRO en EDUCACIÓN: FELIPE OSTOS DE LA CRUZ DNI: 06678222

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Número celular: 983436450

20 De mayo del 2022



FELIPE OSTOS DE LA CRUZ
DNI/CE: 06678222

-Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
OSTOS DE LA CRUZ, FELIPE DNI 06678222	LIC. EDUCACION Fecha de diploma: 04/05/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
OSTOS DE LA CRUZ, FELIPE DNI 06678222	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA Fecha de diploma: 04/05/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
OSTOS DE LA CRUZ, FELIPE DNI 06678222	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/01/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
OSTOS DE LA CRUZ, FELIPE DNI 06678222	MAESTRO EN EDUCACION GESTION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 14/01/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU

Validador N° 02

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Calidad De Servicio”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos intangibles							Importante que el validador dé las Sugerencias sea sí o no la respuesta
1	La institución educativa donde estudias cuenta con servicios de infraestructura digital acorde al contexto o necesidades (Plataforma implementada, página o recursos web, o facebook, biblioteca digital u otros)	✓		✓		✓		
2	La institución educativa donde estudias cuenta con metodología virtual con las que los alumnos pueden estudiar fácilmente.	✓		✓		✓		
3	La institución educativa donde estudias incluye otras estrategias para el trabajo remoto (como entrega de forma virtual de libros o guías de estudio, folletos, afiches y similares).	✓		✓		✓		
4	La institución educativa donde estudias cuenta con herramientas virtuales (meet, teams o zoom) con las que se puede interactuar con los alumnos.	✓		✓		✓		
5	El servicio de educación TIC que brinda la institución educativa donde estudias es adecuado para la formación integral del alumno.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando el estudiante tiene problemas de tipo académico, los maestros de la institución educativa donde estudias brindan retroalimentación y/o muestra interés para ayudar.	✓		✓		✓		
7	La institución educativa donde estudias promueve el uso educativo de las redes sociales para aprovechar los aprendizajes.	✓		✓		✓		
8	La institución educativa donde estudias promueve el uso de las redes sociales para comunicarse sobre el trabajo académico.	✓		✓		✓		
9	Los contenidos programados a nivel educativo se llevan o se cumplen a cabo durante el año lectivo, de manera integral.	✓		✓		✓		
10	Los maestros están comprometidos en el proceso de enseñanza.							
	DIMENSION 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los maestros se interesan por absolver dudas de los alumnos.	✓		✓		✓		
12	La institución educativa donde estudias cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional	✓		✓		✓		
13	La institución educativa donde estudias adaptó los métodos de evaluación del aprendizaje a las actuales necesidades	✓		✓		✓		
14	Los maestros brindan retroalimentación (personalizada o grupal) para conseguir aprendizajes de calidad.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa donde estudias brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ EXISTE SUFICIENCIA_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: AGUILAR VALDIVIEZO, MIRELLA ROXANA..... DNI:....09665934.....

Especialidad del validador:.....Doctora en Educación.....

Numero celular:969338769.....

.....19....de...mayo.....del 2022.....



Dra. Mirella Aguilar Valdiviezo

Resolución/Acta 0378-2020-UCV 052-096720

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Gestión Pedagógica”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Organización							Importante que el validador de las Sugerencias sea si o no la respuesta
1	La institución educativa donde estudias cuenta con un organigrama establecido por áreas académicas acorde al contexto o matrícula (Programa de Contabilidad, Administración, Economía, Finanzas, etc.).	✓		✓		✓		
2	La institución educativa donde estudias cuenta con procedimientos académicos con las que los alumnos pueden realizar sus consultas fácilmente	✓		✓		✓		
3	La institución educativa donde estudias incluye información adicional para su matrícula y otros procesos educativos.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa donde estudias cuenta con herramientas virtuales como página web, correos corporativos donde el estudiante puede solicitar la búsqueda de algún docente ó personal del área.	✓		✓		✓		
5	El personal administrativo de la institución educativa donde estudias indica de manera correcta el proceso de una acto administrativo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Labor pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El servicio de educación que brinda la institución educativa donde estudias es adecuado en colocar docentes que conozcan el curso matriculado.	✓		✓		✓		
7	Cuando el docente comienza sus clases utiliza una metodología adecuada de aprendizaje.	✓		✓		✓		
8	Los docentes son evaluados por los alumnos de manera continua o esporádica.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa donde estudias promueve el uso de las TIC para comunicarse con sus docentes.	✓		✓		✓		
10	Los docentes cumplen con culminar el sílabo del curso al fin de ciclo de manera integral.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Bienestar académico	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ante cualquier duda, la institución educativa donde estudias proporciona respuestas o soluciones.	✓		✓		✓		
12	La institución educativa donde estudias brinda plazos para poder cumplir de manera óptima los pagos.	✓		✓		✓		
13	La institución educativa donde estudias proporciona facilidades o soluciones en temas administrativos.	✓		✓		✓		
14	La institución educativa donde estudias y los docentes están preparados para desarrollar el uso de las TIC en el desarrollo de un aprendizaje de calidad.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa donde estudias adaptó los métodos de evaluación del aprendizaje a las actuales necesidades.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_SÍ EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: AGUILAR VALDIVIEZO, MIRELLA ROXANA...

DNI:09665934.....

Especialidad del validador: Doctora en Educación.....

Numero celular:969338769.....

19....de...mayo.....del 2022.....



Dra. Mirella Aguilar Valdiviezo

Resolución/Acta 0378-2020-UCV 052-096720

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
AGUILAR VALDIVIEZO, MIRELLA ROXANA DNI 09665934	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA. ESPECIALIDAD: LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
AGUILAR VALDIVIEZO, MIRELLA ROXANA DNI 09665934	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 23/10/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
AGUILAR VALDIVIEZO, MIRELLA ROXANA DNI 09665934	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 13/08/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
AGUILAR VALDIVIEZO, MIRELLA ROXANA DNI 09665934	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2013 Fecha egreso: 17/07/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
AGUILAR VALDIVIEZO, MIRELLA ROXANA DNI 09665934	DOCTORA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 25/11/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Validador N° 03

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Calidad De Servicio”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Importante que el validador de las Sugerencias sea si o no la respuesta
	DIMENSIÓN 1: Aspectos intangibles							
1	La institución educativa donde estudias cuenta con servicios de infraestructura digital acorde al contexto o necesidades (Plataforma implementada, pagina o recursos web, o facebook, biblioteca digital u otros)	x		x		x		
2	La institución educativa donde estudias cuenta con metodología virtual con las que los alumnos pueden estudiar fácilmente.	x		x		x		
3	La institución educativa donde estudias incluye otras estrategias para el trabajo remoto (como entrega de forma virtual de libros o guías de estudio, folletos, afiches y similares).	x		x		x		
4	La institución educativa donde estudias cuenta con herramientas virtuales (meet, teams o zoom) con las que se puede interactuar con los alumnos.	x		x		x		
5	El servicio de educación TIC que brinda la institución educativa donde estudias es adecuado para la formación integral del alumno.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando el estudiante tiene problemas de tipo académico, los maestros de la institución educativa donde estudias brindan retroalimentación y/o muestra interés para ayudar.	x		x		x		
7	La institución educativa donde estudias promueve el uso educativo de las redes sociales para aprovechar los aprendizajes.	x		X			X	La institución educativa donde estudias promueve el buen funcionamiento de los lineamientos académicos.
8	La institución educativa donde estudias promueve el uso de las redes sociales para comunicarse sobre el trabajo académico.	x		x		x		
9	Los contenidos programados a nivel educativo se llevan o se cumplen a cabo durante el año lectivo, de manera integral.	x		x		x		
10	Los maestros están comprometidos en el proceso de enseñanza.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los maestros se interesan por absolver dudas de los alumnos.	x		x		x		
12	La institución educativa donde estudias cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional	x		x		x		
13	La institución educativa donde estudias adaptó los métodos de evaluación del aprendizaje a las actuales necesidades	x		x		x		
14	Los maestros brindan retroalimentación (personalizada o grupal) para conseguir aprendizajes de calidad.	x		x		x		

15	La institución educativa donde estudias brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web.	x		x		x	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Espinoza Vásquez Gladys.

DNI: 07137445

Especialidad del validador: Ciencias contables.

Numero celular: 966 673 939.

Lima, 17 de Mayo del 2022



Dra. Gladys Espinoza Vásquez

DNI: 07137445

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Gestión Pedagógica”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Importante que el validador de las Sugerencias sea si o no la respuesta
	DIMENSIÓN 1: Organización							
1	La institución educativa donde estudias cuenta con un organigrama establecido por áreas académicas acorde al contexto o matrícula (Programa de Contabilidad, Administración, Economía, Finanzas, etc.).	x		x			X	La institución educativa donde estudias cuenta con un organigrama establecido por áreas académicas (Programa de Contabilidad, Administración, Economía, Finanzas, etc.).
2	La institución educativa donde estudias cuenta con procedimientos académicos con las que los alumnos pueden realizar sus consultas fácilmente	x		x			X	La institución educativa donde estudias cuenta con reglamentos, directivas internas con las que los alumnos pueden realizar sus trámites académicos
3	La institución educativa donde estudias incluye información adicional para su matrícula y otros procesos educativos.	x		x			X	En el proceso de matriculo de un ciclo académico se incluye pagos adicionales a la matricula.
4	La institución educativa donde estudias cuenta con herramientas virtuales como página web, correos corporativos donde el estudiante puede solicitar la búsqueda de algún docente ó personal del área.	x		x			X	La institución educativa donde estudias cuenta con una base de datos donde el estudiante puede solicitar la búsqueda de algún docente ó personal del área académica.
5	El personal administrativo de la institución educativa donde estudias indica de manera correcta el proceso de un acto administrativo.	x		x			X	El personal administrativo cumple con realizar el control y monitoreo de la satisfacción del alumno.
	DIMENSIÓN 2: Labor pedagógica	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El servicio de educación que brinda la institución educativa donde estudias es adecuado en colocar docentes que conozcan el curso matriculado.	x		x			X	El servicio de educación que brinda la institución educativa donde estudias, asigna docentes calificados y con experiencia en el curso que se matriculan.
7	Cuando el docente comienza sus clases utiliza una metodología adecuada de aprendizaje.	x		x			X	el docente utiliza estrategias participativas en el desarrollo de actividades de aprendizaje
8	Los docentes son evaluados por los alumnos de manera continua o esporádica.	x		x			X	Los docentes evalúan de manera continua o esporádica a los alumnos.
9	La institución educativa donde estudias promueve el uso de las TIC para comunicarse con sus docentes.	x		x			X	La institución educativa donde estudias promueve el uso de las TIC a los estudiantes para comunicarse con sus docentes.
10	Los docentes cumplen con culminar el sílabo del curso al fin de ciclo de manera integral.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Bienestar académico	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ante cualquier duda, la institución educativa donde estudias proporciona respuestas o soluciones.	x		x			X	Ante cualquier consulta académica la institución educativa donde estudias brinda las soluciones adecuadas.

12	La institución educativa donde estudias brinda plazos para poder cumplir de manera óptima los pagos.	x		x			X	La institución educativa donde estudias brinda plazos para poder cumplir de manera oportuna los pagos.
----	--	---	--	---	--	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Espinoza Vásquez Gladys.

DNI: 07137445

Especialidad del validador: Ciencias contables.

Numero celular: 966 673 939.

Lima, 17 de Mayo del 2022



Dra. Gladys Espinoza Vásquez

DNI: 07137445

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA VASQUEZ, GLADYS DNI 07137445	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 16/06/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
ESPINOZA VASQUEZ, GLADYS DNI 07137445	MAESTRO EN CIENCIAS FISCALIZADORAS AUDITORIA GUBERNAMENTAL Fecha de diploma: 13/01/2015 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
ESPINOZA VASQUEZ, GLADYS DNI 07137445	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 19/06/95 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
ESPINOZA VASQUEZ, GLADYS DNI 07137445	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 15/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2014 Fecha egreso: 18/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

Anexo 5. Prueba de normalidad de los datos

Variable 1: Calidad De Servicio

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	30	100,0
Excluido	0	0,0
Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	57,20	44,786	0,614	0,898
C2	57,13	45,844	0,593	0,899
C3	56,87	46,464	0,491	0,903
C4	56,70	47,252	0,520	0,902
C5	57,17	43,385	0,655	0,897
C6	57,07	44,685	0,739	0,894
C7	56,80	46,028	0,572	0,900
C8	57,23	44,392	0,737	0,894
C9	57,07	43,926	0,766	0,893
C10	57,47	45,361	0,530	0,902
C11	57,37	44,585	0,531	0,902
C12	57,10	46,645	0,442	0,905
C13	57,10	45,955	0,678	0,897
C14	56,73	45,582	0,565	0,900
C15	57,33	44,713	0,561	0,901

Variable 2: Gestión Pedagógica

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	30	100,0
Excluido	0	0,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
G1	55,57	49,289	0,730	0,889
G2	55,67	50,782	0,597	0,894
G3	55,77	50,737	0,640	0,893
G4	55,73	48,409	0,748	0,888
G5	55,80	48,510	0,707	0,889
G6	55,67	50,920	0,475	0,899
G7	55,87	48,189	0,614	0,894
G8	55,30	52,769	0,438	0,899
G9	55,80	51,476	0,502	0,897
G10	55,73	50,340	0,530	0,897
G11	55,83	49,523	0,569	0,895
G12	55,57	51,495	0,506	0,897
G13	55,57	51,633	0,649	0,893
G14	55,20	51,200	0,546	0,896
G15	55,80	50,234	0,548	0,896