



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**Gestión pedagógica y calidad del servicio en educación inicial  
de la Institución Particular “Aprendo Jugando”,  
San Martín de Porres, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN EDUCACIÓN

**AUTOR:**

Chávez Sosa, Delfín (ORCID: 0000-0003-0485-1796)

**ASESOR:**

Dr. Vega Vilca, Carlos Sixto (ORCID: 0000-0002-2755-8819)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, y en especial, a mi madre, la dueña de mi corazón. A mi esposa y a mis adorados hijos, quienes con una linda sonrisa me brindan soporte, y, a mis hermanos, por su inmenso cariño.

## **Agradecimiento**

A mi querida Universidad César Vallejo, por ofrecernos una educación de calidad, un trato humano, principios éticos y una oportunidad para superarnos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización .....	18
3.3 Población, muestra y muestreo .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos .....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Ficha técnica: Variable Gestión Pedagógica .....	21
Tabla 2 Ficha técnica: Variable Calidad del Servicio.....	22
Tabla 3: Validación de expertos .....	23
Tabla 4: Prueba de normalidad .....	25
Tabla 5: Variables de estudio .....	27
Tabla 6: Dimensiones de la variable “Gestión Pedagógica” .....	28
Tabla 7: Dimensiones de la variable “Calidad del Servicio” .....	29
Tabla 8: Correlación entre las variables gestión pedagógica y calidad del servicio ..	30
Tabla 9: Correlación entre las variables planificación curricular y calidad del servicio .....	31
Tabla 10: Correlación entre las variables recursos educativos digitales y calidad del servicio .....	32
Tabla 11: Correlación entre las variables capacidades didáctico metodológicas y calidad del servicio .....	33
Tabla 12: Correlación entre las variables apoyo al desarrollo del estudiante y calidad del servicio .....	34
Tabla 13: Interpretación de coeficiente de Alfa .....	49
Tabla 14: Alfa de Cronbach.....	49
Tabla 15: ítem 01 .....	100
Tabla 16: ítem 02 .....	101
Tabla 17: ítem 03 .....	102
Tabla 18: ítem 04 .....	103
Tabla 19: ítem 05 .....	104
Tabla 20: ítem 06 .....	105
Tabla 21: ítem 07 .....	106
Tabla 22: ítem 08 .....	107
Tabla 23: ítem 09 .....	108
Tabla 24: ítem 10 .....	109
Tabla 25: ítem 11 .....	110

Tabla 26: ítem 12 .....	111
Tabla 27: ítem 13 .....	112
Tabla 28: ítem 14 .....	113
Tabla 29: ítem 15 .....	114
Tabla 30: Ítem 16 .....	115
Tabla 31: ítem 17 .....	116
Tabla 32: ítem 18 .....	117
Tabla 33: ítem 19 .....	118
Tabla 34: ítem 20 .....	119
Tabla 35: ítem 21 .....	120
Tabla 36: ítem 22 .....	121
Tabla 37: ítem 23 .....	122
Tabla 38: ítem 24 .....	123
Tabla 39: ítem 25 .....	124
Tabla 40: ítem 26 .....	125
Tabla 41: ítem 27 .....	126
Tabla 42: ítem 28 .....	127
Tabla 43: ítem 29 .....	128
Tabla 44: ítem 30 .....	129
Tabla 45: ítem 31 .....	130
Tabla 46: ítem 32 .....	131
Tabla 47: ítem 33 .....	132
Tabla 48: ítem 34 .....	133
Tabla 49: ítem 35 .....	134
Tabla 50: ítem 36 .....	135
Tabla 51: ítem 37 .....	136
Tabla 52: ítem 38 .....	137
Tabla 53: ítem 39 .....	138
Tabla 54: ítem 40 .....	139
Tabla 55: ítem 41 .....	140
Tabla 56: ítem 42 .....	141

Tabla 57: ítem 43 .....	142
Tabla 58: ítem 44 .....	143
Tabla 59: ítem 45 .....	144
Tabla 60: ítem 46 .....	145
Tabla 61: ítem 47 .....	146
Tabla 62: ítem 48 .....	147
Tabla 63: ítem 49 .....	148
Tabla 64: ítem 50 .....	149
Tabla 65: ítem 51 .....	150
Tabla 66: ítem 52 .....	151
Tabla 67: ítem 53 .....	152
Tabla 68: ítem 54 .....	153
Tabla 69: ítem 55 .....	154
Tabla 70: ítem 56 .....	155

## Índice de figuras

Figura 1: Gráfico de barras de las variables “Gestión Pedagógica” y “Calidad del Servicio” .....	27
Figura 2: Gráfico de barras de las dimensiones de la variable “Gestión Pedagógica” .....	28
Figura 3: Gráfico de barras de las dimensiones de la variable “Calidad del Servicio”	29
Figura 4: Gráfico de barras del ítem 01 .....	100
Figura 5: Gráfico de barras del ítem 02.....	101
Figura 6: Gráfico de barras del ítem 03.....	102
Figura 7: Gráfico de barras del ítem 04.....	103
Figura 8: Gráfico de barras del ítem 05.....	104
Figura 9: Gráfico de barras del ítem 06.....	105
Figura 10: Gráfico de barras del ítem 07 .....	106
Figura 11: Gráfico de barras del ítem 08.....	107
Figura 12: Gráfico de barras del ítem 09.....	108
Figura 13: Gráfico de barras del ítem 10.....	109
Figura 14: Gráfico de barras del ítem 11 .....	110
Figura 15: Gráfico de barras del ítem 12.....	111
Figura 16: Gráfico de barras del ítem 13.....	112
Figura 17: Gráfico de barras del ítem 14.....	113
Figura 18: Gráfico de barras del ítem 15.....	114
Figura 19: Gráfico de barras del ítem 16.....	115
Figura 20: Gráfico de barras del ítem 17.....	116
Figura 21: Gráfico de barras del ítem 18.....	117
Figura 22: Gráfico de barras del ítem 19.....	118
Figura 23: Gráfico de barras del ítem 20.....	119
Figura 24: Gráfico de barras del ítem 21 .....	120
Figura 25: Gráfico de barras del ítem 22.....	121
Figura 26: Gráfico de barras del ítem 23.....	122
Figura 27: Gráfico de barras del ítem 24.....	123



Figura 28: Gráfico de barras del ítem 25 .....	124
Figura 29: Gráfico de barras del ítem 26 .....	125
Figura 30: Gráfico de barras del ítem 27 .....	126
Figura 31: Gráfico de barras del ítem 28 .....	127
Figura 32: Gráfico de barras del ítem 29 .....	128
Figura 33: Gráfico de barras del ítem 30 .....	129
Figura 34: Gráfico de barras del ítem 31 .....	130
Figura 35: Gráfico de barras del ítem 32 .....	131
Figura 36: Gráfico de barras del ítem 33 .....	132
Figura 37: Gráfico de barras del ítem 34 .....	133
Figura 38: Gráfico de barras del ítem 35 .....	134
Figura 39: Gráfico de barras del ítem 36 .....	135
Figura 40: Gráfico de barras del ítem 37 .....	136
Figura 41: Gráfico de barras del ítem 38 .....	137
Figura 42: Gráfico de barras del ítem 39 .....	138
Figura 43: Gráfico de barras del ítem 40 .....	139
Figura 44: Gráfico de barras del ítem 41 .....	140
Figura 45: Gráfico de barras del ítem 42 .....	141
Figura 46: Gráfico de barras del ítem 43 .....	142
Figura 47: Gráfico de barras del ítem 44 .....	143
Figura 48: Gráfico de barras del ítem 45 .....	144
Figura 49: Gráfico de barras del ítem 46 .....	145
Figura 50: Gráfico de barras del ítem 47 .....	146
Figura 51: Gráfico de barras del ítem 48 .....	147
Figura 52: Gráfico de barras del ítem 49 .....	148
Figura 53: Gráfico de barras del ítem 50 .....	149
Figura 54: Gráfico de barras del ítem 51 .....	150
Figura 55: Gráfico de barras del ítem 52 .....	151
Figura 56: Gráfico de barras del ítem 53 .....	152
Figura 57: Gráfico de barras del ítem 54 .....	153
Figura 58: Gráfico de barras del ítem 55 .....	154

Figura 59 : Gráfico de barras del ítem 56..... 155

## Resumen

El presente estudio ha tenido como objetivo determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en educación inicial de la institución particular “Aprendo jugando”, San Martín de Porres, 2021; el enunciado que formula la hipótesis planteó: La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución en mención.

La metodología empleada en la presente investigación estuvo bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, nivel correlacional, de método deductivo, que recolectó información en un periodo determinado a una muestra de carácter intencional conformada por padres de familia de 65 niños cuyas edades estuvieron en el rango de 3, 4 y 5 años, respectivamente, la técnica e instrumentos de recolección de datos, validada por expertos, estuvo constituida por un cuestionario de 24 ítems para la variable: gestión pedagógica, y, 32 ítems para la variable: calidad del servicio, en la escala ordinal (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, no de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, y, totalmente en desacuerdo), el instrumento fue auto administrado y enviado vía internet. El estudio concluye que las variables de estudio tienen relación significativa, el valor Rho de Spearman es de 0.789, valor alto, positivo y cercano al 1.

Palabras clave: Gestión pedagógica, calidad de servicio, calidad educativa.

## **Abstract**

The objective of this study has aimed to determine the relationship between pedagogical management and the quality of the service in initial education of the private institution "I learn playing", San Martín de Porres, 2021; The statement that formulates the hypothesis stated: The pedagogical management is significantly related to the quality of the service at the level and institution in question.

The methodology used in the present investigation was under the quantitative approach, basic type, non-experimental design, correlational level, deductive method, which collected information in a given period from an intentional sample made up of parents of 65 children whose ages were in the range of 3, 4 and 5 years, respectively, the data collection technique and instruments, validated by experts, consisted of a 24-item questionnaire for the variable: pedagogical management, and 32 items for the variable : quality of service, on the scale (Totally agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, and totally disagree), the instrument was self-administered and sent via the internet. The study concludes that the study variables have a significant relationship, the Spearman Rho value is 0.789, a high, positive value close to 1.

**Keywords:** Pedagogical management, quality of service, educational quality.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia causada por el COVID-19, ha evidenciado significativos cambios educativos en la metodología del proceso enseñanza aprendizaje en el mundo, una de ellas, la suspensión de las clases presenciales y el fortalecimiento de la educación virtual.

En el contexto internacional, la Organización de las Naciones Unidas ha exhortado a los gobiernos a implementar medios alternativos para proseguir con la enseñanza a través de medios digitales y aplicaciones virtuales gratuitas que permitan la constante interacción entre estudiantes y profesores. Este nuevo rol de adecuación orientado para que los estudiantes aprendan a utilizar plataformas virtuales, enfoca la optimización y fortalecimiento de su aprendizaje, y el docente, en un nuevo desafío educativo, desarrolle criterios y valoraciones de adecuación de metodologías orientadas a la enseñanza remota en pos de la calidad educativa (García Aretio, 2021). En España, las aulas escolares sustituidas por aulas virtuales, remarcaron la necesidad de adaptarse a modelos virtuales, bajo enfoques y diferentes perspectivas, para atender la educación de niños de la primera infancia (Cabrera, 2020). En Italia, las medidas de e-inclusión dirigida a docentes, motivaron la interiorización del uso de nuevas plataformas tecnológicas que viabilicen en la comunidad educativa la transmisión de información y comunicación (Parmigiani et al., 2021). En Alemania, los procesos de implementación de tecnologías educativas para los procesos de aprendizaje, hizo que docentes y estudiantes desarrollen actividades a través de nuevas plataformas tecnológicas, reflejando consigo un cambio educacional positivo (Vladova et al., 2021). En China, el proceso de implementación de la educación en línea para la mejora continua, estuvo orientada a fortalecer las capacidades virtuales de la praxis docente, oportunidad y liderazgo tecnológico que brindó soporte y orientación a sus estudiantes (Yao et al., 2020).

En el contexto latinoamericano, Chile, en el proceso de suspensión de actividades educativas y anticipo de vacaciones de invierno, mantuvo el aprendizaje en sus respectivos niveles de manera remota a través del programa denominado

“Aprendo en línea” (Salas et al., 2020). En Bolivia, la escolarización presencial fue interrumpida y realizada a través de medios de comunicación para garantizar una educación equitativa. (Navia, 2021). En Costa Rica, la propuesta educativa de habilidades para diferentes áreas del desarrollo humano como: psicomotriz, cognitiva y socioafectiva fue paralizada (MEP, Costa Rica, 2014, como se citó en Mayol et al., 2020). Argentina, en el proceso de implementación y capacitación a sus docentes, gestionaron estrategias para asegurar la mejora educativa virtual (Matías y Hernández, 2021). Ecuador, a través del proceso de socialización de contenidos, implementó un espacio virtual a su comunidad educativa, para fortalecer sus metodologías activas y promover un adecuado proceso de aprendizaje (Ministerio de Educación del Ecuador, 2020).

En nuestro país, la ejecución de la estrategia educativa “Aprendo en casa” para promover y asegurar la pertinencia y mejora de las aptitudes de la comunidad escolar pública y privada, dispuso el desarrollo de la educación virtual, en sus diferentes modalidades y niveles (Tafur y Soria, 2021). No obstante, la pandemia evidenció carencias del sistema educativo que fueron regularizadas a través de estrategias de reducción de brechas (Gómez y Escobar, 2021). En ese sentido, viendo el proceso y progreso de habilidades socio-emocionales en niños de la primera infancia, Vegas (2020) en su investigación, recomendó un esquema para que docentes especialistas impulsen el desarrollo de estas capacidades; En ese orden, Vega y Cutipa (2021) precisaron que, el confinamiento en niños de la primera infancia resulta perjudicial para el desarrollo socioemocional.

A nivel local y en el contexto descrito, Rojas (2021) señala que las instituciones educativas ubicadas en la jurisdicción de San Martín de Porres no son ajenas a la pertinencia de la gestión pedagógica y la calidad del servicio brindado, al evidenciar en su investigación, carencia de planificación, niveles de desorganización, falta de trabajos grupales con proyección e impacto en la sociedad. Por tal, es conveniente determinar la relación de la gestión pedagógica y la calidad del servicio en el nivel inicial de la institución particular “Aprendo Jugando”, 2021, ya que permitirá que la dirección y plana docente desarrollen capacidades para adquirir y definir estrategias,

abiertas y flexibles, en los diferentes momentos del proceso enseñanza-aprendizaje virtual, acorde a las necesidades coyunturales de los estudiantes y a la diversificación curricular, en su calidad de gestores educativos y en el marco de un estándar de calidad que permita lograr una adecuada enseñanza a pesar de las carencias que se pudieran presentar en el desafío diario de la educación remota (Rama y Domínguez 2011).

En consecuencia, se planteó el problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021?, y los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona las dimensiones: planificación curricular, recursos educativos digitales, capacidades didáctico metodológicas, apoyo al desarrollo del estudiante, y, la calidad del servicio educativo en el nivel e institución antes mencionado?

En la teoría esta investigación se justifica de acuerdo a lo señalado por Baena (2017), porque contribuirá a acrecentar información sobre las variables de estudio: gestión pedagógica y calidad del servicio, así como por las teorías de los autores base: Montenegro (2003) y, Rama y Domínguez (2011) así como las contribuciones de los autores de respaldo, quienes plantean modelos para ayudar a mejorar la intervención y el mejoramiento continuo de los programas educativos y prácticas docentes, que deben estar imbuidos de orientación, supervisión y planificación curricular, para una mejor utilización de recursos y entornos digitales que permitan realizar un análisis de cómo se transmite el conocimiento. En esa misma línea de justificación, es práctica, porque con los resultados recogidos, el presente estudio permitirá identificar si las estrategias virtuales implementadas son enfocadas a mejorar las condiciones virtuales de aprendizaje, por cuanto la gestión educativa y calidad del servicio brindado, en el nivel inicial, tienen como acción fundamental, en un aula virtual sin paredes, la formación y transformación del niño; y, es metodológica porque, aplicando los lineamientos y conclusiones de la presente investigación, se priorizará las estrategias de interacción que mejoren significativamente el proceso de enseñanza aprendizaje,

adaptando nuevas estrategias, recursos educativos digitales y tecnológicos que fomente la mejora continua de la calidad del servicio.

En ese orden, el presente estudio ha planteado el siguiente objetivo general: determinar la relación entre gestión pedagógica y calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021”; así como los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre las dimensiones: planificación curricular, recursos educativos digitales, capacidades didáctico metodológicas, apoyo al desarrollo del estudiante, y, la calidad del servicio educativo en el nivel e institución antes mencionado.

Asimismo, en cuanto a las hipótesis, se enuncia como general: La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021; así como las específicas: las dimensiones: planificación curricular, recursos educativos digitales, capacidades didáctico metodológicas, apoyo al desarrollo del estudiante, se relacionan significativamente con la calidad del servicio educativo en el nivel e institución antes citado.



## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación, el estudio de las variables: gestión pedagógica y calidad del servicio, es fundamental exponer estudios relacionados al tema planteado, para poder conocer la realidad y enfocar de mejor manera soluciones a los casos que revisten con menos incidencia las variables en estudio. Por tal, se presentan las siguientes investigaciones:

Como antecedentes nacionales, Ari Acuña (2019) sostiene como propósito investigar la gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo, la metodología usada fue del tipo aplicativo y diseño correlacional, la población estuvo conformada por 233 personas entre docentes, directivos, administrativos, alumnos de 4to. y 5to. de secundaria y padres de familia, utilizó el cuestionario para recopilar información, y dentro de su conclusión pudo determinar la existencia de una relación significativa entre ambas variables porque obtuvo un valor de 0.867. Por otro lado, Huertas (2018) en su investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión educativa en la calidad de la educación durante el periodo 2018, la metodología que desarrolló fue un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental correlacional, tuvo a bien aplicar la encuesta como técnica de recolección a un total de 53 docentes de 07 instituciones educativas diferentes y dentro de su conclusión pudo determinar que ambas variables se relacionan significativamente, por que arrojó un valor de 0.740. De la misma manera, Quispe (2018) en su tesis: Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial sostiene como objetivo determinar la relación entre ambas variables, la metodología que usó fue un enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño correlacional, escogió la técnica de encuesta para recoger información de 79 docentes, y dentro de su conclusión pudo determinar que existe una relación entre ambas variables, ya que la correlación de Spearman tuvo como valor  $r=0.789$ . La autora Geldrech (2019) en su trabajo titulado: Incidencia de la planificación educativa en la gestión pedagógica del nivel inicial, tiene como objetivo determinar la relación existente entre ambas variables, para ello utilizó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño explicativo, escogió de forma aleatoria a 47 docentes para aplicarles la técnica de la encuesta y dentro de su conclusión pudo

determinar que la primera variable incide positivamente en la segunda variable dado que presentó un valor de 0.752. Por otro lado, Reymer (2019) en su tesis: Correlación entre el monitoreo y la gestión de acciones pedagógicas, plantea como objetivo determinar la relación entre ambas variables, para ello, el enfoque que desarrolló en su investigación fue cuantitativa, tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 23 profesoras coordinadoras a quienes aplicó la técnica de la encuesta, y dentro de su conclusión pudo determinar que existe una correlación positiva y moderada de 0.46 entre las citadas variables.

Como antecedentes internacionales, se presenta a Bastidas (2018), quien plantea como propósito en su investigación, el diseño de una estructura organizacional que mejore la calidad del servicio en la institución educativa de estudio con la aplicación de buenas prácticas administrativas, la metodología usada fue una investigación documental, la muestra estuvo constituida por 18 docentes, 05 personas del nivel administrativo y 02 personas del nivel de soporte a quienes aplicó la encuesta como técnica de recolección, y dentro de su conclusión pudo determinar que existían dificultades en los procesos, funciones y las relaciones entre el personal del centro educativo por falta de una estructura organizacional y definición de procesos. Pastrano y Verdezoto (2016) en su investigación tuvieron como objetivo evaluar la gestión pedagógica y su incidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje, la metodología que desarrollaron fue una investigación inductiva, deductiva y analítica, como recolección usaron la técnica de la observación y encuesta aplicada a 160 personas, entre directivos, docentes y estudiantes, y dentro de su conclusión pudieron determinar que los docentes no se sienten identificados con la primera variable, porque las actividades metodológicas utilizadas en clases no causan un aprendizaje dinámico. Chaves (2018) en su tesis, presenta como objetivo fortalecer la gestión pedagógica curricular de los docentes de nivel educación inicial, en temas de comprensión y expresión del lenguaje por medio de la propuesta para desempeñar la práctica con el diseño curricular; la metodología usada fue descriptiva, de tipo teórica e interactiva; la técnica para la recopilación de datos fue la observación y entrevista dirigida a 6 colaboradores educativos, y, dentro de su conclusión pudo determinar que

la aplicación del citado modelo fue positiva. Nova et al. (2017) describieron las estrategias pedagógicas utilizadas por profesoras de la primera infancia, emplearon la metodología cuantitativa, tipo descriptiva y diseño no correlacional, y aplicaron la técnica de la encuesta hacia las docentes y las entrevistas para el órgano directriz, y dentro de sus conclusiones pudieron determinar que el juego es una estrategia lúdico-pedagógica efectiva para fomentar y fortalecer las habilidades sociales en niños de la primera infancia. Las autoras Francisco y Brito (2019) plantearon como objetivo principal, determinar los recursos pedagógicos que usa el docente en el proceso de iniciación de la lectura y escritura en niños de la primera infancia, el estudio fue realizado a base de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo y en la muestra se contabilizó a 32 personas, entre ellos estaban niños, una docente y una coordinadora a quienes se les aplicó la encuesta como técnica. Por consiguiente, dentro de su conclusión pudieron determinar que las estrategias identificadas son las de socialización, centradas en actividades en grupo, y la expositiva, de conocimiento elaborado, juego, dramatización, cuestionamiento y exploración activa.

Respecto a las bases teóricas de la primera variable, gestión pedagógica, Montenegro (2003), preciso que es un instrumento que permite al docente conectarse con sus alumnos, para orientarlos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, y para que sean capaces de adquirir el conocimiento de la mejor forma posible; asimismo, define los momentos del proceso de participación, planificación y organización, donde el director, como líder pedagógico y gerente de la institución educativa, logra: guiar, animar, motivar e involucrar a la comunidad educativa (Lemos, 2017). Así, la gestión pedagógica es donde interviene los conocimientos, principios éticos, política y la administración, la cual están orientados para el mejoramiento continuo de las prácticas educativas. De esta forma, está relacionado con la orientación, supervisión, planificación, acerca de los recursos de la institución, con el fin de impulsar a los miembros de la comunidad hacia los propósitos educativos (Mukhametshin y Karamova, 2021). Por otro lado, es pertinente describir lo afirmado por Torres & Kerbauy (2019) quien señala que el proceso de aprendizaje permite que

los estudiantes desarrollen cualidades civiles y sociales que servirán posteriormente para determinar y forjar un carácter y conducta idóneas para su desarrollo y crecimiento en la sociedad. En consecuencia, el contenido del proceso de aprendizaje se adecúa según el contexto en el que se emplee, siendo en la actualidad desarrollada mediante e-learning, a través de distintos programas virtuales educativos que permiten una comunicación fluida entre el docente y estudiante, siendo así que el proceso educativo no se ve interrumpido y por el contrario se adapta y se desarrolla con nuevas estrategias o medios de enseñanza (Área y Adell, 2009). La educación, acorde a las necesidades de la sociedad, estaría representada a través de un maestro que asegure obligaciones para la calidad del proceso pedagógico, con una evaluación intrínseca y permanente a docentes, estudiantes, e instituciones educativas (Ministerio de Educación, 2016).

Respecto a la primera dimensión de la variable gestión pedagógica, la planificación curricular, según Montenegro (2003) señala que el gestor pedagógico realiza un proceso de carácter abierto y flexible, en el cual se prioriza la creatividad y la reflexión, siendo entonces cuatro indicadores que comprende: diversificación curricular, organización de los aprendizajes, responsabilidad y cumplimiento curricular y evaluación del aprendizaje. En ese contexto, la diversificación curricular, viene ser una propuesta formativa educativa para promover el aprendizaje, por lo cual, es el proceso donde influye en los estudiantes y los educadores para observar los desafíos en el proceso del cumplimiento curricular durante la trayectoria de aprendizaje. Por otro lado, la organización de los aprendizajes, es denominada como organización aprendiente donde se centra acerca de un intercambio de conocimientos de aprendizaje para el desarrollo y transformación de respuestas a las necesidades de los niños. Asimismo, la responsabilidad y cumplimiento curricular se organiza a través de una práctica pedagógica donde puede ser una planificación anual a largo plazo y corto plazo, ya que en ambas presentan organización, proyección y acciones educativas para un determinado periodo de tiempo. De igual forma, reconoce acerca de las necesidades e intereses de los niños, para su desarrollo y aprendizaje que está establecido en el Currículo Nacional de la Educación Básica. Por último, la evaluación

de la planificación son las estrategias para proporcionar a los niños, con la ayuda de sus maestros, la cual tienen la responsabilidad para ver la extensión acerca de los cursos de aprendizaje para su desarrollo en el transcurso de la educación, de tal modo que los estudiantes desarrollen habilidades nuevas (Montenegro, 2003).

En la segunda dimensión, recursos educativos digitales, Montenegro (2003) determina que el gestor pedagógico utiliza materiales en base a medios digitales, elaborados o alterados por el docente, ello con el objetivo de adecuar el desarrollo de las sesiones de aprendizaje; asimismo, dicha dimensión comprende dos indicadores: material complementario y herramientas digitales. Asimismo, Saliyeva et al. (2016) señalan que los recursos educativos digitales tienen como fin contribuir con el desarrollo del aprendizaje, por medio de la computadora, internet, proyector multimedia, entre otros. Esta forma ha generado en la mayor parte de la vida de las personas, una nueva manera de apertura de nuevos entornos culturales, aprendizajes, socialización con amigos, acerca de similares intereses para el desarrollo del proceso de formación de aprendizajes. Por otro lado, se indica que el material complementario es muy relevante para el estudio, las cuales son componentes necesarios para los niños, pues permiten: accesos a las plataformas educativas, uso de tecnología, etcétera. Por otro lado, las herramientas digitales son materiales complementarios que sirven de ayuda para los docentes, pues, son de beneficio para fomentar el desarrollo de las competencias de los niños; estos recursos, según refiere, como dispositivos electrónicos, sirven de guía a los profesores para trabajar de manera colectiva con los niños y es tomado también como guía pedagógica para el aprendizaje y apoyo metodológico en las actividades y tareas de los niños (Montenegro, 2003).

Respecto a la tercera dimensión, capacidades didáctico-metodológicas, Montenegro (2003) indica que el gestor pedagógico lleva a cabo un proceso educativo constante, que posibilita el adjudicar diversas estrategias didácticas para mejorar la metodología que imparte en el aprendizaje, esta dimensión comprende tres indicadores: facilita y dinamiza el aprendizaje, estrategias de interacción con los estudiantes y metodología de la enseñanza. De igual manera, Pino et al. (2015)

mencionan que las capacidades didácticas metodológicas permiten realizar un análisis más detallado acerca de los conocimientos que pueden transmitir los docentes hacia sus alumnos, de esta manera permite que, a través de los recursos y medios, se relacionen a un mejor trato afectivo con los estudiantes. Facilita y dinamizar el aprendizaje, es una forma de poder conseguir que los niños estén más activos en las clases, es por ello la explicación acerca del tema para el entendimiento y participación de los niños. Por lo cual, las estrategias de interacción, es mostrar confianza a los alumnos, creando un ambiente positivo hacia ellos, para que perciban en el docente una figura de apoyo, y de esta forma se establezca una buena relación con todos los niños. En ese sentido, la metodología de la enseñanza, es un método que consiste en fomentar que el docente identifique la realidad problemática de cada niño, para que fortalezca su proceso de aprendizaje (Montenegro, 2003).

En la cuarta dimensión, apoyo al desarrollo del estudiante, el autor Montenegro (2003) precisa que, abarca procedimientos y estrategias que son ejecutadas por el gestor pedagógico para cubrir las necesidades educativas que se presenten por los mismos estudiantes; éste comprende tres indicadores: seguimiento individual o grupal, retroalimentación efectiva y acompañamiento socioemocional. El autor Charles (2018), señala que el apoyo al desarrollo del estudiante se ve enfocado con el aprendizaje global y la competencia, por lo cual, tendrá que identificar sus conocimientos y habilidades para formarse en la competencia, de esta manera los docentes tendrán que ayudar al alumno para poder desarrollar el crecimiento personal del estudiante. Green y Tolman (2019) detallan acerca del desarrollo del estudiante que, durante su etapa de educación es donde se observa el crecimiento del alumno a través de las enseñanzas por sus docentes mediante las prácticas pedagógicas que se efectúan por medio de espacios virtuales que se enfocan para el futuro del alumno. Seguimiento individual o grupal, es el proceso o monitoreo del profesor hacia sus niños para asegurar que se cumplan todo lo planeado y a la vez si es necesario la corrección de manera individual o grupal, según sea el caso. Asimismo, la retroalimentación efectiva permite al niño aprender nuevos conocimientos, y tiene como objetivo fortalecer sus capacidades para que resuelva con facilidad cualquier

problema. Por otro lado, el acompañamiento socioemocional, es evidenciado que, en situaciones de crisis, brinda una mejor calidad de vida a los niños en su proceso de aprendizaje, pues es un soporte fundamental (Montenegro, 2003).

Respecto a las bases teóricas de la segunda variable, Calidad del Servicio, Rama y Domínguez (2011) definen que debe estar considerado dentro de un modelo de excelencia, con eficiencia de recursos necesarios para el aprendizaje de los niños, y, una eficacia para de esta forma conseguir los resultados óptimos y lograr una adecuada enseñanza, pues no solo abarca características intrínsecas de un programa educativo, sino que también influye en su organización y gestión; asimismo, esta variable comprende ciertas dimensiones y determinados indicadores, que permiten que los alumnos logren adquirir un adecuado aprendizaje. El servicio de educación virtual, como estrategia implementada en el ámbito educativo, se enfoca en mejorar las condiciones de aprendizaje como: cobertura, pertinencia y calidad educativa, que permite acoplarse al aprendizaje, de esta forma el estudiante aprende a través de los medios virtuales tecnológicos que contribuyen al desarrollo del alumno (Morales et al., 2016, como se citó en Múnera et al., 2020). La calidad de servicio educativo, entendida como componentes amplios, es una de las perspectivas para la medición de la educación a distancia acerca de la calidad de servicio y la satisfacción que puede llegar a percibir los estudiantes, puede subyacerse en el uso de las plataformas virtuales o correos, que les permitirá descargar sus materiales de estudios y participar en las actividades educativas virtuales (Araya, 2017). El servicio educativo virtual, entendida como aprendizaje a distancia que surge como consecuencia del COVID-19, se tuvo que adaptar a la educación en línea a través de clases virtuales, generando de esta manera un proceso de aprendizaje por medio del uso de tecnologías (Surkhali y Kumari, 2020). La educación a distancia, como modalidad educativa, ofrece cumplir con los estándares establecidos para el desarrollo y evaluación de la modalidad educativa, en función a un sistema pedagógico (Nikolaeva y Kalimullina, 2021).

Con respecto a la primera dimensión de la variable calidad del servicio, tecnología, Rama y Domínguez (2011) señalan que es un medio de información que posibilita crear un espacio social-virtual; este aspecto se implementa en la educación

para crear nuevos procesos de aprendizaje y la transmisión de conocimientos por medio de las redes modernas. Por lo cual, ese espacio virtual es el aula sin paredes donde es la red el internet. Romero (2016) precisa que por medio de la dimensión tecnología se estudia la disponibilidad de la misma, sus rendimientos, capacidades, accesibilidades, habilidades, entre otros; asimismo, tiene como fin asegurar el adecuado funcionamiento y desarrollo de los cursos, comprende indicadores, que permiten brindar a los alumnos una educación eficiente y óptima en base al uso de la tecnología. De igual manera, Rubio y Esparza (2016) señalan que la tecnología es el conjunto de conocimientos que permiten al ser humano adaptarse y modificar su entorno; asimismo, le permite satisfacer sus necesidades y construir nuevas ideas. De igual manera, la infraestructura tecnológica digital tiene importancia en la educación de los estudiantes, pues tiene la seguridad de estar en un ambiente seguro y confortable como es el hogar, sin salir de casa, y que tiene a su disposición el uso de dispositivos digitales; es decir, la tecnología promueve el aprendizaje en la educación. Por otro lado, la disponibilidad, rendimiento y capacidad, basados en el rendimiento acerca de los servicios brindados al niño. Mientras que, la seguridad y privacidad, es la protección acerca de todos los datos de información. Accesibilidad, es la relación acerca de la calidad de acceso fácil para todos acerca de los servicios, en las condiciones igualitarias. Por ende, la usabilidad, es una medida que se toma como calidad de experiencia en la interacción acerca de un sistema tecnológico. Por otro lado, el mantenimiento, es conservar el estado de una cosa para evitar el prolongamiento de su utilidad (Rama y Domínguez, 2011).

En la segunda dimensión, formación, Rama y Domínguez (2011) explican que es la formación de los niños para su futuro, donde el niño tiene que aprender a través de la enseñanza de su maestro, para que abarque de esta forma un conjunto de conocimientos para su proceso formativo. Orellana (2020) señala que, por medio de la dimensión, formación, se evalúa la disponibilidad y realización de los planes de formación de carácter pedagógico y técnico con el que deben contar, tanto los alumnos como los docentes; asimismo, describe dos indicadores: equipo docente y alumnos. El autor Monzón (2015) explica que la formación está relacionado al modo



de percibir por medio de los conocimientos, sentimientos de la vida espiritual, como también la ética, cuyo objetivo es poder aumentar conocimientos y habilidades para el trayecto de la vida. El proceso de formación es el medio para involucrar a los estudiantes donde tienen que realizar actividades de manera creativa, para lo cual, trabaja con fuentes de información abierta. Por tal, los participantes entrarán a un proceso pedagógico para que desarrollen una formación más solidaria, de tal manera que puedan enfrentarse a la vida y resolver sus problemas (Tashkeyeva et al., 2016). El equipo de docentes debe implementar enfoques pedagógicos para el desarrollo de estudio en la educación de los alumnos y sobre todo adquirir nuevas competencias para poder brindar una formación al estudiante, que permita promover un desarrollo educativo sostenible en el transcurso de su aprendizaje. Por otro lado, la formación de los alumnos involucra todo el desempeño académico, de esta forma, el alumno se forma a través de los métodos de aprendizaje que emplean sus docentes y con ello genera un desempeño en base a sus conocimientos que se subyacen en el proceso enseñanza-aprendizaje (Rama y Domínguez, 2011).

Por lo tanto, en la tercera dimensión, diseño instruccional, Rama y Domínguez (2011) precisan que, por medio de esta dimensión, se estudia la estructura, diseño y contenido metodológico empleados durante el curso por parte de los docentes hacia los alumnos; asimismo, comprende indicadores, los cuales en conjunto ayudan a crear un vínculo con el estudiante, que permitirá adquirir un aprendizaje más efectivo y asertivo. Por otra parte, es la práctica, que permite al alumno poder desarrollar sus capacidades, lo cual generará un desafío propio en resolver por su cuenta los problemas o actividades para su aprendizaje y para su vida cotidiana, ya que con la experiencia podrá resolver diversas situaciones que se le presente (Kimmons y Veletsianos, 2018). Desde la perspectiva de los autores Robert et al. (2018) señalan que el diseño instruccional es un proceso de actividades que permite crear un ambiente que facilite al estudiante desarrollar sus conocimientos a través de programas educativos. Orientaciones generales, es el conjunto acerca de las disposiciones o condiciones del sistema de educación. Objetivos, sirve para alcanzar las metas deseadas. Contenidos, expresa acerca de todo el proceso de estrategias

de enseñanza-aprendizaje. Interacción, es la acción recíproca entre dos o más personas. Seguimiento y tutoría, es la manera de acompañamiento en el aprendizaje de los niños por medios de actividades formativas. Evaluación, es un recurso para poder asegurar acerca de la formación de las competencias y capacidades de los niños (Rama y Domínguez, 2011).

La cuarta dimensión, servicio y soporte, Rama y Domínguez (2011) definen como el servicio que se le brinda al niño acerca del nivel de educación, mientras que el soporte, es la planificación y preparación acerca de los materiales didácticos con relación a la interrelación con la comunidad educativa. Florentino (2016) precisa con respecto a la dimensión servicios y soporte, que por medio de ella se evalúa la disponibilidad de servicios de información que se brinda al estudiante durante el desarrollo de sus actividades, comprende dos indicadores, los cuales son: servicio de información y atención al alumno, es así que ambos sirven para orientar al estudiante para que finalmente alcance un aprendizaje eficiente y eficaz. Marnie y MacGregor (2017) explican acerca de los servicios y soporte para la educación virtual, los cuales requieren del uso de tecnologías y soportes virtuales, que ayudarán a determinar la capacidad de este método, y evaluar los avances de los alumnos en su formación de aprendizaje a través de los servicios que ofrece la tecnología. Servicio de información, es un conjunto de actividades la cual busca responder a las necesidades de los niños. Atención al alumno, sirve para presentar cualquier tipo de inquietud acerca de las materias o asignaturas que se han planeado para el transcurso de las clases de los niños (Rama y Domínguez, 2011).

En ese sentido, para el sustento de este estudio surgen teorías educacionales importantes que evidencian el origen del conocimiento. El aprendizaje social de Bandura, Sanabria (2008) hace referencia a que su transmisión se realiza de manera cultural, permitiendo que las habilidades adquiridas por un individuo puedan distribuirse a otras personas, sin embargo, esto no solo hace que la sociedad contribuya, sino que también puede caer inmersa en falta de conocimiento al absorber cosas negativas que vayan en contra de los valores y principios éticos, por tal motivo la institución en estudio debe primar la buena gestión pedagógica y la calidad del

servicio virtual que ofrecen, porque gracias a ello los alumnos pueden aprender de manera óptima, ya que las aulas de clase son los ambientes bases de enseñanza. Por otro lado, el aprendizaje experiencial, Gleason (2020) hace referencia a las experiencias de las personas en el mundo real y la reflexión que tiene sobre ellas, asimismo, se fundamenta en absorber conocimiento basado en las competencias que ayudan a contribuir el aspecto educativo, laboral y el desarrollo personal, ya que es un proceso que busca dar sentido al compromiso de la relación entre el individuo y el mundo en el que se relaciona. Ello se relaciona con la investigación, en razón a los establecimientos educativos que se encuentran orientados a brindar servicios de calidad, los cuales pueden ser las variables de estudio, mediante la gestión pedagógica y la calidad de servicio, ya que son los encargos de transformar a los individuos en beneficio de la sociedad.

Desde el enfoque constructivista, Araya et al. (2007) sostienen que la persona va tejiendo sus conocimientos y estructurando su mente al actuar en el mundo real, asimismo, es importante señalar que algunos individuos nacen con capacidades innatas, lo cual les permite transmitir información percibida de manera interpersonal. Además, el aprendizaje se da de manera colectiva, la relación entre organismo y ambiente, posibilita que surjan nuevos saberes y caracteres. Como se menciona, el contexto y la persona se acoplan de manera directa porque la educación es un pilar fundamental dentro de la sociedad, forma a las personas para el mundo real, laboral y profesional, también los forma en valores y les trasmite conocimiento para el desarrollo de competencias y capacidades, por tal motivo las instituciones tienen el deber de ofrecer una óptima gestión pedagógica y un correcto servicio de calidad. Por consiguiente, los principios de la gestión pedagógica están al servicio del proceso enseñanza-aprendizaje, pues el fin que persigue es el logro de las metas y la mejora curricular continua; tiene como finalidad mejorar el desarrollo profesional y personal de cada docente, dentro de esta gestión se implementan estrategias para que los docentes puedan promover la integración en sus alumnos. Con respecto a la calidad de la educación virtual, se evidencia que actualmente es esencial y que han sido implementadas por diversas instituciones educativas, además la tecnología es

necesaria, porque ayuda en el desarrollo educativo de los estudiantes, en todas sus dimensiones, y ayuda a visionar de manera prospectiva, la adecuación de conocimientos y dosificación estructural en la praxis docente.

### III. METODOLOGÍA

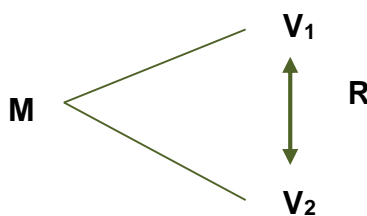
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Dada la naturaleza de las variables de estudio, la metodología aplicada en la presente investigación estuvo bajo el enfoque cuantitativo, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2007) refieren que las hipótesis se prueban mediante la recolección de datos a través de métodos estadísticos y numéricos para probar teorías, Por tal, de acuerdo a Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo es metodológicamente secuencial, de orden riguroso, cuya idea se va ciñendo, coligiendo objetivos e interrogantes de investigación, en el marco de un análisis bibliográfico y un marco teórico, planteando hipótesis y variables, así como la elaboración de estrategias para demostrar y luego medir las variables de estudio, para posteriormente obtener conclusiones.

El tipo de investigación es básico, pues, según Sierra (2008) este estudio se subyace en otras investigaciones, y tiene como predicción estudiar fenómenos sociológicos para promover conocimientos.

El diseño de la investigación es no experimental de nivel correlacional, Bilbao y Escobar (2020) precisan que una investigación es considerada de tipo no experimental cuando no cuenta con una gestión premeditada en las variables y tampoco tiene un dominio sobre las mismas, y que la información que se consigue por investigación y medición, utiliza instrumentos que han constatado ser auténticos y veraces en cuanto a antecedentes de investigación y de revisión de literatura. Y, es correlacional porque está orientada a constituir la relación estadística existente entre las variables de estudio.

El método deductivo es la manera que persigue el investigador para que su desarrollo se transforme en una práctica de carácter científico (Hernández et al., 2014).



Dónde:

M Población (80 padres de familia del nivel inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”)

V<sub>1</sub> Gestión Pedagógica

V<sub>2</sub> Calidad del Servicio

R Relación entre las variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable 1: Gestión Pedagógica**

**Definición conceptual:** Montenegro (2003) precisó que es un instrumento que permite al maestro poder conectarse con sus alumnos, como también orientarlos en el proceso de aprendizaje, para que sean capaces de adquirir el conocimiento de la mejor forma posible.

**Definición operacional:** Se analizará a la variable mediante 4 dimensiones y 12 indicadores los cuales se convertirán en preguntas.

**Dimensiones e indicadores:** La variable cuenta 4 dimensiones y 12 indicadores, los cuales se transformarán en 24 ítems o preguntas.

**Escala de medición:** Se utilizará, la escala ordinal, la cual hace uso de números como identificadores para categorizar contenidos: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

#### **Variable 2: Calidad del Servicio**

**Definición conceptual:** El servicio educativo virtual debe estar incluido dentro de un modelo de excelencia, de esta manera los niños tendrán una calidad de servicio con eficiencia de recursos necesarios para su aprendizaje y una eficacia para de esta forma conseguir los resultados óptimos para lograr la adecuada enseñanza del menor, pues no solo abarca características intrínsecas de un programa

educativo, sino que también influye en su organización y gestión (Rama y Domínguez, 2011).

**Definición operacional:** Se analizará a la variable mediante 4 dimensiones y 16 indicadores los cuales se convertirán en preguntas.

**Dimensiones e indicadores:** La variable cuenta 4 dimensiones y 16 indicadores, los cuales se transformarán en 32 ítems o preguntas.

**Escala de medición:** Se utilizará, la escala ordinal, la cual hace uso de números como identificadores para categorizar contenidos: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Hernández et al. (2014) señalan que la población está conformada por un conjunto de miembros que tienen la posibilidad de constituirse en un estudio o investigación, en ese sentido, la población en el presente estudio lo conformaron 80 padres de familia de niñas y niños cuyas edades están en el rango de 3, 4 y 5 años de edad.

La unidad de análisis, constituida como tipo de objeto delimitado por el investigador para ser investigado (Sierra 2003) tuvo como criterio de inclusión a los padres de familia de las niñas y niños que estudian en la institución educativa antes descrita, cuyas edades están en el rango de 3, 4 y 5 años de edad. Y, como criterio de exclusión, no se cuantificó a los padres de familia cuyas edades de sus niñas y niños estuvieran fuera del rango de 3 a 5 años de edad.

La muestra permite efectuar deducciones y observar resultados como una fracción representativa de la población. Asimismo, ésta es elegida al azar, por consiguiente, los elementos que pertenecen a la población tuvieron la misma oportunidad de ser incluidos o seleccionados en la investigación (Otzen & Manterola, 2017). En ese sentido, la investigación tuvo como muestra a padres de familia de 65 niñas y niños del nivel inicial de 3, 4 y 5 años pertenecientes a la institución en estudio.

El muestreo en el desarrollo de la investigación tuvo carácter intencional o de conveniencia, debido a las características que presenta el estudio y a la estructuración de valores representativos

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta de opinión a través de la aplicación de un cuestionario virtual administrado y enviado vía internet, que constó de 56 preguntas cerradas con opciones de respuesta, conforme se aprecia en las capturas de imágenes que se adjunta como Anexo N° 6 , las cuales son de tipo Likert (Hernández et al., 2014). Al respecto, según Abanto (2014), esta técnica permite recolectar información de forma directa de los padres de familia, facilitando de esta manera la información compilada.

#### ***Análisis de confiabilidad del instrumento***

Hernández et al. (2014), explican que el Alfa de Cronbach es aquel componente que permite comprobar si es posible o no utilizar el instrumento designado:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  Coeficiente de confiabilidad

$S_i^2$  Es la varianza del ítem i,

$S_t^2$  Es la varianza de la suma de todos los ítems

k: Es el número de preguntas o ítems.



Tabla 1:  
*Ficha técnica: Variable Gestión Pedagógica*

*Instrumento: Cuestionario sobre gestión pedagógica*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo	Determinar la incidencia de la gestión pedagógica y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021
Duración de la Aplicación	20 minutos
Forma de aplicación	Se administró en forma virtual, a través del cuestionario Google Form
Administrada a	65 padres de familia de niñas y niños cuyas edades son del rango 3, 4 y 5 años de edad.
Estructura	El cuestionario está compuesto por un total de 24 ítems correspondiente a las 4 dimensiones de la variable de estudio, y con cinco alternativas de respuesta, tipo Likert.
Escala Ordinal	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2  
*Ficha técnica: Variable Calidad del Servicio*

*Instrumento: Cuestionario sobre calidad del servicio*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo	Determinar la incidencia de la gestión pedagógica y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021
Duración de la Aplicación	20 minutos
Forma de aplicación	Se administró en forma virtual, a través del cuestionario Google Form
Administrada a	65 padres de familia de niñas y niños cuyas edades son del rango 3, 4 y 5 años de edad.
Estructura	El cuestionario está compuesto por un total de 32 ítems correspondiente a las 4 dimensiones de la variable de estudio, y con cinco alternativas de respuesta, tipo Likert.
Escala Ordinal	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

## Validez del instrumento

Para Hernández y Coello (2008) señala que la validez de expertos consiste en la revisión y estudio en el instrumento aplicado, el cual será valorado por expertos.

El instrumento, es este caso un cuestionario con la representación de ambas variables, fue validado mediante juicio de expertos.

Tabla 3: Validación de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Escudero Vílchez Fernando Emilio	Doctor	Aceptable
Experto 02	Salazar Llerena Silvia Liliana	Doctora	Aceptable
Experto 03	Luján Cabrera Micaela	Doctora	Aceptable

Mediante la validez del instrumento se evidenció la veracidad del elemento, representado en un cuestionario, sus características fueron un nivel de veracidad y viabilidad adecuada.

### 3.5 Procedimientos

El presente estudio constara del apoyo colaborativo precisados en el grupo de muestra. De igual manera, se presentará una conjunción de respuestas, las cuales se procesarán sistemáticamente en un programa estadístico.

### 3.6 Método de análisis de datos

El análisis del presente estudio es distribuido mediante el software SPP V26, el cual procesa los datos de manera sistemática, ofreciendo así resultados adaptados al estudio, trabajando conjuntamente diversos factores, ello con el fin de obtener la distribución de frecuencias, las tablas y gráficos. Asimismo, la muestra de los resultados estuvo debidamente adecuada por las distribuciones y correlaciones.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el uso adecuado de la información recolectada que se subyace en las tesis, libros, revistas indexadas, entre otros, que complementan y contribuyen a enriquecer bibliográficamente el presente estudio. Asimismo, la formulación de los capítulos están en concordancia irrestricta a las normas APA, a las normas establecidas por la Universidad y con observancia a la citación correspondiente de cada autor; asimismo, los principios que explica el autor Alvarez (2018) acerca de los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia están relacionados al primer principio que es el interés profesional para la realización de la investigación; el segundo principio, acerca del respeto hacia las personas que brindan alguna participación en el estudio de la investigación; y por último, el principio de autonomía y justicia, que se relacionan con el propio investigador para que en igualdad y equidad, tenga en consideración los riesgos y beneficios de la contribución en la investigación; en consecuencia, estos cuatro principios son fundamentales y vinculantes con la ética profesional en las investigaciones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Prueba de normalidad

Tabla 4: Prueba de normalidad

Dimensiones de las variables “Gestión Pedagógica” y “Calidad del Servicio”

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación Curricular	,141	65	,003
Recursos educativos digitales	,214	65	,000
Capacidades didáctico metodológicas	,198	65	,000
Apoyo al desarrollo del estudiante	,240	65	,000
Tecnología	,188	65	,000
Formación	,175	65	,000
Diseño instruccional	,221	65	,000
Servicios y soporte	,200	65	,000

- H<sub>0</sub>: La distribución es normal.
- H<sub>a</sub>: La distribución no es normal.

En relación a las dimensiones de la variable de estudio: Gestión Pedagógica, la dimensión: planificación curricular, a través de la prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, se evidenció que la distribución no es normal, por ende, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ . Respecto a la dimensión: recursos educativos digitales, se evidenció que la distribución no es normal, por tal, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ . Del mismo modo, la dimensión: capacidades didáctico metodológicas, se evidenció que la distribución no es normal, por tal, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ . finalmente, la dimensión:

apoyo al desarrollo del estudiante, se evidenció que la distribución no es normal, por ende, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ .

En relación a las dimensiones de la variable de estudio: Calidad del Servicio, la dimensión: tecnología, a través de la prueba de normalidad de kolgomorov-smirnov, se evidenció que la distribución no es normal, por ende, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ . Respecto a la dimensión: formación, se evidenció que la distribución no es normal, por ende, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ . Del mismo modo, la dimensión: diseño instruccional, se evidenció que la distribución no es normal, por ende, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ . Finalmente, la dimensión: Servicios y soporte, se evidenció que la distribución no es normal, por ende, se valida la hipótesis alternativa y se identifica que  $p < 0,05$ .

## 4.2 Estadística descriptiva

Tabla 5: Variables de estudio

	Gestión Pedagógica		Calidad del Servicio	
	$f_i$	%	$f_i$	%
Medio	8	12,3	1	1,5
Alto	57	87,7	64	98,5
Total	65	100,0	65	100,0

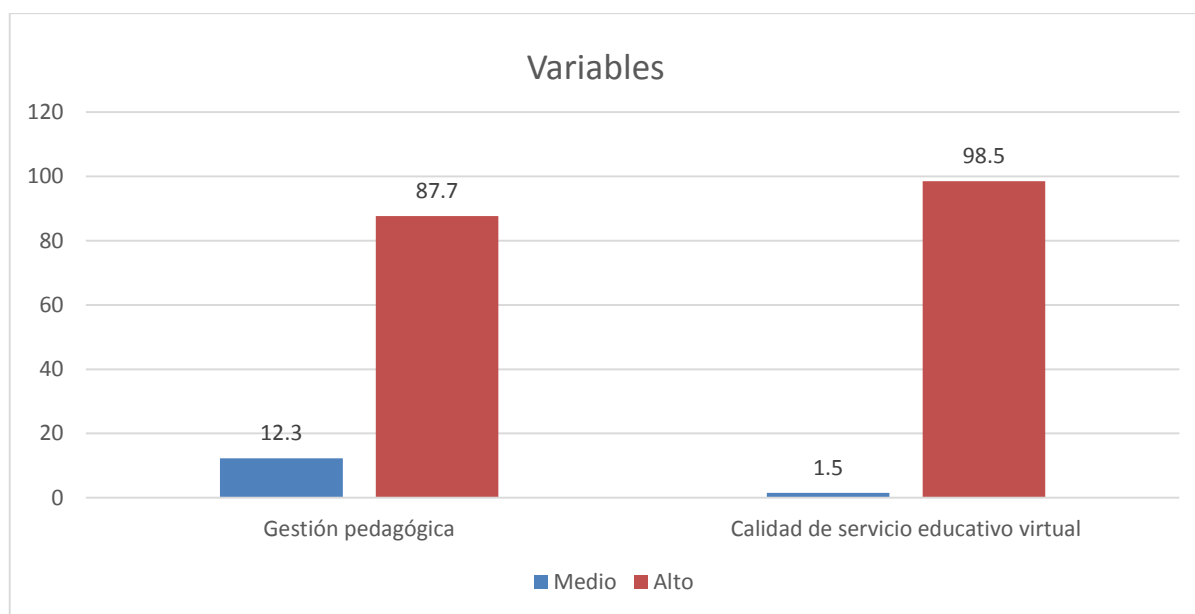


Figura 1: Gráfico de barras de las variables “Gestión Pedagógica” y “Calidad del Servicio”

En la tabla 6 y figura 1 de las variables “Gestión Pedagógica” y “Calidad del Servicio”, el 87.7 % consideró como alto la gestión pedagógica, por otro lado, el 12,3 % lo catalogó en un nivel medio en la institución educativa inicial establecida. Del mismo modo, el 98,5 % consideró como alto la calidad de servicio educativo virtual. Sin embargo, el 1,5 % restante lo clasificó en un nivel medio en la institución de estudio.

Tabla 6: Dimensiones de la variable “Gestión Pedagógica”

	Planificación curricular		Recursos educativos digitales		Capacidades didáctico metodológicas		Apoyo del desarrollo del estudiante	
	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%
Medio	37	56,9	19	29,2	18	27,7	15	23,1
Alto	28	43,1	46	70,8	47	72,3	50	76,9
Total	65	100,0	65	100,0	65	100,0	65	100,0

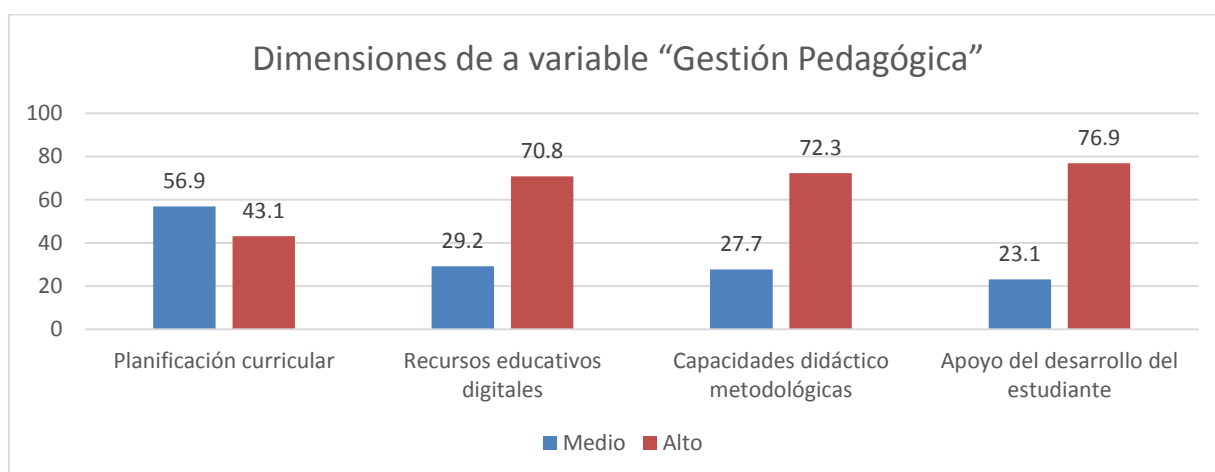


Figura 2: Gráfico de barras de las dimensiones de la variable “Gestión Pedagógica”.

En la tabla 7 y figura 2, de las dimensiones de la variable “Gestión Pedagógica”, el 56,9% consideró como medio la planificación curricular vinculado a la gestión pedagógica, por otro lado, el 43,1 % lo catalogó en un nivel alto en la institución educativa inicial establecida. Además, el 70,8 % consideró como alto los recursos educativos digitales vinculado a la gestión pedagógica, por otro lado, el 29,2 % lo catalogó en un nivel medio en la institución educativa inicial establecida. Asimismo, el 72,3 % consideró como alto las capacidades didáctico metodológicas vinculado a la gestión pedagógica, por otro lado, el 27,7 % lo catalogó en un nivel medio en la institución educativa inicial establecida. Igualmente, el 76,9 % consideró como alto el apoyo del desarrollo del estudiante vinculado a la gestión pedagógica, por otro lado, el 23,1 % lo catalogó en un nivel medio en la institución de estudio.



Tabla 7: Dimensiones de la variable “Calidad del Servicio”

	Tecnología		Formación		Diseño instruccional		Servicios y aporte	
	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%	$f_i$	%
Medio	9	13,8	6	9,2	19	13,8	14	21,5
Alto	56	86,2	59	90,8	46	86,2	51	78,5
Total	65	100,0	65	100,0	65	100,0	65	100,0

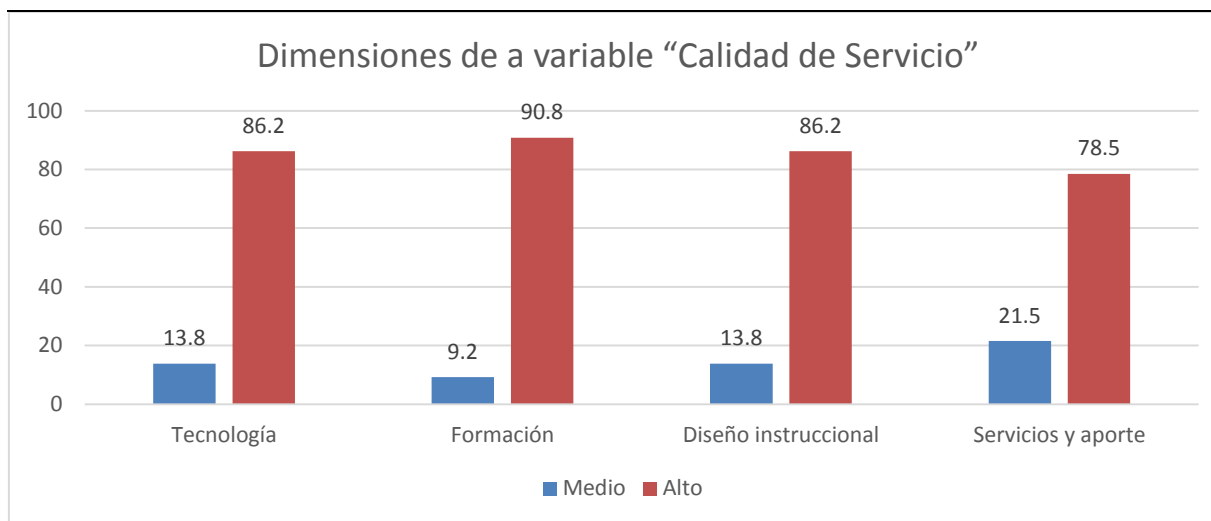


Figura 3: Gráfico de barras de las dimensiones de la variable “Calidad del Servicio”

En la tabla 8 y dimensión 3, de las dimensiones de la variable “Calidad del Servicio”, el 86,2 % consideró como alto la tecnología vinculada a la calidad del servicio. Sin embargo, el 13,8 % restante lo clasificó en un nivel medio en la institución educativa inicial establecida. Por otro lado, el 90,8 % consideró como alto la formación vinculada a la calidad del servicio. Sin embargo, el 9,2 % restante lo clasificó en un nivel medio en la institución educativa inicial establecida. Además, el 86,2 % consideró como alto el diseño institucional vinculado a la calidad del servicio. Sin embargo, el 13,8 % restante lo clasificó en un nivel medio en la institución educativa inicial establecida. Finalmente, el 78,5 % consideró como alto los servicios y aporte vinculado a la calidad del servicio. Sin embargo, el 21,5 % restante lo clasificó en un nivel medio en la institución de estudio.

### 4.3 Correlaciones

#### 4.3.1 Prueba de hipótesis general

Tabla 8: Correlación entre las variables gestión pedagógica y calidad del servicio

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

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

- H<sub>1</sub>: La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.
- H<sub>0</sub>: La gestión pedagógica no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman de las variables gestión pedagógica y calidad del servicio se evidenció que la gestión pedagógica se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de  $r=0.789$ , identificado como un valor alto y positivo evidencia un vínculo entre ambas variables, igualmente  $p$  es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### 4.3.2 Prueba de hipótesis específicas

Tabla 9: Correlación entre las variables planificación curricular y calidad del servicio

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

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman de Correlación de las variables planificación curricular y calidad del servicio, se evidenció que la planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de  $r=0.779$ , representado como un valor alto y positivo evidencia un vínculo entre ambas variables, igualmente  $p$  es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10: Correlación entre las variables recursos educativos digitales y calidad del servicio

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

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman de Correlación de las variables recursos educativos digitales y calidad del servicio, se evidenció que los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de  $r=0.807$ , representado como un valor alto y positivo evidencia un vínculo entre ambas variables, igualmente  $p$  es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11: Correlación entre las variables capacidades didáctico metodológicas y calidad del servicio

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

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: Las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.
- H<sub>0</sub>: Las capacidades didáctico metodológicas no se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman de las variables capacidades didáctico metodológicas y calidad del servicio se evidenció las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de  $r=0.808$ , representado como un valor alto y positivo evidencia un vínculo entre ambas variables, igualmente  $p$  es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12: Correlación entre las variables apoyo al desarrollo del estudiante y calidad del servicio

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

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

- H<sub>1</sub>: El apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.
- H<sub>0</sub>: El apoyo al desarrollo del estudiante no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio.

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman de las variables apoyo al desarrollo del estudiante y calidad del servicio, se evidenció que el apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de  $r=0.810$ , representado como un valor alto y positivo evidencia un vínculo entre ambas variables, igualmente  $p$  es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

La investigación presenta como fin genérico determinar la relación entre gestión pedagógica y calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando “ San Martín de Porres 2021, Se utilizó para medir las variables “Gestión pedagógica y Calidad de servicio” su relación con la correlación de Spearman, hecho que permitió contrastar la hipótesis, por lo que dicha significancia bilateral debe ser menor a 0,05 hecho que permitiría aceptar la hipótesis conjunta y se refute la nula.

En relación a la hipótesis general, se alcanzó una correlación alta y positiva siendo el resultado de  $r=0.789$ , por lo que se evidencia que la gestión pedagógica se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de la presente investigación coincide con lo obtenido por Ari (2019) la cual en su indagación sostiene como propósito investigar la gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo donde determina la existencia de una relación significativa entre ambas variables ya que obtuvo un valor de 0.867. Así también Quispe (2018) en su tesis: gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial, donde el objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, determina que existe una relación entre ambas variables, ya que la correlación de Spearman tuvo como valor  $r=0.789$ . En cuanto a la variable: gestión pedagógica, el autor Montenegro (2003) precisa, que es un instrumento que permite al docente conectarse con sus alumnos para orientarlos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, que sean capaces de adquirir el conocimiento de la mejor forma posible. Es donde intervienen los conocimientos, principios éticos, política y la administración, la cual están orientados para el mejoramiento continuo de las prácticas educativas. De esta forma, está relacionado con la orientación, supervisión, planificación, acerca de los recursos de la institución, con el fin de impulsar a los miembros de la comunidad hacia los propósitos educativos (Mukhametshin y Karamova, 2021). Así también Lemos (2017), define a la gestión pedagógica como los momentos del proceso de participación, planificación y organización, donde el director, como líder pedagógico y gerente de la institución

educativa, logra: guiar, animar, motivar e involucrar a la comunidad educativa. Por otro lado, calidad de servicio según los autores Rama y Domínguez (2011) debe de estar considerado dentro de un modelo de excelencia, con eficiencia de recursos necesarios para el aprendizaje de los niños, y, una eficacia para de esta forma conseguir los resultados óptimos y lograr una adecuada enseñanza, pues no solo abarca características intrínsecas de un programa educativo, sino que también influye en su organización y gestión. Por tanto, la calidad de servicio educativo debe de ser entendida como un componente amplio, medición de la educación a distancia acerca de la calidad de servicio y la satisfacción que pueden llegar a percibir los estudiantes, puede subyacerse en el uso de las plataformas virtuales o correos, que les permitirá descargar sus materiales de estudios y participar en las actividades educativas virtuales (Araya, 2017). Por lo que dichos fundamentos teóricos fortifican los resultados obtenidos, así como evidencian la relación amplia entre las variables.

En relación a la hipótesis específica 1, se alcanzó una correlación alta y positiva siendo el resultado de  $r=0.779$ , por lo que se evidencia que la planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de la presente investigación coincide con lo obtenido por Geldrech (2019) en su trabajo titulado: Incidencia de la planificación educativa en la gestión pedagógica del nivel inicial, donde se pudo determinar que la primera variable incide positivamente en la segunda variable, dado que presentó un valor de 0.752. Así también, Chaves (2018) en su tesis, presenta como objetivo fortalecer la gestión pedagógica curricular de los docentes de nivel educación inicial, en temas de comprensión y expresión del lenguaje por medio de la propuesta para desempeñar la práctica con el diseño curricular, por lo que determinó que la aplicación del citado modelo fue positiva, ya que desarrolló en los alumnos expresiones orales, y escritas. Para Montenegro (2003), la planificación curricular observa que el gestor pedagógico realice un proceso de carácter abierto y flexible, en el cual se prioriza la creatividad y la reflexión, siendo entonces cuatro indicadores que comprende: diversificación curricular, organización de los aprendizajes, responsabilidad y cumplimiento curricular y evaluación del aprendizaje. La formación de los alumnos



involucra todo el desempeño académico, de esta forma, el alumno se forma a través de los métodos de aprendizaje que emplean sus docentes y con ello genera un desempeño en base a sus conocimientos que se subyacen en el proceso enseñanza-aprendizaje (Rama y Domínguez, 2011). Además, los autores señalan que el diseño instruccional estudia la estructura, diseño y contenido metodológico empleados durante el curso por parte de los docentes hacia los alumnos; asimismo, comprende indicadores, los cuales en conjunto ayudan a crear un vínculo con el estudiante, que permitirá adquirir un aprendizaje más efectivo y asertivo. Por lo que dichos fundamentos teóricos fortifican los resultados obtenidos, así como evidencian la relación amplia entre las variables.

En relación a la hipótesis específica 2, se alcanzó una correlación alta y positiva siendo el resultado de  $r=0.807$ , evidenciándose que los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de la presente investigación coincide con lo obtenido por Huertas (2018) en su investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión educativa en la calidad de la educación durante el periodo 2018, determinando que la educación para que sea óptima tiene que estar articulada tanto la gestión institucional, administrativa y educativa, por ende, los directores tienen la responsabilidad de la calidad de la educación. siendo que el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall de 0.740, corroboró una alta vinculación entre las variables. Para Montenegro (2003) los recursos educativos digitales, determinan que el gestor pedagógico utilice materiales en base a medios digitales, elaborados o alterados por el docente, ello con el objetivo de adecuar el desarrollo de las sesiones de aprendizaje; asimismo, dicha dimensión comprende dos indicadores: material complementario y herramientas digitales. Es por ello que los recursos educativos digitales tienen como fin contribuir con el desarrollo del aprendizaje, por medio de la computadora, internet, proyector multimedia, entre otros (Saliyeva et al.,2016). La tecnología es un medio de información que posibilita crear un espacio social-virtual; este aspecto se implementa en la educación para crear nuevos procesos de aprendizaje y la transmisión de conocimientos por medio de las redes modernas

(Rama y Domínguez,2011). De igual manera, Rubio y Esparza (2016) señalan la tecnología promueve el aprendizaje en la educación. Los servicios y soporte para la educación virtual, requieren del uso de tecnologías y soportes virtuales, que ayudarán a determinar la capacidad de este método, y evaluar los avances de los alumnos en su formación de aprendizaje a través de los servicios que ofrece la tecnología (Marnie y MacGregor, 2017) Por tal, dichos fundamentos teóricos fortifican los resultados obtenidos, así como evidencian la relación amplia entre las variables.

En relación a la hipótesis específica 3, se alcanzó una correlación alta y positiva siendo el resultado de  $r=0.808$ , se evidenció que las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de la presente investigación coincide con lo obtenido por Nova et al. (2017) los cuales describieron las estrategias pedagógicas utilizadas por profesoras de la primera infancia, donde pudieron determinar que el juego es una estrategia lúdico-pedagógica efectiva para fomentar y fortalecer las habilidades sociales en niños de la primera infancia. Al respecto, Montenegro (2003), en referencia a las capacidades didáctico-metodológicas, indica que el gestor pedagógico lleva a cabo un proceso educativo constante, que posibilita el adjudicar diversas estrategias didácticas para mejorar la metodología que imparte en el aprendizaje, esta dimensión comprende tres indicadores: facilita y dinamiza el aprendizaje, estrategias de interacción con los estudiantes y metodología de la enseñanza. De igual manera, Pino et al. (2015) mencionan que las capacidades didácticas metodológicas permiten realizar un análisis más detallado acerca de los conocimientos que pueden transmitir los docentes hacia sus alumnos, de esta manera permite que, a través de los recursos y medios, se relacionen a un mejor trato afectivo con los estudiantes. Facilita y dinamiza el aprendizaje, es una forma de poder conseguir que los niños estén más activos en las clases, es por ello la explicación acerca del tema para el entendimiento y participación de los niños. En ese sentido, las estrategias de interacción muestran confianza a los alumnos, creando un ambiente positivo hacia ellos, para que perciban en el docente una figura de apoyo, y de esta forma se establezca una buena relación con todos los niños. En ese contexto, la

metodología de la enseñanza, es un método que consiste en fomentar que el docente identifique la realidad problemática de cada niño, para que fortalezca su proceso de aprendizaje (Montenegro, 2003). Por lo que dichos fundamentos teóricos fortifican los resultados obtenidos, así como evidencian la relación amplia entre las variables.

En relación a la hipótesis específica 4, se alcanzó una correlación alta y positiva siendo el resultado de  $r=0.810$ , observándose que el apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio. El resultado de la presente estudio coincide con lo obtenido por las autoras Francisco y Brito (2019) quienes plantearon como objetivo principal, determinar los recursos pedagógicos que usa el docente en el proceso de iniciación de la lectura y escritura en niños de la primera infancia y dentro de su conclusión pudieron determinar que las estrategias identificadas son las de socialización, centradas en actividades en grupo, y la expositiva, de conocimiento elaborado, juego, dramatización, cuestionamiento y exploración activa. El apoyo al desarrollo del estudiante, según Montenegro (2003), abarca procedimientos y estrategias que son ejecutadas por el gestor pedagógico para cubrir las necesidades educativas que se presenten por los mismos estudiantes; éste comprende tres indicadores: seguimiento individual o grupal, retroalimentación efectiva y acompañamiento socioemocional. El apoyo al desarrollo del estudiante se ve enfocado con el aprendizaje global y la competencia, por lo cual, tendrá que identificar sus conocimientos y habilidades para formarse en la competencia, de esta manera los docentes tendrán que ayudar al alumno para poder desarrollar el crecimiento personal del estudiante (Charles, 2018). En esa misma línea, Rama y Domínguez (2011) señalan que la atención que se tiene del alumno, sirve para presentar cualquier tipo de inquietud acerca de las materias o asignaturas que se han planeado para el transcurso de las clases. Asimismo, Florentino (2016) precisa que por medio de ella se evalúa la disponibilidad de servicios de información que se brinda al estudiante durante el desarrollo de sus actividades, comprende dos indicadores, los cuales son: servicio de información y atención al alumno, es así que ambos sirven para orientar al estudiante para que finalmente alcance un aprendizaje eficiente y eficaz.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA:**

Con respecto al objetivo general, se ha evidenciado que la gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021, por lo cual fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidencia la cifra de 0,789, que es considerado como valor alto y positivo.

### **SEGUNDA:**

Se corroboró el objetivo específico 1 donde, se ha evidenciado que la planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio, para ello fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidenció como cifra fue de 0,779, valor considerado alto y positivo.

### **TERCERA:**

Se corroboró el objetivo específico 2 donde, se determinó que los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio, en la cual fue necesario implementar la correlación de Spearman, que se evidenció como resultado una cifra de 0,807, considerado como valor alto y positivo.

### **CUARTA:**

Se pudo corroborar el objetivo específico 3, se determinó que las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio, que fue necesario utilizar la correlación de Spearman, que se evidenció una cifra de 0,808, valor considerado alto y positivo.

#### QUINTA:

También se determinó que el objetivo específico 4 donde se determinó que el apoyo al desarrollo del estudiante se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el nivel e institución educativa en estudio, por lo cual fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidenció como cifra que fue 0,810, considerado valor alto y positivo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA:**

Es pertinente fomentar y promover la mejora de la gestión pedagógica, implementando estrategias metodológicas que generen un cambio relevante en el desarrollo académico y formativo de cada estudiante, la calidad de servicio en educación inicial debe estar establecido por parámetros variables que influyan positivamente en los educandos, que posea liderazgo en los agentes principales que influyen en el proceso de aprendizaje y enseñanza, así como la constante formación en el grupo de docentes.

### **SEGUNDA:**

Que la planificación curricular corresponda a las características adaptables de nuevas estrategias del proceso enseñanza y aprendizaje, para ello es necesario la influencia de múltiples actores educativos, como el directivo, personal administrativo, docentes y coordinadores, quienes deben capacitarse constantemente para encontrar nuevos métodos que generen un cambio representativo en la calidad de enseñanza.

### **TERCERA:**

Se propone que el director y plana docente del nivel e institución de estudio prioricen los recursos educativos digitales y tecnológicos en su proceso de enseñanza, ya que dicho acto va generar una persuasión positiva y moderna en el método de aprendizaje que cada estudiante puede optar para la adquisición y conocimiento de información multidisciplinaria.

### **CUARTA:**

Identificación de las capacidades didáctico metodológicas, ya que éstas van a generar motivación y satisfacción al momento del proceso de aprendizaje, ello permitirá la elección correcta de técnicas que simplifiquen el proceso instructivo y genere una complacencia en los educandos, de tal modo que la calidad de servicio educativo inicial se vea plasmado en el entorno pedagógico.

#### QUINTA:

Es pertinente el apoyo que brindan los agentes principales del área pedagógica que se encuentran vinculados directamente con los educandos. Para ellos, las constantes charlas y talleres extracurriculares que presencien a los docentes, educandos y padres de familia será un componente esencial al soporte didáctico.

## REFERENCIAS

- Alvarez, P. (2018). Ética e Investigación. *Dialnet*, 7(2), 122-149.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Abanto, W. (2014). Diseño y Desarrollo del Proyecto de Tesis. Guía de Aprendizaje. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Araya Castillo, L. A. (2017). Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia. Universitat de Barcelona.  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)
- Araya, V., Alfaro, M., & Andonegui, M. (2007). Constructivismo: Orígenes y perspectivas. *Laurus*, 13(24), 76-92.  
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485004.pdf>
- Área Moreira, M., & Adell Segura, J. (2009). e-Learning: Enseñar y Aprender en Espacios Virtuales. En J. De Pablos (Coord): Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet. Aljibe, Málaga, pags. 391-424  
[https://www.researchgate.net/publication/216393113\\_E-Learning\\_ensenar\\_y\\_aprender\\_en\\_espacios\\_virtuales](https://www.researchgate.net/publication/216393113_E-Learning_ensenar_y_aprender_en_espacios_virtuales)
- Ari Acuña, R. M. (2019). *La gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en el Colegio Nacional "Ramón Castilla", UGEL 04, Comas-Lima Norte, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio CORE. <https://core.ac.uk/download/pdf/323348264.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación: Serie integral por competencias (3 era edición). México: Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)



- Bastidas Espinosa, V. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6233>
- Bilbao Ramirez, J., & Escobar Callegas, P. (2020). *Investigacion y educacion superior*. Lulu.com.  
[https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&dq=enfoque+cuantitativo+tipo+no+experimental+dise%C3%B1o+correlacional+investigaci%C3%B3n+metodolog%C3%ADa&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&dq=enfoque+cuantitativo+tipo+no+experimental+dise%C3%B1o+correlacional+investigaci%C3%B3n+metodolog%C3%ADa&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Cabrera, L. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. *Revista de Sociología de la Educación*, 13(2), 114-139. <https://doi.org/10.7203/RASE.13.2.17125>
- Charles, C. (2018). A Six-Year Journey of Global Learning Faculty and Student Development. *ProQuest*, (1), 8-12.  
<https://www.proquest.com/openview/242a10cc8820f27cd7f69cb1dfc00e38/1?q-origsite=gscholar&cbl=26636>
- Chaves Salgado, M. A. (2018). *El modelo de gestión pedagógico curricular estratégico aplicado a la unidad educativa Alberto Einstein nivel inicial-subnivel dos y primero de básica año 2014 -2015* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14896/TESIS%20ALEX%20ANDRA%20CHAVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Florentino Blázquez, L. A. (2016). *El docente de educación virtual. Guía básica: Incluye orientaciones y ejemplos del uso educativo de Moodle*. Narcea.  
[https://books.google.com.pe/books?id=2vakDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=educaci%C3%B3n+virtual&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=educaci%C3%B3n%20virtual&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2vakDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=educaci%C3%B3n+virtual&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=educaci%C3%B3n%20virtual&f=false)

- Francisco Acevedo, Y., & Brito Reynoso, M. (2019). *Estrategias pedagógicas utilizada por la docente en el proceso de iniciación de la lectura y escritura en los estudiantes del nivel inicial, del Centro Educativo Luz Varona, Distrito 07, Villa Isabela, Regional 11 de Puerto Plata, durante el año escolar 2018-2019* [Tesis de maestría, Universidad Abierta para Adultos]. Repositorio UAPA. <http://rai.uapa.edu.do:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/580/Compendio%20MNI-%20Agosto%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Aretio, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3314/331464460001/331464460001.pdf>
- Geldrech Sánchez, P. (2019). *Incidencia de la planificación educativa en la gestión pedagógica del proceso de mejoramiento en las instituciones educativas del nivel inicial* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13478>
- Gleason Rodríguez, M., & Rubio, J. (2020). Implementación del aprendizaje experiencial en la universidad, sus beneficios en el alumnado y el rol docente. *Revista Educación*, 44(2). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44062184033/44062184033.pdf>
- Gómez Arteta, I., & Escobar Mamani, F. (2021). Educación virtual en tiempos de pandemia: Incremento de la desigualdad social en el Perú. *Scielo Preprints*, 1. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1996>
- Green, K., & Tolman, S. (2019). *Equitable Means Accessible: Using Universal Design for Learning and Student Development Theory to Inform Online Pedagogy*. 23. IGI Global. <https://www.igi-global.com/chapter/equitable-means-accessible/225575>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., & Coello, Z. (2008). *El paradigma cuantitativo de la investigación científica*. Editorial Universitaria. <https://universoabierto.org/2020/10/01/el-paradigma-cuantitativo-de-la-investigacion-cientifica/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=285249>
- Huertas Correa, R. A. (2018). *Gestión educativa y calidad de la educación en las Instituciones del nivel Inicial Red 4 UGEL 5 San Juan de Lurigancho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27961/Huertas\\_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27961/Huertas_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kimmons, R. y Veletsianos, G. (2018). Public Internet Data Mining Methods in Instructional Design, Educational Technology, and Online Learning Research. *Springer Link*, 492-500. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11528-018-0307-4>
- Lemos, M. (2017). Collaborative agency in educational management: A Joint object for school and community transformation. *Revista de Administração de Empresa*, 555- 566. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020170604>
- Marnie, B., & MacGregor, D. (2017). Transitioning Design and Technology Education from physical classrooms to virtual spaces: implications for pre-service teacher education. *International Journal of Technology and Design Education*, 201-213. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10798-015-9350-z>
- Matías Visa, R. F., & Hernández Gutiérrez, J. A. (2021). Relación entre la comunicación interpersonal y el proceso de socialización en los alumnos, docentes, egresados y universidad, para mejorar el servicio educativo a distancia. Caso universidad privada de Argentina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6657-6685. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.790](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.790)

Mayol Lassalle, M., Marzonetto, G., & Quiroz, A. (2020). La educación inicial en los Sistemas Educativos Latinoamericanos para los Niños y Niñas de 3, 4 y 5 años. UNESCO.

<https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/archivos/An%C3%A1lisis%20comparativos%20-%20PI%20-%20Mercedes%20Mayol.pdf>

Ministerio de Educación. (2016). *Diseño curricular nacional*. MINEDU.

Ministerio de Educación del Ecuador. (2020). *Transformaciones educativas en Ecuador*. Ministerio de Educación del Ecuador. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/Transformaciones-educativas-en-Ecuador.pdf>

Montenegro Aldana, I. A. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. MAGISTERIO. [https://books.google.com.pe/books?id=8mH8ozUEIL4C&printsec=frontcover&dq=Evaluaci%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o+docente&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20docente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8mH8ozUEIL4C&printsec=frontcover&dq=Evaluaci%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o+docente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20docente&f=false)

Monzón Troncoso, M. Y. (2015). La educación y la formación en la Educación Normal. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 6(10), 18-27. <https://www.redalyc.org/pdf/5216/521651959002.pdf>

Mukhametshin, L. M., & Karamova, K. K. (2021). Barriers of teacher formation in the implementation of distance learning technologies in modern education. *Política e Gestão Educaciona*, 25(1), 398-407. <https://www.redalyc.org/journal/6377/637767290004/637767290004.pdf>

Múniera Manco, M., Rodríguez Torres, H., & Bolaños Caicedo, D. G. (2020). *Modelo para evaluar la calidad educativa en un curso virtual de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Antioquia* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10261/MuneraMariana2020.pdf?sequence=5>

- Navia, M. (2021). Educar en tiempos de pandemia. *Revista Ciencia y Cultura*, 25(46).  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232021000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232021000100008)
- Nikolaeva, A. N., & Kalimullina, O. A. (2021). Synergetic approach to the process of selforganization in modern education in distance learning. *Política e Gestão Educaciona*, 25(2), 780-786.  
<https://www.redalyc.org/journal/6377/637768467005/637768467005.pdf>
- Nova Luna, M. M., Colón Artilles, P. M., & Aquino Tavares, S. B. (2017). *Influencia de las estrategias pedagógicas que utilizan las docentes para el desarrollo de las habilidades sociales en los niños de pre- primario a, b y c, del centro educativo José Germán Sánchez Puello, Distrito 04, Regional 08, año escolar 2016-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Abierta para Adultos]. Repositorio UAPA.  
<http://rai.uapa.edu.do:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/471/Compendio%20MEI-2017-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana Franco, E. J. (2020). Formación pedagógica de los docentes de la carrera de medicina en Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 176-184.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-176.pdf>
- Otzen , T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Parmigiani, D., Benigno, V., Giusto, M., Silvaggio, C., & Sperandio, S. (2021). E-inclusion: online special education in Italy during the Covid-19 pandemic. *Technology, Pedagogy and Education*, 30(1), 111-124.  
[https://www.researchgate.net/publication/347563557\\_E-inclusion\\_online\\_special\\_education\\_in\\_Italy\\_during\\_the\\_Covid-19\\_pandemic](https://www.researchgate.net/publication/347563557_E-inclusion_online_special_education_in_Italy_during_the_Covid-19_pandemic)

- Pastrano Quintana, E., & Verdezoto Verdezoto, G. A. (2016). La gestión pedagógica y su incidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la básica superior de la escuela “Remigio Romero y Cordero” de la Parroquia Chacarita del Cantón Ventanas periodo 2015-2016 construcción de un portafolio docente [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Ecuador]. Repositorio UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1701>
- Pino Fan, L. R., Assis, A. y Castro, W. (2015). Towards a Methodology for the Characterization of Teachers' Didactic-Mathematical Knowledge. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Tecnology Education*, 11(6), 1429-1456. <https://www.ejmste.com/article/towards-a-methodology-for-the-characterization-of-teachers-didactic-mathematical-knowledge-4446>
- Quispe Ramos, R. Y. (2018). *Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones educativas del nivel inicial de la Red 10-UGEL 01, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26875/Quispe\\_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26875/Quispe_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rama, C., & Dominguez Granda, J. (2011). *El aseguramiento de la calidad de la educación virtual*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. [https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc\\_2011\\_\(calidad\).pdf](https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc_2011_(calidad).pdf)
- Reymer Morales, G. T. (2019). *Correlación entre el monitoreo y la gestión de acciones pedagógicas de las profesoras coordinadoras de los programas no escolarizados de educación inicial de la unidad de gestión educativa local Arequipa sur 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10017/EDMremogt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Robert, B., Heather, L., & Richard, W. (2018). Research trends in instructional design and technology journals. *British Journal of Educational Technology*, 50(1), 64-79. <https://bera-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/bjet.12712>
- Rojas Salazar, D. M. (2021). *Gestión Educativa y desempeño docente en la Institución Educativa Particular la Sagrada Familia de Jesús, Distrito de San Martín de Porres Lim - 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio ULADECH. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22485/DESEMPENO\\_DOCENTE\\_GESTION\\_EDUCATIVA\\_ROJAS\\_SALAZAR\\_DIANA\\_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22485/DESEMPENO_DOCENTE_GESTION_EDUCATIVA_ROJAS_SALAZAR_DIANA_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero Cruz Abeyro, N. A. (2016). *Manual de diseño instruccional: Una propuesta con tareas integradoras (TI)*. Digital UNID. <https://books.google.com.pe/books?id=z7GODAAQBAJ&pg=PT7&dq=dise%C3%B1o+instruccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0eGqj6P0AhUPIrkGHRimCTAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20instruccional&f=false>
- Rubio Barrios, J. E., & Esparza Parga, R. (2016). ¿Qué es Tecnología? Una aproximación desde la Filosofía: Disertación en dos movimientos. 6(1), 1-43. Portal de Revistas Académicas. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/humanidades/article/view/25113>
- Salas, G., Santander, P., Precht, A., Scholten, H., Moretti, R., & López López, W. (2020). COVID-19: impacto psicosocial en la escuela en Chile. Desigualdades y desafíos para Latinoamérica. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(2). <https://revistas.urosario.edu.co/xml/799/79963994015/index.html>
- Saliyeva, A., Zhumabekova, F., Kashkynbay, B., Saurbekova, G., Tauasarova, D., Toktarbaev, D. y Sakenov, J. (2016). On the Student's Ability to Use Digital Educational Resources. *International Journal of Environmental & Science Education*, 11(11), 4669-4679. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1114873>

- Sanabria González, H. (2008). El ser humano, modelo de un ser. *12(42)*, 471-480.  
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35614569007.pdf>
- Sierra Bravo, R. (2008). *Técnicas de investigación social teoría y ejercicios*. (14.<sup>a</sup> ed.).  
 Madrid: Thomson.  
<https://bibliotecas.uncuyo.edu.ar/explorador3/Record/OSC039041>
- Sierra Bravo, R. (2003). *Técnicas de investigación social teoría y ejercicios* (14.<sup>a</sup> ed.).  
 Madrid: Thomson.
- Surkhali, B., & Kumari Garbuja, C. (2020). Virtual Learning during COVID-19  
 Pandemic: Pros and Cons. *8(1)*, 154-5. Journal of Lumbini Medical College.  
<https://www.jlmc.edu.np/index.php/JLMC/article/view/363>
- Tafur Puente, R. M., & Soria Valencia, E. (2021). La gestión educativa en situación de  
 confinamiento en Perú. *Universidad Católica del Perú*.  
<https://files.pucp.education/departamento/educacion/2021/03/02231403/Rosa-Tafur-y-Edith-Soria-La-gestion-de-los-centros-educativos-en-situacion-de-confinamiento-en-Peru.pdf>
- Tashkeyeva, G., Abykanova, B., Sadirbekova, A., Sadirbekova, D., & Marhabaeva, A.  
 (2016). Application of methods of interactive training in the educational  
 environment of higher educational institutions. International Multidisciplinary  
 Scientific GeoConference:SGEM.  
<https://www.proquest.com/docview/2014451634?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Torres, A. P., & Kerbauy, M. T. (2019). A strategic look at educational management:  
 an analysis of the managerial contours proposed by the state reform. *Política e  
 Gestão Educaciona*, *23(1)*, 6-30.  
<https://www.redalyc.org/journal/6377/637766239001/637766239001.pdf>
- Vegas Palomino, E. M. (2020). *El programa aprendo jugando, en el desarrollo de las  
 habilidades socioemocionales de niños de cinco años, 2019* [Tesis de



doctorado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40084>

Vega Pino, K. S., & Cutipa Calizaya, J. V. (2021). *Restricciones de la pandemia por COVID-19 y psicomotricidad en estudiantes de II ciclo de la Institución Educativa Inicial N° 377 del distrito de Calana, Tacna-2021* [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariategui].  
[http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1099/Karen-Jose\\_tesis\\_titulo\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1099/Karen-Jose_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vladova, G., Ullrich, A., Bender, B., & Gronau, N. (2021). Students' Acceptance of Technology-Mediated Teaching – How It Was Influenced During the COVID-19 Pandemic in 2020: A Study From Germany. *frontiers*.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.636086/full>

Yao, J., Rao, J., Jiang, T., & Xiong, C. (2020). What Role Should Teachers Play in Online Teaching during the COVID-19 Pandemic? Evidence from China. *Sci Insigt Edu Front*, 5(2), 517-524.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3565608](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3565608)

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Operacionalización de variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión Pedagógica	El autor Montenegro (2003) precisa que, por medio de la gestión pedagógica, el docente se conecta con sus alumnos, de modo que les facilita y los orienta durante todo el proceso de aprendizaje. Ello permitirá que sean capaces de adquirir conocimiento pleno.	La variable va ser medida a través de sus cuatro (4) dimensiones: Planificación curricular, recursos educativos digitales, capacidades didáctico-metodológicas; apoyo al desarrollo del estudiante, cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos por medio de un cuestionario con preguntas de tipo ordinal, es decir: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), no de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).	Planificación curricular	Diversificación curricular	1,2	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo 24-56 Medio 57-89 Alto 90-120
				Organización de los aprendizajes	3,4		
				Responsabilidad y cumplimiento curricular	5,6		
				Evaluación de la planificación	7,8		
			Recursos educativos digitales	Material complementario	9,10		
				Herramientas digitales	11,12		
			Capacidades didáctico-metodológicas	Facilita y dinamiza el aprendizaje	13,14		
				Estrategias de interacción	15,16		
				Metodología de la enseñanza	17,18		
			Apoyo al desarrollo del estudiante	Seguimiento individual o grupal	19,20		
Retroalimentación efectiva	21,22						
Acompañamiento socioemocional	23,24						

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad del Servicio	<p>Rama y Domínguez (2011) precisaron que este se encuentra incluido en un modelo de excelencia, ya sea en la eficiencia del uso adecuado de recursos, eficacia en obtener resultados óptimos y el impacto logrado durante el proceso.</p>	<p>La variable va ser medida a través de sus cuatro (4) dimensiones: Tecnología, formación, diseño instruccional<sup>4</sup>; servicio y soporte, cada uno con sus respectivos indicadores, los cuales serán medidos por medio de un cuestionario con preguntas de tipo ordinal, es decir: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), no de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).</p>	Tecnología	Infraestructura tecnológica	25,26	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	<p>Bajo 32-74 Medio 75-119 Alto 118-160</p>
				Disponibilidad, rendimiento y capacidad	27,28		
				Seguridad y privacidad	29,30		
				Accesibilidad	31,32		
				Usabilidad	33,34		
			Formación	Mantenimiento	35,36		
				Equipo docente	37,38		
			Diseño instruccional	Alumnos	39,40		
				Orientaciones generales	41,42		
				Objetivos	43,44		
				Contenidos	45,46		
				Interacción	47,48		
			Servicios y soporte	Seguimiento y Tutoría	49,50		
Evaluación	51,52						
Servicio de información	53,54						
				Atención al alumno	55,56		

## Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO (Gestión Pedagógica)

**Título: GESTIÓN PEDAGÓGICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO VIRTUAL EN EL NIVEL INICIAL DE LA I.E.P. "APRENDO JUGANDO" – S.M.P. – 2021**

La presente es una encuesta que **tiene por finalidad determinar la incidencia de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo** virtual en el nivel inicial de la I.E.P "aprendo jugando" – S.M.P.,2021 por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

#### Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. Es fundamental tener un plan curricular para los niños de la institución educativa.					
2. Se debe aplicar la diversificación curricular para todos los niños del plantel.					
3. Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los niños.					
4. Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada niño.					
5. Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los niños.					
6. Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.					
7. Se debe brindar a los niños una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.					
8. La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.					
9. Se debe brindar todos los materiales complementarios a los niños para su continuo aprendizaje.					
10. Es importante incentivar a cada niño con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.					
11. Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los niños.					
12. Es un factor fundamental para el aprendizaje de los niños incentivar a usar las herramientas digitales.					
13. Es importante darles las facilidades a todos los niños para mejorar el aprendizaje de cada uno.					

14. Es deber del docente el facilita y dinamiza el aprendizaje					
15. Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los niños.					
16. El docente está a cargo de las estrategias de interacción.					
17. Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.					
18. La metodología de enseñanza es un factor crucial ene le aprendizaje.					
19. Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.					
20. El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.					
21. Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los niños.					
22. Es importante la retroalimentación efectiva para que cada niño pueda comprender mejor los temas que se tratan.					
23. Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada niño					
24. Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los niños.					

## CUESTIONARIO (Calidad del Servicio)

**Título: GESTIÓN PEDAGÓGICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO VIRTUAL EN EL NIVEL INICIAL DE LA I.E.P. "APRENDO JUGANDO" – S.M.P. – 2021**

La presente es una encuesta que **tiene por finalidad determinar la incidencia de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo** virtual en el nivel inicial de la I.E.P "aprendo jugando" – S.M.P.2021 por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

**Indicaciones:**

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. Es importante que los niños cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.					
2. Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.					
3. Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.					
4. Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas					
5. Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los niños y docentes.					
6. Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.					
7. Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los niños.					
8. Es importante que los niños cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.					
9. Se debe brindar a los niños el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.					
10. Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los niños.					
11. Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.					
12. Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.					

13. Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los niños.					
14. Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los niños.					
15. Es necesario que los niños tengan una formación sólida para su aprendizaje.					
16. Se debe establecer normas que deben cumplir todos los niños a fin de mejorar su aprendizaje.					
17. Se debe brindar las orientaciones necesarias para los niños.					
18. Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.					
19. Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada niño.					
20. Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.					
21. Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales.					
22. Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los niños.					
23. Se debe mantener la interacción entre el niño y las herramientas digitales.					
24. Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los niños.					
25. Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.					
26. Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el niño.					
27. Es importante el evaluar constantemente a los niños, para poder evidenciar su avance.					
28. La evaluación forma parte del diseño instruccional.					
29. En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información					
30. Los niños necesitan recibir un adecuado servicio de información.					
31. La atención al niño es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.					
32. Los docentes deben poder brindar completa atención a sus niños.					

## Anexo N° 3: Validez del instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Fernando Emilio Escudero Vílchez

#### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted, para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo, es necesario validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi proyecto de investigación es: “Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio en Educación Inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, me permito recurrir ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración quedo de usted atentamente, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Delfín Chávez Sosa

D.N.I: 44128543



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **I. Variable Gestión Pedagógica**

El autor Montenegro (2003) precisa que por medio de la gestión el docente se conecta con sus alumnos, de modo que se permite el proceso de orientación durante todo el proceso de aprendizaje; esto permitirá que los estudiantes sean capaces de adquirir conocimientos.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1: Planificación curricular**

El autor Montenegro (2003) precisa que la planificación es un proceso que es llevado a cabo por el educador pedagógico que comprende cuatro indicadores, los cuales son la diversificación curricular, organización de aprendizajes, responsabilidad y cumplimiento curricular y evaluación del aprendizaje.

##### **Dimensión 2: Recursos educativos digitales**

El autor Montenegro (2003) determina que los recursos digitales se basan en la utilización de materiales ejecutados por medios digitales y gestionado por el docente, esto con el objetivo de adecuar el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.

##### **Dimensión 3: Capacidades didáctico-metodológicas**

El autor Montenegro (2003) expresa que las capacidades didácticas metodológicas, son aquellas que se ejecutan mediante un proceso educativo paulatino, posibilitando la creación de estrategias didácticas para mejorar el nivel de aprendizaje sobre los educandos.

##### **Dimensión 4: Apoyo al desarrollo del estudiante**

El autor Montenegro (2003) expresa que el apoyo al desarrollo del estudiante se denomina a la presencia y soporte constante del gestor pedagógico en torno a las necesidades que presentan los estudiantes.

## **II. Variable Calidad del Servicio**

Rama y Dominguez (2011) precisan que este se encuentra incluido en un modelo de excelencia, ya sea en la eficiencia del uso adecuado de recursos, eficacia en obtener resultados óptimos y el impacto logrado durante el proceso.

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1: Tecnología**

Los autores Rama y Dominguez (2011) señalan que son medios de comunicación por los cuales se llevan a cabo diversos procesos educativos, los cuales proponen nuevos enfoques de aprendizaje y reflejan la innovación de la pedagogía.

#### **Dimensión 2: Formación**

Los autores Rama y Dominguez (2011) determinan que la formación se refiere al proceso de educación continua, el cual se basa en el cumplimiento y seguimiento de los planes pedagógicos que aplica el gestor pedagógico con el alumnado.

#### **Dimensión 3: Diseño instruccional**

Los autores Rama y Dominguez (2011) indican que el diseño instruccional en la educación virtual se basa en la estructura y metodología que se emplea para llevar a cabo un curso.

#### **Dimensión 4: Servicios y soporte**

Los autores Rama y Dominguez (2011) manifiestan en torno a servicios y aportes, que estos estiman la disponibilidad de servicios con los que cuenta el alumno, a fin de que este pueda llevar a cabo una educación virtual de calidad, así como la capacidad de este para emplear estos medios.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Gestión Pedagógica

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Planificación curricular	Diversificación curricular	1,2	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo 24-56 Medio 57-89 Alto 90-120
	Organización de los aprendizajes	3,4		
	Responsabilidad y cumplimiento curricular	5,6		
	Evaluación de la planificación	7,8		
Recursos educativos digitales	Material complementario	9,10		
	Herramientas digitales	11,12		
Capacidades didáctico-metodológicas	Facilita y dinamiza el aprendizaje	13,14		
	Estrategias de interacción	15,16		
	Metodología de la enseñanza	17,18		
Apoyo al desarrollo del estudiante	Seguimiento individual o grupal	19,20		
	Retroalimentación efectiva	21,22		
	Acompañamiento socioemocional	23,24		

Fuente: Elaboración propia.

**Variable: Calidad del Servicio**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Tecnología	Infraestructura tecnológica	25,26	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo 32-74 Medio 75-119 Alto 118-160
	Disponibilidad, rendimiento y capacidad	27,28		
	Seguridad y privacidad	29,30		
	Accesibilidad	31,32		
	Usabilidad	33,34		
	Mantenimiento	35,36		
Formación	Equipo docente	37,38		
	Alumnos	39,40		
Diseño instruccional	Orientaciones generales	41,42		
	Objetivos	43,44		
	Contenidos	45,46		
	Interacción	47,48		
	Seguimiento y Tutoría	49,50		
Servicios y soporte	Evaluación	51,52		
	Servicio de información	53,54		
	Atención al alumno	55,56		

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación curricular</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Es fundamental tener un plan curricular para los niños de la institución educativa.	X		X		X		
2	Se debe aplicar la diversificación curricular para todos niños del plantel.	X		X		X		
3	Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los niños.	X		X		X		
4	Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada niño.	X		X		X		
5	Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los niños.	X		X		X		
6	Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.	X		X		X		
7	Se debe brindar a los niños una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.	X		X		X		

8	La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recursos educativos digitales</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Se debe brindar todos los materiales complementarios a los niños para su continuo aprendizaje.	X		X		X		
10	Es importante incentivar a cada niño con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
11	Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los niños.	X		X		X		
12	Es un factor fundamental para el aprendizaje de los niños incentivar a usar las herramientas digitales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidades didáctico-metodológicas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Es importante darles las facilidades a todos los niños para mejorar el aprendizaje de cada uno.	X		X		X		
14	Es deber del docente el facilitar y dinamizar el aprendizaje	X		X		X		
15	Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los niños.	X		X		X		
16	El docente está a cargo de las estrategias de interacción.	X		X		X		

17	Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.	X		X		X		
18	La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Apoyo al desarrollo del estudiante</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.	X		X		X		
20	El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.	X		X		X		
21	Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los niños.	X		X		X		
22	Es importante la retroalimentación efectiva para que cada niño pueda comprender mejor los temas que se tratan.	X		X		X		
23	Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada niño	X		X		X		
24	Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los niños.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Escudero Vílchez, Fernando Emilio

**DNI:** 03695876

**Especialidad del validador:** Metodólogo

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

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

**3Claridad:** 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



**Firma del Experto Informante.**

**Lima, 10 de noviembre del 2021**



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Tecnología</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Es importante que los niños cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.	X		X		X		
2	Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.	X		X		X		
3	Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
4	Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas.	X		X		X		
5	Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los niños y docentes.	X		X		X		
6	Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.	X		X		X		
7	Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los niños.	X		X		X		
8	Es importante que los niños cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.	X		X		X		

9	Se debe brindar a los niños el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
10	Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los niños.	X		X		X		
11	Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.	X		X		X		
12	Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Formación</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los niños.	X		X		X		
14	Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los niños.	X		X		X		
15	Es necesario que los niños tengan una formación sólida para su aprendizaje.	X		X		X		
16	Se debe establecer normas que deben cumplir todos los niños a fin de mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Diseño Instruccional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

17	Se debe brindar las orientaciones necesarias para los niños.	X		X		X		
18	Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.	X		X		X		
19	Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada niño.	X		X		X		
20	Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.	X		X		X		
21	Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales.	X		X		X		
22	Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los niños.	X		X		X		
23	Se debe mantener la interacción entre el niño y las herramientas digitales.	X		X		X		
24	Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los niños.	X		X		X		
25	Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.	X		X		X		
26	Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el niño.	X		X		X		

27	Es importante el evaluar constantemente a los niños, para poder evidenciar su avance.	X		X		X		
28	La evaluación forma parte del diseño instruccional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Servicios y Soporte</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
29	En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información	X		X		X		
30	Los niños necesitan recibir un adecuado servicio de información.	X		X		X		
31	La atención al niño es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.	X		X		X		
32	Los docentes deben poder brindar completa atención a sus niños.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Escudero Vílchez, Fernando Emilio

**DNI:** 03695876

**Especialidad del validador:** Metodólogo

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

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

**3Claridad:** 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



**Firma del Experto Informante.**

**Lima, 10 de noviembre del 2021**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dra. Silvia Liliana Salazar Llerena

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted, para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo, es necesario validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi proyecto de investigación es: “Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio en Educación Inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, me permito recurrir ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración quedo de usted atentamente, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Delfín Chávez Sosa

D.N.I: 44128543

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **I. Variable Gestión Pedagógica**

El autor Montenegro (2003) precisa que por medio de la gestión el docente se conecta con sus alumnos, de modo que se permite el proceso de orientación durante todo el proceso de aprendizaje; esto permitirá que los estudiantes sean capaces de adquirir conocimientos.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1: Planificación curricular**

El autor Montenegro (2003) precisa que la planificación es un proceso que es llevado a cabo por el educador pedagógico que comprende cuatro indicadores, los cuales son la diversificación curricular, organización de aprendizajes, responsabilidad y cumplimiento curricular y evaluación del aprendizaje.

##### **Dimensión 2: Recursos educativos digitales**

El autor Montenegro (2003) determina que los recursos digitales se basan en la utilización de materiales ejecutados por medios digitales y gestionado por el docente, esto con el objetivo de adecuar el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.

##### **Dimensión 3: Capacidad didáctico-metodológicas**

El autor Montenegro (2003) expresa que las capacidades didácticas metodológicas, son aquellas que se ejecutan mediante un proceso educativo paulatino, posibilitando la creación de estrategias didácticas para mejorar el nivel de aprendizaje sobre los educandos.

##### **Dimensión 4: Apoyo al desarrollo del estudiante**

El autor Montenegro (2003) expresa que el apoyo al desarrollo del estudiante se denomina a la presencia y soporte constante del gestor pedagógico en torno a las necesidades que presentan los estudiantes.

## **II. Variable Calidad del Servicio**

Rama y Domínguez (2011) precisan que este se encuentra incluido en un modelo de excelencia, ya sea en la eficiencia del uso adecuado de recursos, eficacia en obtener resultados óptimos y el impacto logrado durante el proceso.

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1: Tecnología**

Los autores Rama y Dominguez (2011) señalan que son medios de comunicación por los cuales se llevan a cabo diversos procesos educativos, los cuales proponen nuevos enfoques de aprendizaje y reflejan la innovación de la pedagogía.

#### **Dimensión 2: Formación**

Los autores Rama y Dominguez (2011) determinan que la formación se refiere al proceso de educación continua, el cual se basa en el cumplimiento y seguimiento de los planes pedagógicos que aplica el gestor pedagógico con el alumnado.

#### **Dimensión 3: Diseño instruccional**

Los autores Rama y Dominguez (2011) indican que el diseño instruccional en la educación virtual se basa en la estructura y metodología que se emplea para llevar a cabo un curso.

#### **Dimensión 4: Servicios y soporte**

Los autores Rama y Dominguez (2011) manifiestan en torno a servicios y aportes, que estos estiman la disponibilidad de servicios con los que cuenta el alumno, a fin de que este pueda llevar a cabo una educación virtual de calidad, así como la capacidad de este para emplear estos medios.



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Gestión Pedagógica

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Planificación curricular	Diversificación curricular	1,2	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo 24-56 Medio 57-89 Alto 90-120
	Organización de los aprendizajes	3,4		
	Responsabilidad y cumplimiento curricular	5,6		
	Evaluación de la planificación	7,8		
Recursos educativos digitales	Material complementario	9,10		
	Herramientas digitales	11,12		
Capacidades didáctico-metodológicas	Facilita y dinamiza el aprendizaje	13,14		
	Estrategias de interacción	15,16		
	Metodología de la enseñanza	17,18		
Apoyo al desarrollo del estudiante	Seguimiento individual o grupal	19,20		
	Retroalimentación efectiva	21,22		
	Acompañamiento socioemocional	23,24		

Fuente: Elaboración propia.

**Variable: Calidad del Servicio**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Tecnología	Infraestructura tecnológica	25,26	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo 32-74 Medio 75-119 Alto 118-160
	Disponibilidad, rendimiento y capacidad	27,28		
	Seguridad y privacidad	29,30		
	Accesibilidad	31,32		
	Usabilidad	33,34		
	Mantenimiento	35,36		
Formación	Equipo docente	37,38		
	Alumnos	39,40		
Diseño instruccional	Orientaciones generales	41,42		
	Objetivos	43,44		
	Contenidos	45,46		
	Interacción	47,48		
	Seguimiento y Tutoría	49,50		
	Evaluación	51,52		
Servicios y soporte	Servicio de información	53,54		
	Atención al alumno	55,56		

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación curricular</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Es fundamental tener un plan curricular para los niños de la institución educativa.	X		X		X		
2	Se debe aplicar la diversificación curricular para todos niños del plantel.	X		X		X		
3	Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los niños.	X		X		X		
4	Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada niño.	X		X		X		
5	Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los niños.	X		X		X		
6	Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.	X		X		X		
7	Se debe brindar a los niños una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.	X		X		X		

8	La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recursos educativos digitales</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Se debe brindar todos los materiales complementarios a los niños para su continuo aprendizaje.	X		X		X		
10	Es importante incentivar a cada niño con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
11	Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los niños.	X		X		X		
12	Es un factor fundamental para el aprendizaje de los niños incentivar a usar las herramientas digitales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidades didáctico-metodológicas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Es importante darles las facilidades a todos los niños para mejorar el aprendizaje de cada uno.	X		X		X		
14	Es deber del docente el facilitar y dinamizar el aprendizaje	X		X		X		
15	Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los niños.	X		X		X		
16	El docente está a cargo de las estrategias de interacción.	X		X		X		

17	Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.	X		X		X		
18	La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Apoyo al desarrollo del estudiante</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.	X		X		X		
20	El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.	X		X		X		
21	Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los niños.	X		X		X		
22	Es importante la retroalimentación efectiva para que cada niño pueda comprender mejor los temas que se tratan.	X		X		X		
23	Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada niño	X		X		X		
24	Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los niños.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Salazar Llerena, Silvia Liliana

**DNI:** 10139161

**Especialidad del validador:** Metodóloga

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

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

**3Claridad:** 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

**Lima, 10 de noviembre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Tecnología</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Es importante que los niños cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.	X		X		X		
2	Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.	X		X		X		
3	Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
4	Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas.	X		X		X		
5	Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los niños y docentes.	X		X		X		
6	Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.	X		X		X		
7	Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los niños.	X		X		X		
8	Es importante que los niños cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.	X		X		X		

9	Se debe brindar a los niños el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
10	Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los niños.	X		X		X		
11	Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.	X		X		X		
12	Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Formación</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los niños.	X		X		X		
14	Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los niños.	X		X		X		
15	Es necesario que los niños tengan una formación sólida para su aprendizaje.	X		X		X		
16	Se debe establecer normas que deben cumplir todos los niños a fin de mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Diseño Instruccional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	



<b>17</b>	Se debe brindar las orientaciones necesarias para los niños.	X		X		X		
<b>18</b>	Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.	X		X		X		
<b>19</b>	Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada niño.	X		X		X		
<b>20</b>	Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.	X		X		X		
<b>21</b>	Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales.	X		X		X		
<b>22</b>	Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los niños.	X		X		X		
<b>23</b>	Se debe mantener la interacción entre el niño y las herramientas digitales.	X		X		X		
<b>24</b>	Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los niños.	X		X		X		
<b>25</b>	Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.	X		X		X		
<b>26</b>	Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el niño.	X		X		X		

27	Es importante el evaluar constantemente a los niños, para poder evidenciar su avance.	X		X		X		
28	La evaluación forma parte del diseño instruccional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Servicios y Soporte</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
29	En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información	X		X		X		
30	Los niños necesitan recibir un adecuado servicio de información.	X		X		X		
31	La atención al niño es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.	X		X		X		
32	Los docentes deben poder brindar completa atención a sus niños.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Salazar Llerena, Silvia Liliana

**DNI:** 10139161

**Especialidad del validador:** Metodóloga

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

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

**3Claridad:** 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

**Lima, 10 de noviembre del 2021**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silvana Patazo', enclosed within a circular scribble.

**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dra. Micaela Luján Cabrera

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted, para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Educación de la Universidad César Vallejo, es necesario validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi proyecto de investigación es: “Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio en Educación Inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, me permito recurrir ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración quedo de usted atentamente, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Delfín Chávez Sosa

D.N.I: 44128543

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **I. Variable Gestión Pedagógica**

El autor Montenegro (2003) precisa que por medio de la gestión el docente se conecta con sus alumnos, de modo que se permite el proceso de orientación durante todo el proceso de aprendizaje; esto permitirá que los estudiantes sean capaces de adquirir conocimientos.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1: Planificación curricular**

El autor Montenegro (2003) precisa que la planificación es un proceso que es llevado a cabo por el educador pedagógico que comprende cuatro indicadores, los cuales son la diversificación curricular, organización de aprendizajes, responsabilidad y cumplimiento curricular y evaluación del aprendizaje.

##### **Dimensión 2: Recursos educativos digitales**

El autor Montenegro (2003) determina que los recursos digitales se basan en la utilización de materiales ejecutados por medios digitales y gestionado por el docente, esto con el objetivo de adecuar el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.

##### **Dimensión 3: Capacidad didáctico-metodológicas**

El autor Montenegro (2003) expresa que las capacidades didácticas metodológicas, son aquellas que se ejecutan mediante un proceso educativo paulatino, posibilitando la creación de estrategias didácticas para mejorar el nivel de aprendizaje sobre los educandos.

##### **Dimensión 4: Apoyo al desarrollo del estudiante**

El autor Montenegro (2003) expresa que el apoyo al desarrollo del estudiante se denomina a la presencia y soporte constante del gestor pedagógico en torno a las necesidades que presentan los estudiantes.

## **II. Variable Calidad del Servicio**

Rama y Domínguez (2011) precisan que este se encuentra incluido en un modelo de excelencia, ya sea en la eficiencia del uso adecuado de recursos, eficacia en obtener resultados óptimos y el impacto logrado durante el proceso.

### **Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1: Tecnología**

Los autores Rama y Dominguez (2011) señalan que son medios de comunicación por los cuales se llevan a cabo diversos procesos educativos, los cuales proponen nuevos enfoques de aprendizaje y reflejan la innovación de la pedagogía.

#### **Dimensión 2: Formación**

Los autores Rama y Dominguez (2011) determinan que la formación se refiere al proceso de educación continua, el cual se basa en el cumplimiento y seguimiento de los planes pedagógicos que aplica el gestor pedagógico con el alumnado.

#### **Dimensión 3: Diseño instruccional**

Los autores Rama y Dominguez (2011) indican que el diseño instruccional en la educación virtual se basa en la estructura y metodología que se emplea para llevar a cabo un curso.

#### **Dimensión 4: Servicios y soporte**

Los autores Rama y Dominguez (2011) manifiestan en torno a servicios y aportes, que estos estiman la disponibilidad de servicios con los que cuenta el alumno, a fin de que este pueda llevar a cabo una educación virtual de calidad, así como la capacidad de este para emplear estos medios.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Gestión Pedagógica

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Planificación curricular	Diversificación curricular	1,2	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo 24-56 Medio 57-89 Alto 90-120
	Organización de los aprendizajes	3,4		
	Responsabilidad y cumplimiento curricular	5,6		
	Evaluación de la planificación	7,8		
Recursos educativos digitales	Material complementario	9,10		
	Herramientas digitales	11,12		
Capacidades didáctico-metodológicas	Facilita y dinamiza el aprendizaje	13,14		
	Estrategias de interacción	15,16		
	Metodología de la enseñanza	17,18		
Apoyo al desarrollo del estudiante	Seguimiento individual o grupal	19,20		
	Retroalimentación efectiva	21,22		
	Acompañamiento socioemocional	23,24		

Fuente: Elaboración propia.

**Variable: Calidad del Servicio**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Tecnología	Infraestructura tecnológica	25,26	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo 32-74 Medio 75-119 Alto 118-160
	Disponibilidad, rendimiento y capacidad	27,28		
	Seguridad y privacidad	29,30		
	Accesibilidad	31,32		
	Usabilidad	33,34		
	Mantenimiento	35,36		
Formación	Equipo docente	37,38		
	Alumnos	39,40		
Diseño instruccional	Orientaciones generales	41,42		
	Objetivos	43,44		
	Contenidos	45,46		
	Interacción	47,48		
	Seguimiento y Tutoría	49,50		
	Evaluación	51,52		
Servicios y soporte	Servicio de información	53,54		
	Atención al alumno	55,56		

Fuente: Elaboración propia.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación curricular</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Es fundamental tener un plan curricular para los niños de la institución educativa.	X		X		X		
2	Se debe aplicar la diversificación curricular para todos niños del plantel.	X		X		X		
3	Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los niños.	X		X		X		
4	Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada niño.	X		X		X		
5	Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los niños.	X		X		X		
6	Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.	X		X		X		
7	Se debe brindar a los niños una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.	X		X		X		

8	La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recursos educativos digitales</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	Se debe brindar todos los materiales complementarios a los niños para su continuo aprendizaje.	X		X		X		
10	Es importante incentivar a cada niño con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
11	Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los niños.	X		X		X		
12	Es un factor fundamental para el aprendizaje de los niños incentivar a usar las herramientas digitales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidades didáctico-metodológicas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Es importante darles las facilidades a todos los niños para mejorar el aprendizaje de cada uno.	X		X		X		
14	Es deber del docente el facilitar y dinamizar el aprendizaje	X		X		X		
15	Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los niños.	X		X		X		
16	El docente está a cargo de las estrategias de interacción.	X		X		X		

17	Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.	X		X		X		
18	La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Apoyo al desarrollo del estudiante</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.	X		X		X		
20	El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.	X		X		X		
21	Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los niños.	X		X		X		
22	Es importante la retroalimentación efectiva para que cada niño pueda comprender mejor los temas que se tratan.	X		X		X		
23	Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada niño	X		X		X		
24	Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los niños.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Luján Cabrera, Micaela

**DNI:** 41691632

**Especialidad del validador:** Doctora en Administración

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

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

**3Claridad:** 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

**Lima, 10 de noviembre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1: Tecnología</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Es importante que los niños cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.	X		X		X		
2	Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.	X		X		X		
3	Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
4	Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas.	X		X		X		
5	Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los niños y docentes.	X		X		X		
6	Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.	X		X		X		
7	Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los niños.	X		X		X		
8	Es importante que los niños cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.	X		X		X		

9	Se debe brindar a los niños el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
10	Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los niños.	X		X		X		
11	Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.	X		X		X		
12	Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Formación</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los niños.	X		X		X		
14	Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los niños.	X		X		X		
15	Es necesario que los niños tengan una formación sólida para su aprendizaje.	X		X		X		
16	Se debe establecer normas que deben cumplir todos los niños a fin de mejorar su aprendizaje.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Diseño Instruccional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

<b>17</b>	Se debe brindar las orientaciones necesarias para los niños.	X		X		X		
<b>18</b>	Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.	X		X		X		
<b>19</b>	Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada niño.	X		X		X		
<b>20</b>	Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.	X		X		X		
<b>21</b>	Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales.	X		X		X		
<b>22</b>	Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los niños.	X		X		X		
<b>23</b>	Se debe mantener la interacción entre el niño y las herramientas digitales.	X		X		X		
<b>24</b>	Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los niños.	X		X		X		
<b>25</b>	Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.	X		X		X		
<b>26</b>	Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el niño.	X		X		X		

27	Es importante el evaluar constantemente a los niños, para poder evidenciar su avance.	X		X		X		
28	La evaluación forma parte del diseño instruccional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Servicios y Soporte</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
29	En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información	X		X		X		
30	Los niños necesitan recibir un adecuado servicio de información.	X		X		X		
31	La atención al niño es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.	X		X		X		
32	Los docentes deben poder brindar completa atención a sus niños.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**

Luján Cabrera, Micaela



**DNI:** 41691632

**Especialidad del validador:** Doctora en Administración

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

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

**3Claridad:** 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

**Lima, 10 de noviembre del 2021**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. García', written over a horizontal line.

**Firma del Experto Informante.**

#### Anexo N° 4: Confiabilidad – Alfa de Crombach

Del mismo modo, Hernández et al. (2014), expone que los valores del Alpha de Cronbach (p.207):

Tabla 13: Interpretación de coeficiente de Alfa

Resultado	Interpretación
0.9	Total o perfecta
0.8	Elevada
0.7	Regular
0.6	Baja
0.5	Muy Baja

Coeficiente de Alfa < 5 es inaceptable

Tabla 14: Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión pedagógica	0,922	24
Calidad de servicio educativo virtual	0,913	32

Al aplicar el análisis de confiabilidad del instrumento, se logró como resultado que el instrumento aplicado en la gestión pedagógica es fiable, debido a que se obtuvo como resultado 0.922. Del mismo modo, el instrumento de la calidad de servicio educativo virtual fue considerado como viable y confiable para su empleo en la investigación, debido a que 0.913.

## Anexo N° 5: Matriz de consistencia

### Leyenda:

■ Primera Variable

■ Segunda Variable

TÍTULO: **GESTIÓN PEDAGÓGICA** Y **CALIDAD DEL SERVICIO** EN EDUCACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN PARTICULAR “APRENDO JUGANDO”, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cómo se relaciona la gestión pedagógica y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021?	Determinar la relación entre gestión pedagógica y calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	<b>VARIABLE 1: GESTIÓN PEDAGÓGICA</b>				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVEL	
			PLANIFICACIÓN CURRICULAR	Diversificación curricular	1,2		
				Organización de los aprendizajes	3,4		
				Responsabilidad y cumplimiento curricular	5,6		
				Evaluación de la planificación	7,8		
			RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES	Material complementario	9,10		
				Herramientas digitales	11,12		
			CAPACIDADES DIDÁCTICO-METODOLÓGICAS	Facilita y dinamiza el aprendizaje	13,14	Bajo	
				Estrategias de interacción	15,16	Medio	
				Metodología de la enseñanza	17,18	Alto	
			APOYO AL DESARROLLO DEL ESTUDIANTE	Seguimiento individual o grupal	19,20		
Retroalimentación efectiva	21,22						
Acompañamiento socioemocional	23,24						
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO</b>				

¿Cómo se relaciona la dimensión planificación curricular y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021?	Determinar la relación entre la dimensión planificación curricular y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	La planificación curricular se relaciona significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM			
¿Cómo se relaciona la dimensión recursos educativos digitales y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021?	Determinar la relación entre la dimensión recursos educativos digitales y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	Los recursos educativos digitales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	<b>TECNOLOGÍA</b>	Infraestructura tecnológica	1,2			
¿Cómo se relaciona la dimensión capacidades didáctico metodológicas y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021?	Determinar la relación entre la dimensión capacidades didáctico metodológicas y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	Las capacidades didáctico metodológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.		<b>DISEÑO INSTRUCCIONAL</b>	Disponibilidad, rendimiento y capacidad	3,4		
¿Cómo se relaciona la dimensión apoyo al desarrollo del estudiante y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021?	Determinar la relación entre la dimensión apoyo al desarrollo del estudiante y la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	El apoyo al desarrollo del estudiante se relacionan significativamente con la calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021.	<b>SERVICIOS Y SOPORTE</b>		Seguridad y privacidad	5,6		
						Accesibilidad	7,8	
						Usabilidad	9,10	
						Mantenimiento	11,12	
				<b>FORMACIÓN</b>	Equipo docente	13,14		
					Alumnos	15,16		
				Orientaciones generales	17,18	Bajo Medio Alto		
				Objetivos	19,20			
				Contenidos	21,22			
				Interacción	23,24			
				Seguimiento y Tutoría	25,26			
				Evaluación	27,28			
				Servicio de información	29,30			
				Atención al alumno	31,32			

**TIPO, DISEÑO Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN****POBLACIÓN Y MUESTRA****TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

**Enfoque:** Cuantitativo

**Método:** Deductivo

**Nivel:** Correlacional

**Diseño:** No experimental

**Línea de Investigación:** Gestión y Calidad  
Educativa

**Población:** PPF de 80 niños de 3 a 5 años

**Muestra:** PPF de 65 niños de 3 a 5 años

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario  
Estadística Descriptiva SPSS

## Anexo N° 6: Cuestionario virtual para la recolección de datos

### Instrumento que mide la variable 1: Gestión Pedagógica

#### Encuestado 1

1. Es fundamental tener un plan curricular para los niños de la institución educativa

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

2. Se debe aplicar la diversificación curricular para todos niños del plantel.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los niños

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

4. Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

6. Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Se debe brindar a los niños una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Se debe brindar todos los materiales complementarios a los niños para su continuo aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Es importante incentivar a cada niño con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Es un factor fundamental para el aprendizaje de los niños incentivar a usar las herramientas digitales

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



13. Es importante darles las facilidades a todos los niños para mejorar el aprendizaje de cada uno.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. Es deber del docente el facilita y dinamiza el aprendizaje

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los niños

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. El docente está a cargo de las estrategias de interacción.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Es importante la retroalimentación efectiva para que cada niño pueda comprender mejor los temas que se tratan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada niño

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Encuestado 2

1. Es fundamental tener un plan curricular para los niños de la institución educativa

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

2. Se debe aplicar la diversificación curricular para todos niños del plantel.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los niños

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

4. Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

6. Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Se debe brindar a los niños una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Se debe brindar todos los materiales complementarios a los niños para su continuo aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Es importante incentivar a cada niño con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Es un factor fundamental para el aprendizaje de los niños incentivar a usar las herramientas digitales

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Es importante darles las facilidades a todos los niños para mejorar el aprendizaje de cada uno.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. Es deber del docente el facilita y dinamiza el aprendizaje

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los niños

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. El docente está a cargo de las estrategias de interacción.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



21. Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Es importante la retroalimentación efectiva para que cada niño pueda comprender mejor los temas que se tratan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada niño

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Encuestado 3

1. Es fundamental tener un plan curricular para los niños de la institución educativa

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

2. Se debe aplicar la diversificación curricular para todos niños del plantel.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los niños

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

4. Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otro: .....

6. Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Se debe brindar a los niños una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Se debe brindar todos los materiales complementarios a los niños para su continuo aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Es importante incentivar a cada niño con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Es un factor fundamental para el aprendizaje de los niños incentivar a usar las herramientas digitales

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Es importante darles las facilidades a todos los niños para mejorar el aprendizaje de cada uno.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. Es deber del docente el facilita y dinamiza el aprendizaje

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los niños

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. El docente está a cargo de las estrategias de interacción.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Es importante la retroalimentación efectiva para que cada niño pueda comprender mejor los temas que se tratan.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada niño

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

### Encuestado 1

1. Es importante que los niños cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



5. Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los niños y docentes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Es importante que los niños cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Se debe brindar a los niños el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Es necesario que los niños tengan una formación sólida para su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Se debe establecer normas que deben cumplir todos los niños a fin de mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Se debe brindar las orientaciones necesarias para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Se debe mantener la interacción entre el niño y las herramientas digitales

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

26. Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

27. Es importante el evaluar constantemente a los niños, para poder evidenciar su avance.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

28. La evaluación forma parte del diseño instruccional.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. Los niños necesitan recibir un adecuado servicio de información.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

31. La atención al niño es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

32. Los docentes deben poder brindar completa atención a sus niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Encuestado 2

1. Es importante que los niños cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



5. Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los niños y docentes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Es importante que los niños cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Se debe brindar a los niños el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Es necesario que los niños tengan una formación sólida para su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Se debe establecer normas que deben cumplir todos los niños a fin de mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Se debe brindar las orientaciones necesarias para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Se debe mantener la interacción entre el niño y las herramientas digitales

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

26. Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

27. Es importante el evaluar constantemente a los niños, para poder evidenciar su avance.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

28. La evaluación forma parte del diseño instruccional.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. Los niños necesitan recibir un adecuado servicio de información.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

31. La atención al niño es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

32. Los docentes deben poder brindar completa atención a sus niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Encuestado 3

1. Es importante que los niños cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



5. Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los niños y docentes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Es importante que los niños cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Se debe brindar a los niños el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Es necesario que los niños tengan una formación sólida para su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Se debe establecer normas que deben cumplir todos los niños a fin de mejorar su aprendizaje.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Se debe brindar las orientaciones necesarias para los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Se debe mantener la interacción entre el niño y las herramientas digitales

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

26. Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el niño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

27. Es importante el evaluar constantemente a los niños, para poder evidenciar su avance.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

28. La evaluación forma parte del diseño instruccional.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. Los niños necesitan recibir un adecuado servicio de información.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- No de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

31. La atención al niño es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

32. Los docentes deben poder brindar completa atención a sus niños.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo





2	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
2	5	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2
5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	3	5	2
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4
4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4
5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
3	3	2	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4
4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	3	5	2
2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4

CALIDAD DEL SERVICIO																																	
N°	TECNOLOGÍA											FORMACIÓN				DISEÑO INSTRUCCIONAL											SERVICIOS Y APORTE						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
PPFF1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4		
PPFF2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
PPFF3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PPFF4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PPFF5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
PPFF6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PPFF7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
PPFF8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
PPFF9	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	
PPFF10	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
PPFF11	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
PPFF12	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
PPFF13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
PPFF14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
PPFF15	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PPFF16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
PPFF17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	
PPFF18	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	
PPFF19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PPFF20	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	
PPFF21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	
PPFF22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
PPFF23	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
PPFF24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	

PPFF2 5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	
PPFF2 6	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
PPFF2 7	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4		
PPFF2 8	5	5	5	2	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5		
PPFF2 9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
PPFF3 0	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5		
PPFF3 1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	3	5	5	5	5	
PPFF3 2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	5	
PPFF3 3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	4	2	
PPFF3 4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
PPFF3 5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	2	5
PPFF3 6	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4
PPFF3 7	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5
PPFF3 8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
PPFF3 9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	2	3	3	2	2	5	2	4	4	4	5	
PPFF4 0	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	
PPFF4 1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	
PPFF4 2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2	
PPFF4 3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	
PPFF4 4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2
PPFF4 5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	
PPFF4 6	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4	
PPFF4 7	2	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	

PPFF4 8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
PPFF4 9	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5			
PPFF5 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4				
PPFF5 1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
PPFF5 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
PPFF5 3	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	3	2	4	5		
PPFF5 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
PPFF5 5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	2	5	4	4	5			
PPFF5 6	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4		
PPFF5 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
PPFF5 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5
PPFF5 9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PPFF6 0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	
PPFF6 1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PPFF6 2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	2	4	4	5
PPFF6 3	2	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	
PPFF6 4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PPFF6 5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	

## Anexo N° 8: Resultados descriptivos del cuestionario

Tabla 15: ítem 01

Es fundamental tener un plan curricular para los alumnos de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	13,8	13,8	13,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,5	1,5	15,4
	De acuerdo	19	29,2	29,2	44,6
	Totalmente de acuerdo	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

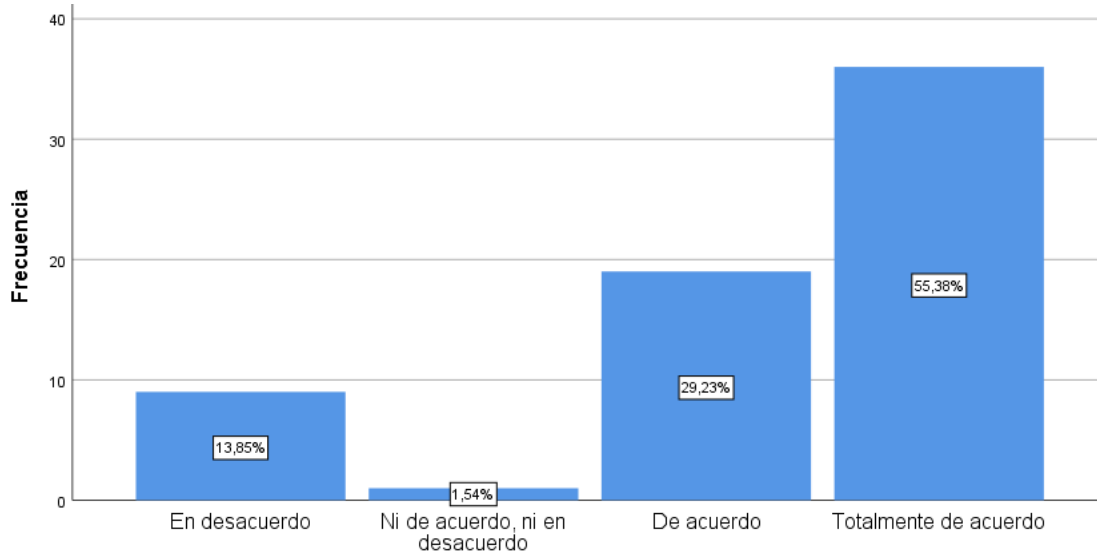


Figura 4: Gráfico de barras del ítem 01

En la tabla 15 y figura 4 de la afirmación "Es fundamental tener un plan curricular para los alumnos de la institución educativa" .se evidenció que el 55,4 % estuvo totalmente de acuerdo que es fundamental tener un plan curricular para los alumnos de la institución educativa.

Tabla 16: ítem 02

Se debe aplicar la diversificación curricular para todos alumnos del plantel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	12,3
	De acuerdo	21	32,3	32,3	44,6
	Totalmente de acuerdo	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

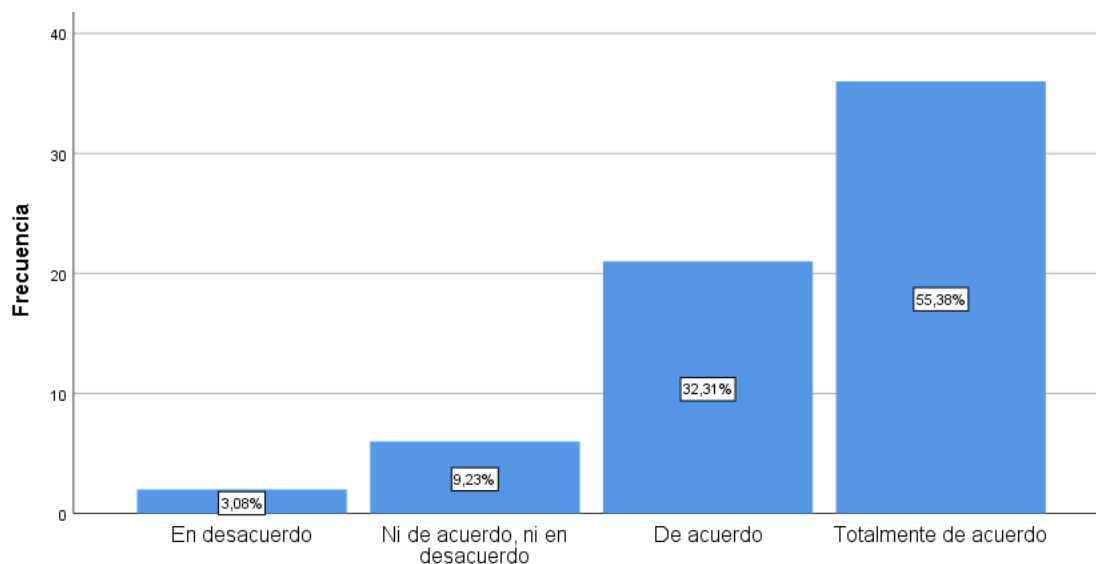


Figura 5: Gráfico de barras del ítem 02

En la tabla 16 y figura 5 de la afirmación "Se debe aplicar la diversificación curricular para todos alumnos del plantel", se evidenció que el 55,4 % estuvo totalmente de acuerdo que se debe aplicar la diversificación curricular para todos alumnos del plantel.

Tabla 17: ítem 03

Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,1	3,1	6,2
	De acuerdo	31	47,7	47,7	53,8
	Totalmente de acuerdo	30	46,2	46,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

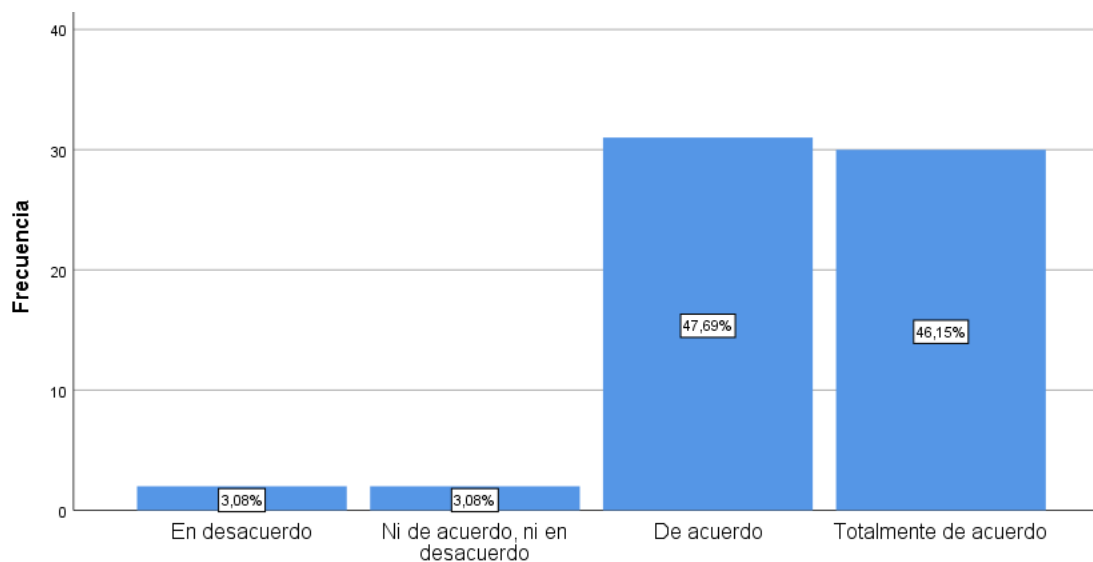


Figura 6: Gráfico de barras del ítem 03

En la tabla 17 y figura 6 de la afirmación “Es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los estudiantes”, se evidenció que el 47,7 % estuvo de acuerdo que es fundamental cumplir con la organización para el óptimo aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 18: ítem 04

Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada estudiante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,5	1,5	6,2
	De acuerdo	31	47,7	47,7	53,8
	Totalmente de acuerdo	30	46,2	46,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

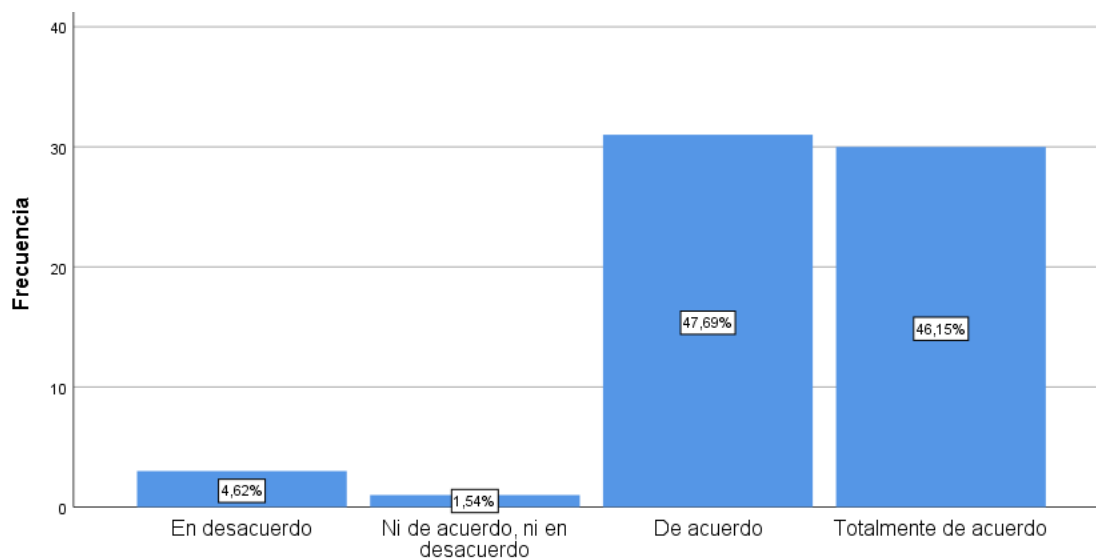


Figura 7: Gráfico de barras del ítem 04

En la tabla 18 y figura 7 de la afirmación “Un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada estudiante”, se evidenció que el 47,7 % estuvo de acuerdo que es un factor importante es cumplir con la organización para el desarrollo de cada estudiante.



Tabla 19: ítem 05

Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,3	12,3	16,9
	De acuerdo	36	55,4	55,4	72,3
	Totalmente de acuerdo	18	27,7	27,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

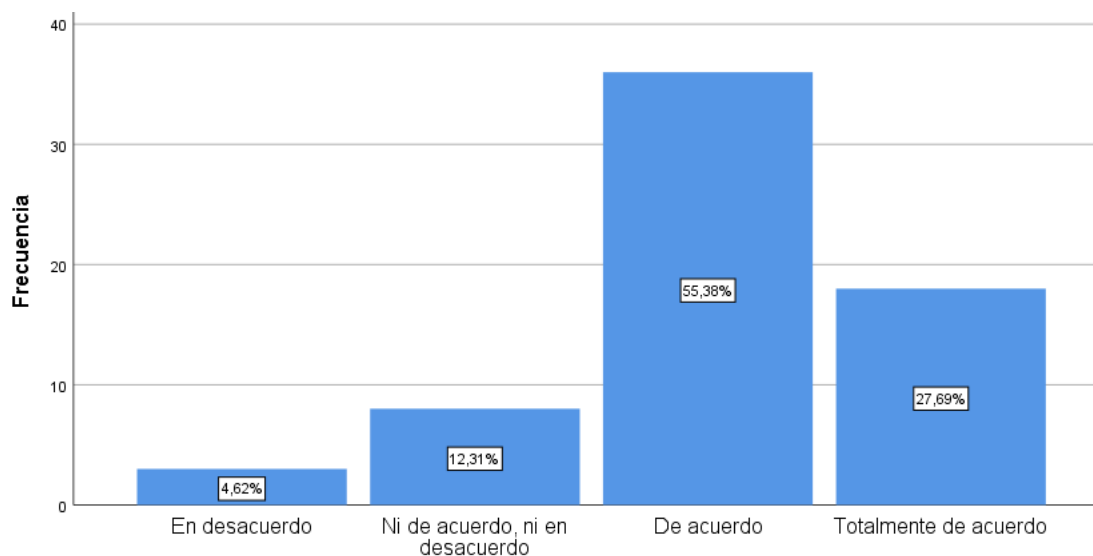


Figura 8: Gráfico de barras del ítem 05

En la tabla 19 y figura 8 de la afirmación "Es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los estudiantes", se evidenció que el 55,4 % estuvo de acuerdo que es importante velar por el cumplimiento curricular para todos los estudiantes.

Tabla 20: ítem 06

Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	20,0	20,0	23,1
	De acuerdo	34	52,3	52,3	75,4
	Totalmente de acuerdo	16	24,6	24,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

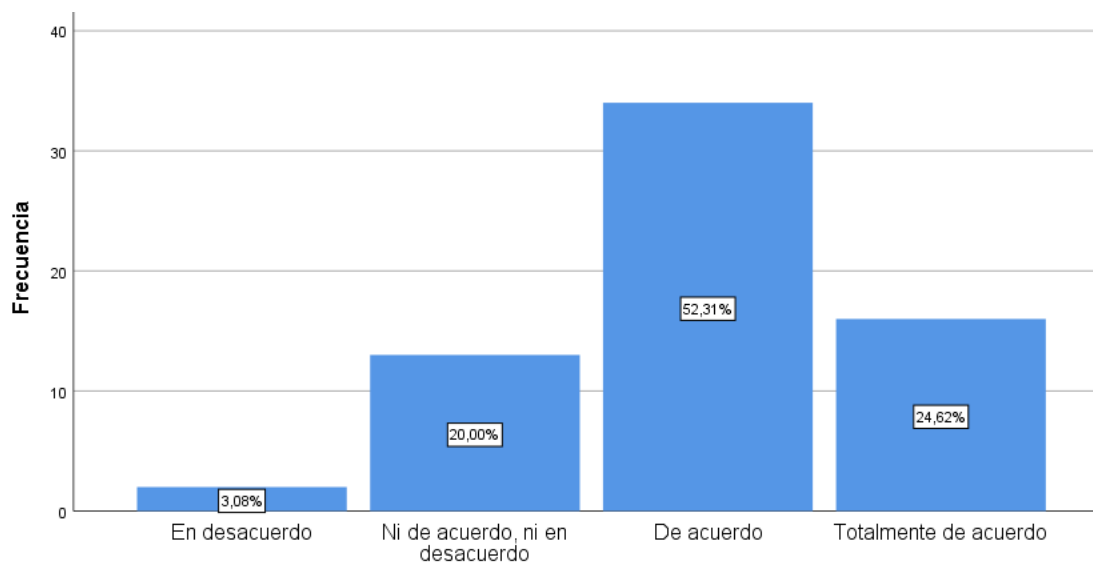


Figura 9: Gráfico de barras del ítem 06

En la tabla 20 y figura 9 de la afirmación “Se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos”, se evidenció que el 52,3 % estuvo de acuerdo que se debe establecer el cumplimiento curricular en los plazos establecidos.

Tabla 21: ítem 07

Se debe brindar a los alumnos una evaluación respecto al aprendizaje que reciben.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	De acuerdo	38	58,5	58,5	61,5
	Totalmente de acuerdo	25	38,5	38,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

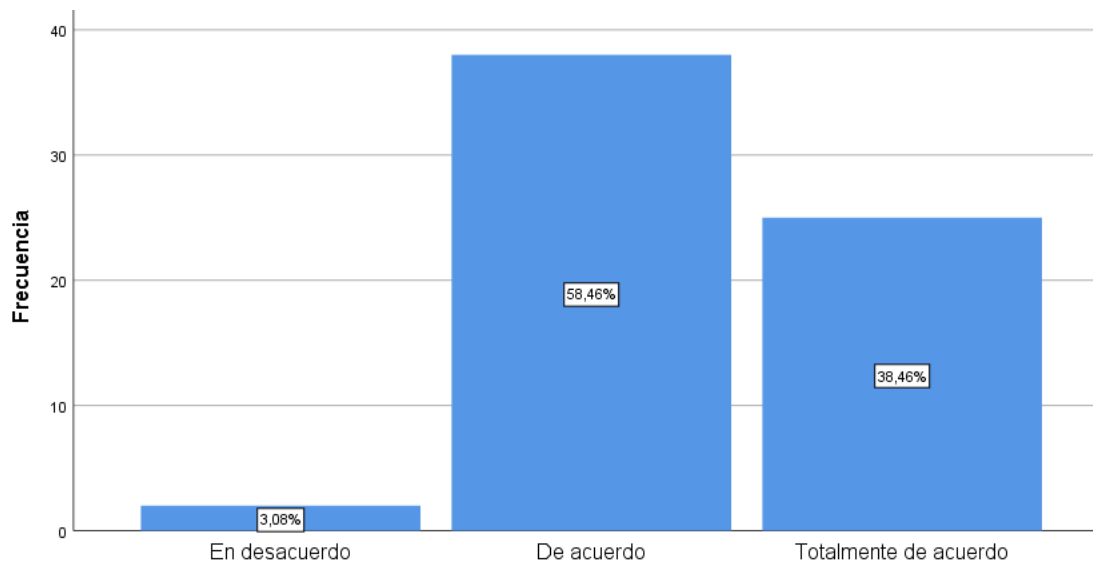


Figura 10: Gráfico de barras del ítem 07

En la tabla 21 y figura 10 de la afirmación "Se debe brindar a los alumnos una evaluación respecto al aprendizaje que reciben", se evidenció que el 58,5 % estuvo de acuerdo que se debe brindar a los alumnos una evaluación respecto al aprendizaje que reciben. Por otro lado, un 38,5 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 22: ítem 08

La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	De acuerdo	37	56,9	56,9	63,1
	Totalmente de acuerdo	24	36,9	36,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

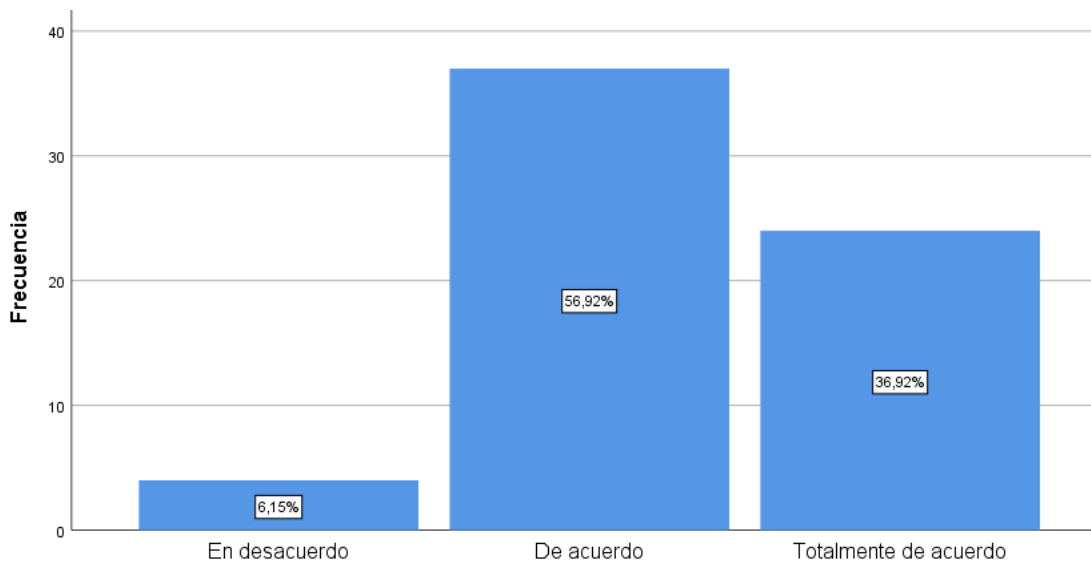


Figura 11: Gráfico de barras del ítem 08

En la tabla 22 y figura 11 de la afirmación “La evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes”, se evidenció que el 56,9 % estuvo de acuerdo que la evaluación del aprendizaje debe ser llevada a cabo por los docentes. Por otro lado, un 36,9 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 23: ítem 09

Se debe brindar todos los materiales complementarios a los alumnos para su continuo aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	De acuerdo	34	52,3	52,3	53,8
	Totalmente de acuerdo	30	46,2	46,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

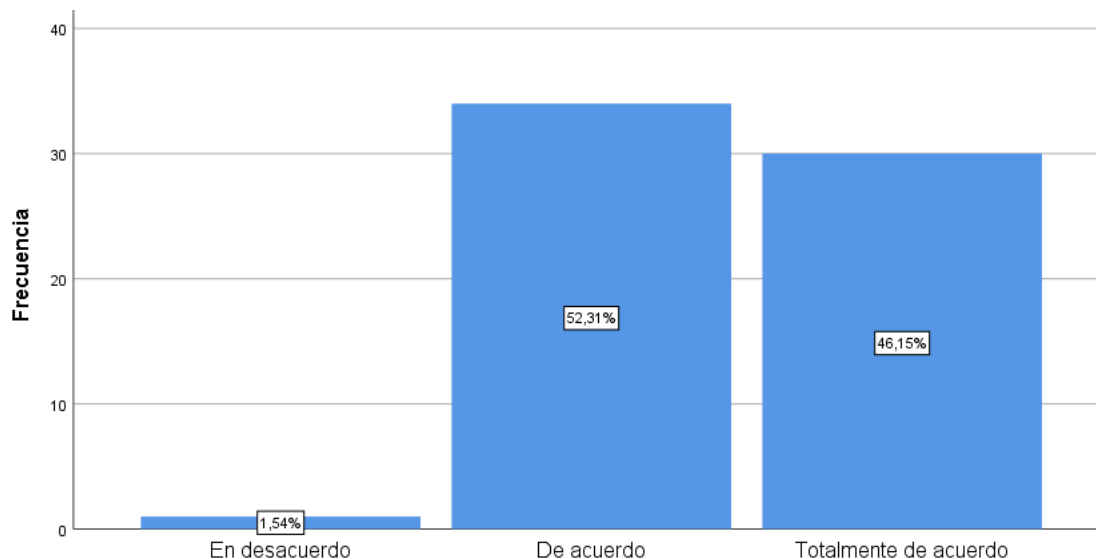


Figura 12: Gráfico de barras del ítem 09

En la tabla 23 y figura 12 de la afirmación "Se debe brindar todos los materiales complementarios a los alumnos para su continuo aprendizaje", se evidenció que el 52,3 % estuvo de acuerdo que se debe brindar todos los materiales complementarios a los alumnos para su continuo aprendizaje. Por otro lado, un 46,2 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 24: ítem 10

Es importante incentivar a cada alumno con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	De acuerdo	32	49,2	49,2	52,3
	Totalmente de acuerdo	31	47,7	47,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

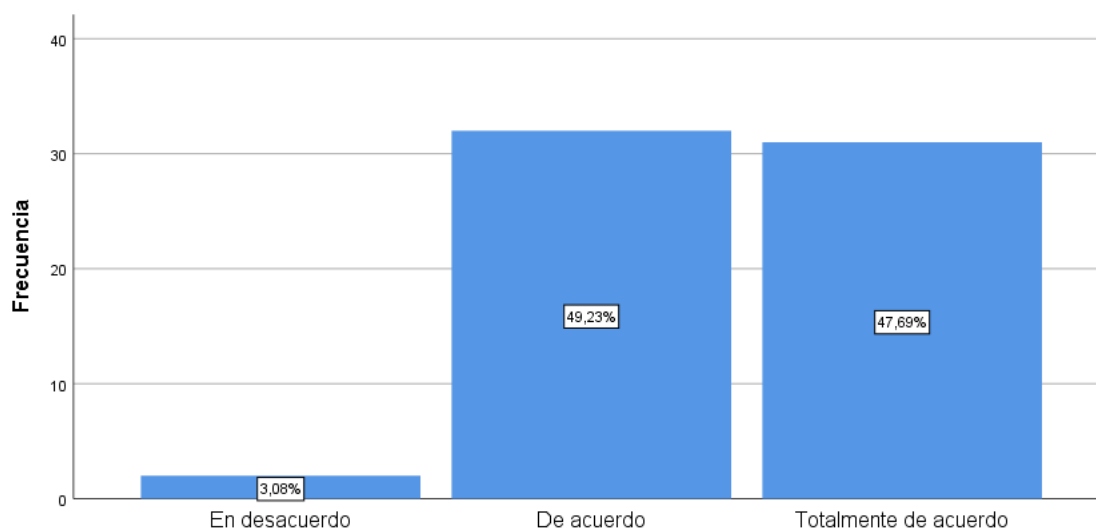


Figura 13: Gráfico de barras del ítem 10

En la tabla 24 y figura 13 de la afirmación "Es importante incentivar a cada alumno con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje", se evidenció que el 49,2 % estuvo de acuerdo que es importante incentivar a cada alumno con diversos materiales educativos lo cual ayuda a mejorar su aprendizaje. Por otro lado, un 47,7 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 25: ítem 11

Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los alumnos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	13,8	13,8	16,9
	De acuerdo	30	46,2	46,2	63,1
	Totalmente de acuerdo	24	36,9	36,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

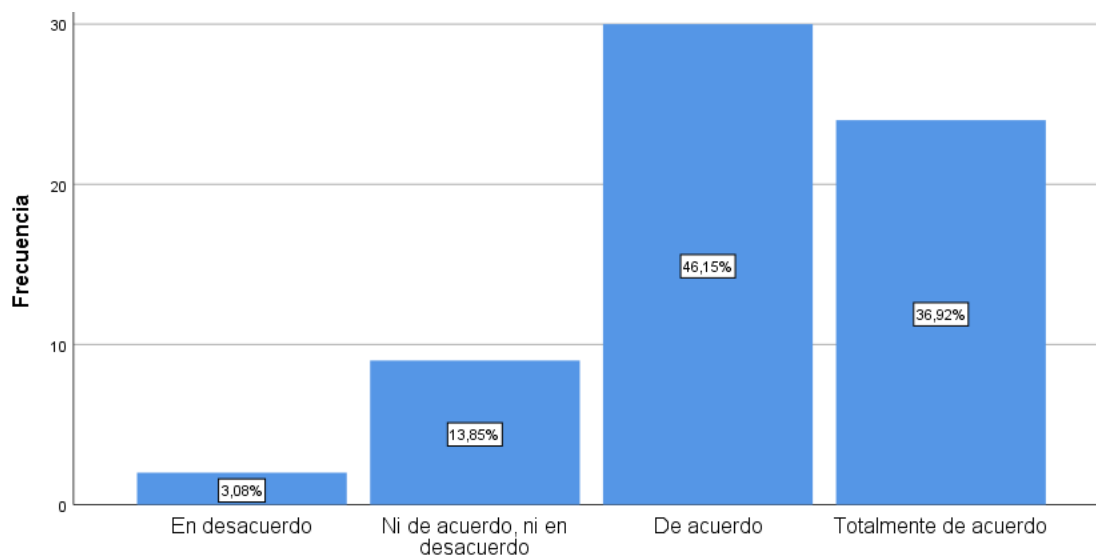


Figura 14: Gráfico de barras del ítem 11

En la tabla 25 y figura 14 de la afirmación "Es necesario implementar las herramientas digitales para todos los alumnos", se evidenció que el 46,2 % estuvo de acuerdo que es necesario implementar las herramientas digitales para todos los alumnos. Por otro lado, un 36,9 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 26: ítem 12

Es un factor fundamental para el aprendizaje de los estudiantes incentivar a usar las herramientas digitales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	13,8	13,8	13,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	21,5	21,5	35,4
	De acuerdo	17	26,2	26,2	61,5
	Totalmente de acuerdo	25	38,5	38,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

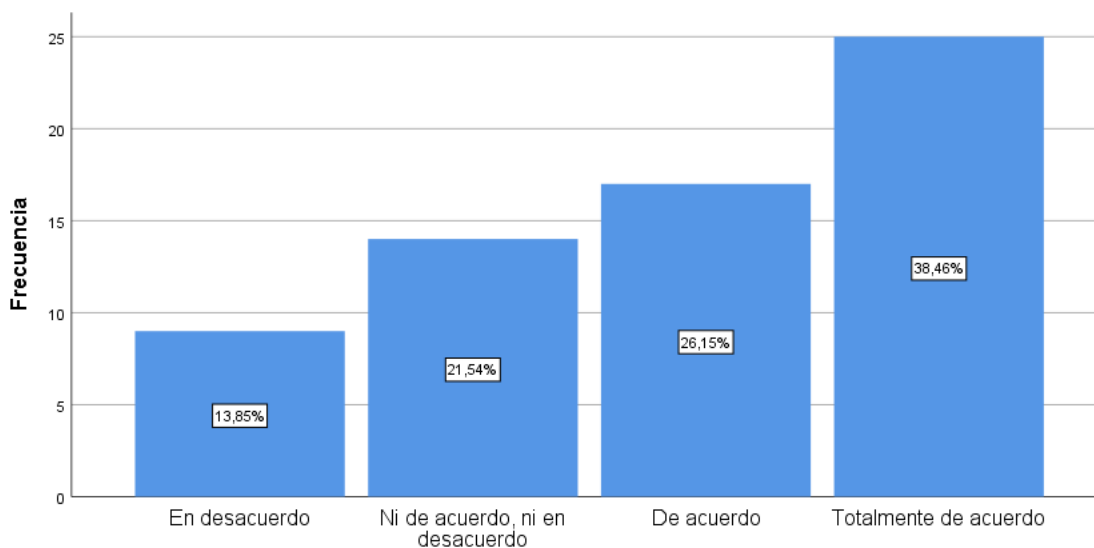


Figura 15: Gráfico de barras del ítem 12

En la tabla 26 y figura 15 de la afirmación “Es un factor fundamental para el aprendizaje de los estudiantes incentivar a usar las herramientas digitales”, se evidenció que el 38,5 % estuvo totalmente de acuerdo que es un factor fundamental para el aprendizaje de los estudiantes incentivar a usar las herramientas digitales. Por otro lado, un 26,2 % estuvo de acuerdo.



Tabla 27: ítem 13

Es importante darles las facilidades a todos los alumnos para mejorar el aprendizaje de cada uno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	13,8
	De acuerdo	23	35,4	35,4	49,2
	Totalmente de acuerdo	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

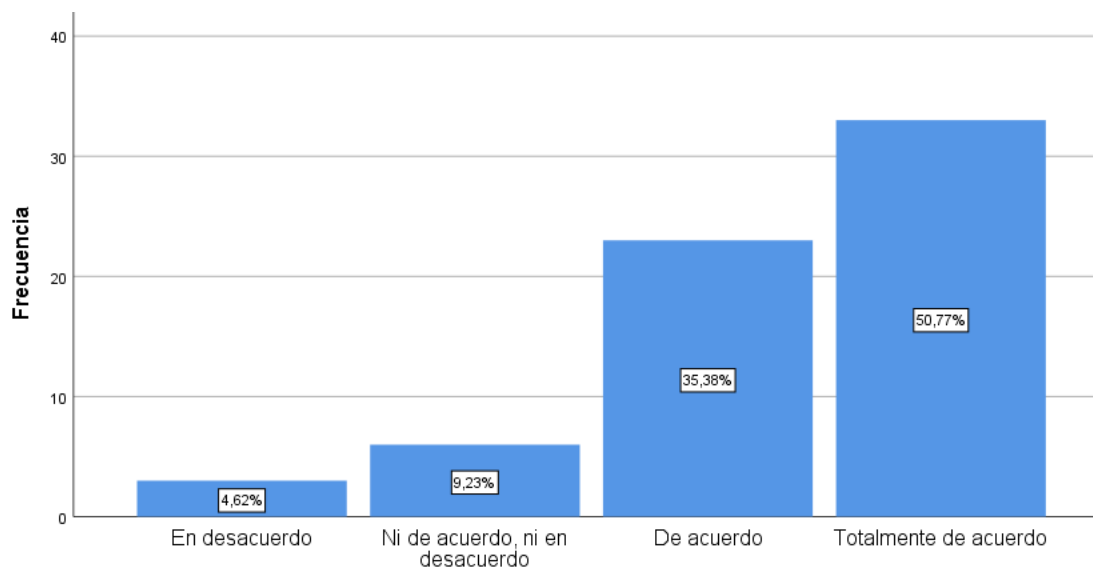


Figura 16: Gráfico de barras del ítem 13

En la tabla 27 y figura 16 de la afirmación "Es importante darles las facilidades a todos los alumnos para mejorar el aprendizaje de cada uno, se evidenció que el 50,8 % estuvo totalmente de acuerdo que es importante darles las facilidades a todos los alumnos para mejorar el aprendizaje de cada uno. Por otro lado, un 35,4 % estuvo de acuerdo.

Tabla 28: ítem 14

Es deber del docente el facilita y dinamiza el aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,4	15,4	16,9
	De acuerdo	33	50,8	50,8	67,7
	Totalmente de acuerdo	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

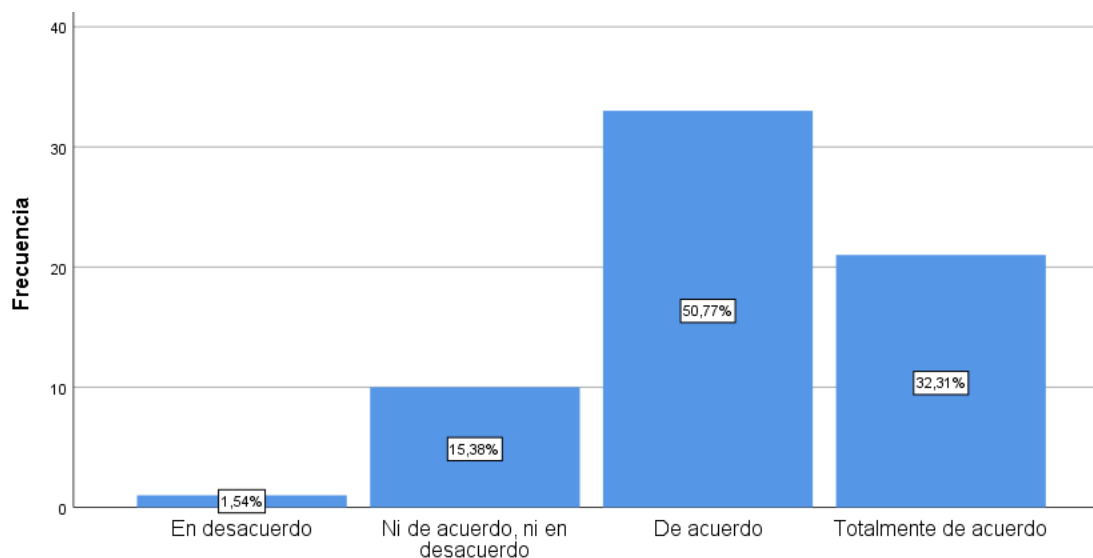


Figura 17: Gráfico de barras del ítem 14

En la tabla 28 y figura 17 de la afirmación “Es deber del docente el facilita y dinamiza el aprendizaje”, se evidenció que el 50,8 % estuvo de acuerdo que es deber del docente el facilita y dinamiza el aprendizaje. Por otro lado, un 32,3 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 29: ítem 15

Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	10,8	10,8	10,8
	De acuerdo	30	46,2	46,2	56,9
	Totalmente de acuerdo	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

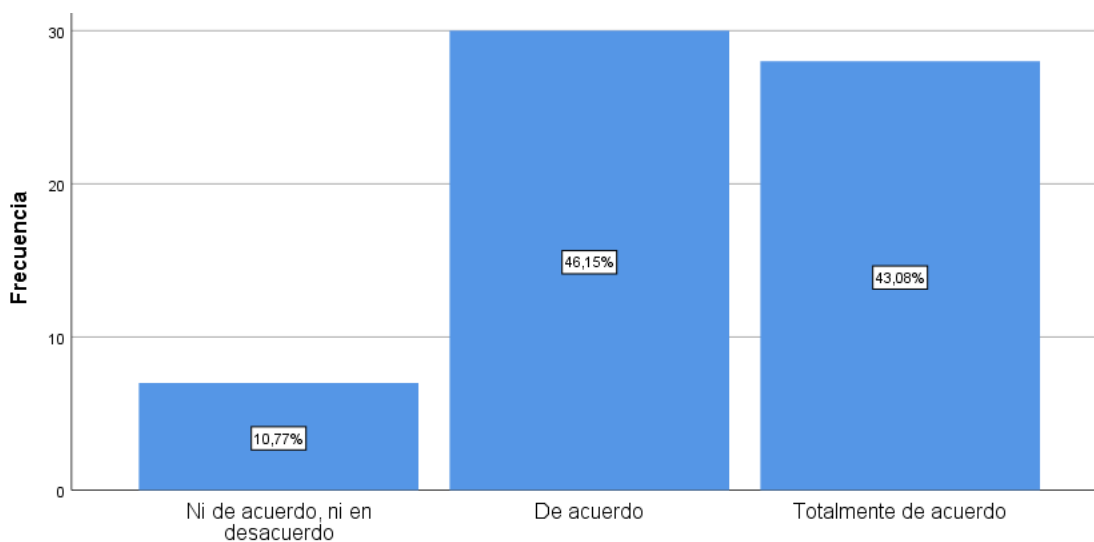


Figura 18: Gráfico de barras del ítem 15

En la tabla 29 y figura 18 de la afirmación “Se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los estudiantes”, se evidenció que el 46,2 % estuvo de acuerdo que se debe priorizar las estrategias de interacción para poder mejorar el aprendizaje de todos los estudiantes. Por otro lado, un 43,1 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 30: Ítem 16

El docente está a cargo de las estrategias de interacción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	12,3
	De acuerdo	34	52,3	52,3	64,6
	Totalmente de acuerdo	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

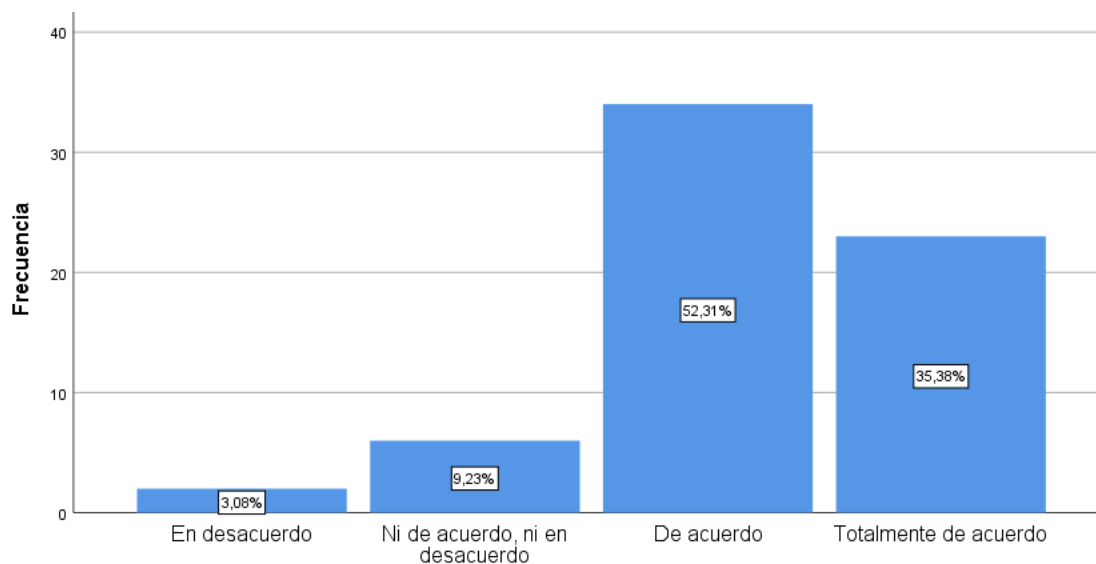


Figura 19: Gráfico de barras del ítem 16

En la tabla 30 y figura 19 de la afirmación "El docente está a cargo de las estrategias de interacción", se evidenció que el 52,3 % estuvo de acuerdo que el docente está a cargo de las estrategias de interacción. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 31: ítem 17

Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	10,8	10,8	10,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,6	4,6	15,4
	De acuerdo	30	46,2	46,2	61,5
	Totalmente de acuerdo	25	38,5	38,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

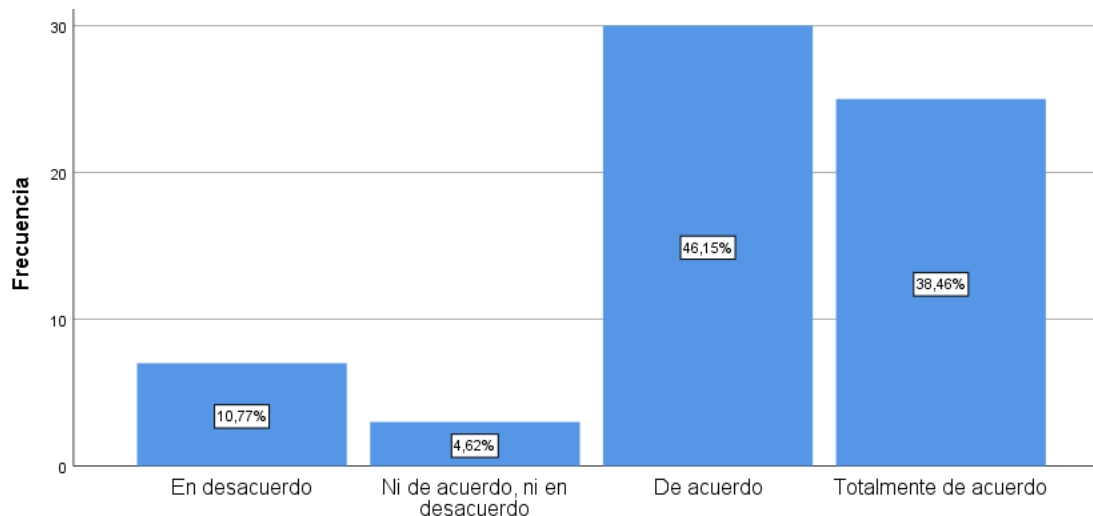


Figura 20: Gráfico de barras del ítem 17

En la tabla 31 y figura 20 de la afirmación “Se debe usar los recursos comunicativos necesarios para mejorar el aprendizaje, esto como metodología de la enseñanza”, se evidenció que el 52,3 % estuvo de acuerdo que el docente está a cargo de las estrategias de interacción. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 32: ítem 18

La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,1	3,1	6,2
	De acuerdo	33	50,8	50,8	56,9
	Totalmente de acuerdo	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

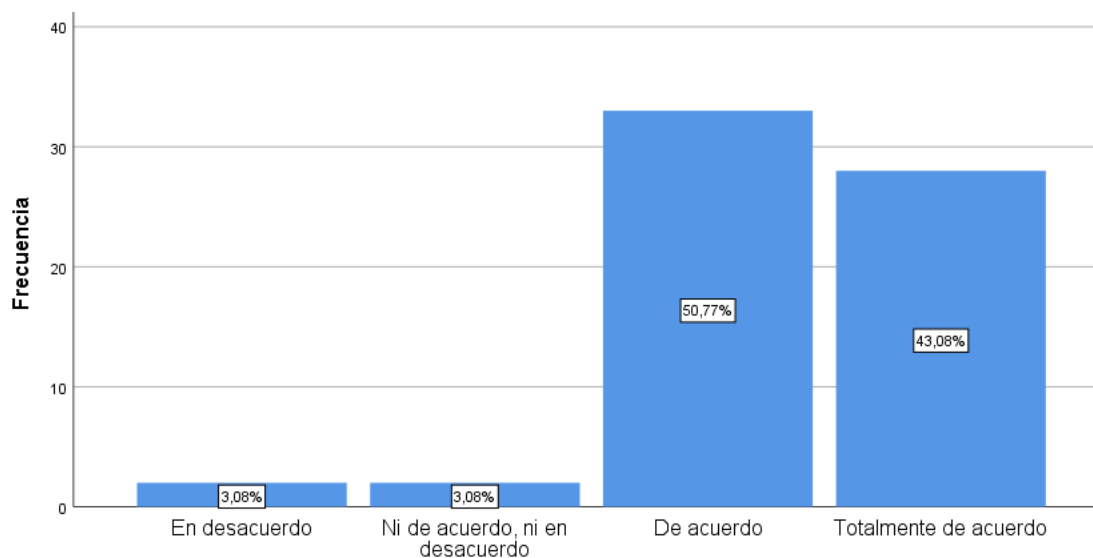


Figura 21: Gráfico de barras del ítem 18

En la tabla 32 y figura 21 de la afirmación “La metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje”, se evidenció que el 50,8 % estuvo de acuerdo que la metodología de enseñanza es un factor crucial en el aprendizaje. Por otro lado, un 43,1 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 33: ítem 19

Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	De acuerdo	34	52,3	52,3	56,9
	Totalmente de acuerdo	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

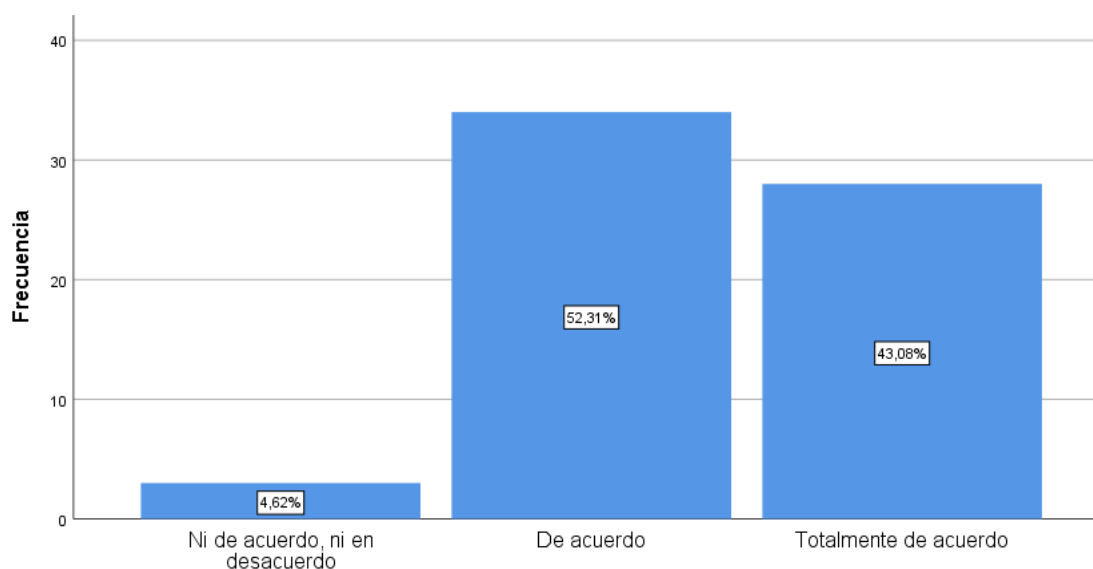


Figura 22: Gráfico de barras del ítem 19

En la tabla 33 y figura 22 de la afirmación “Es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente”, se evidenció que el 52,3 % estuvo de acuerdo que es importante hacer un seguimiento grupal o individual por parte del docente. Por otro lado, un 43,1 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 34: ítem 20

El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	10,8	10,8	13,8
	De acuerdo	29	44,6	44,6	58,5
	Totalmente de acuerdo	27	41,5	41,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

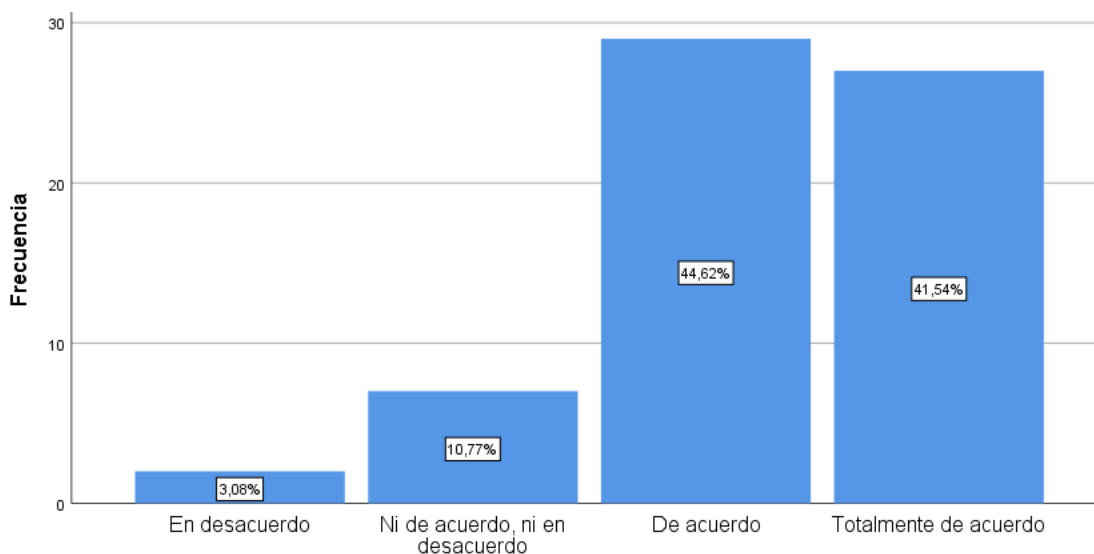


Figura 23: Gráfico de barras del ítem 20

En la tabla 34 y figura 23 de la afirmación “El seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza”, se evidenció que el 44,6 % estuvo de acuerdo que el seguimiento grupal o individual es un mecanismo estratégico de enseñanza. Por otro lado, un 41,5 % estuvo totalmente de acuerdo.



Tabla 35: ítem 21

Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los alumnos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	13,8	13,8	20,0
	De acuerdo	29	44,6	44,6	64,6
	Totalmente de acuerdo	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

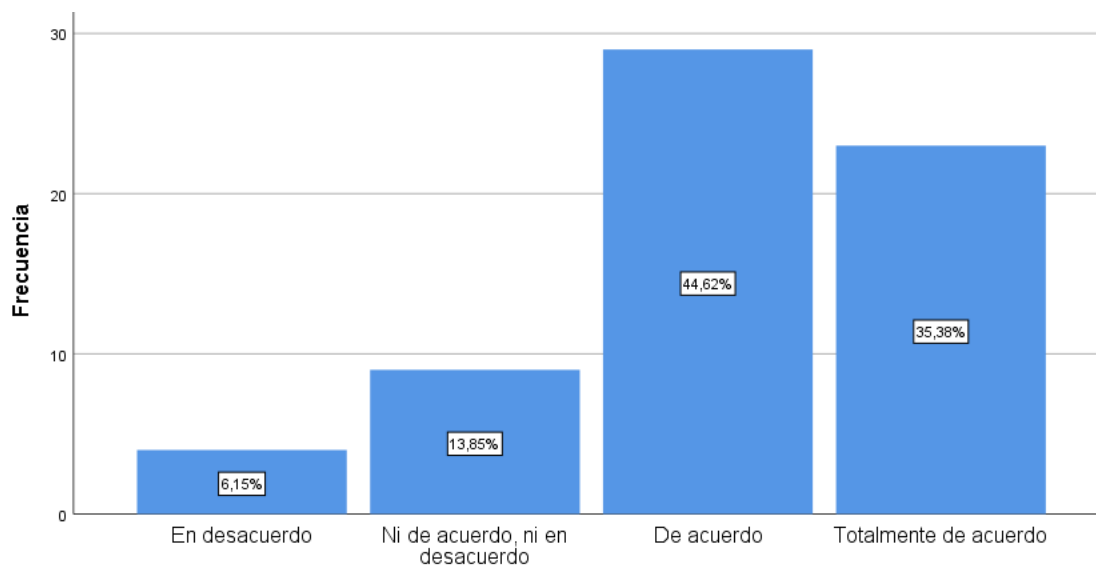


Figura 24: Gráfico de barras del ítem 21

En la tabla 35 y figura 24 de la afirmación "Se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los alumnos", se evidenció que el 44,6 % estuvo de acuerdo que se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los alumnos. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 36: ítem 22

Es importante la retroalimentación efectiva para que cada estudiante pueda comprender mejor los temas que se tratan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	16,9	16,9	16,9
	De acuerdo	33	50,8	50,8	67,7
	Totalmente de acuerdo	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

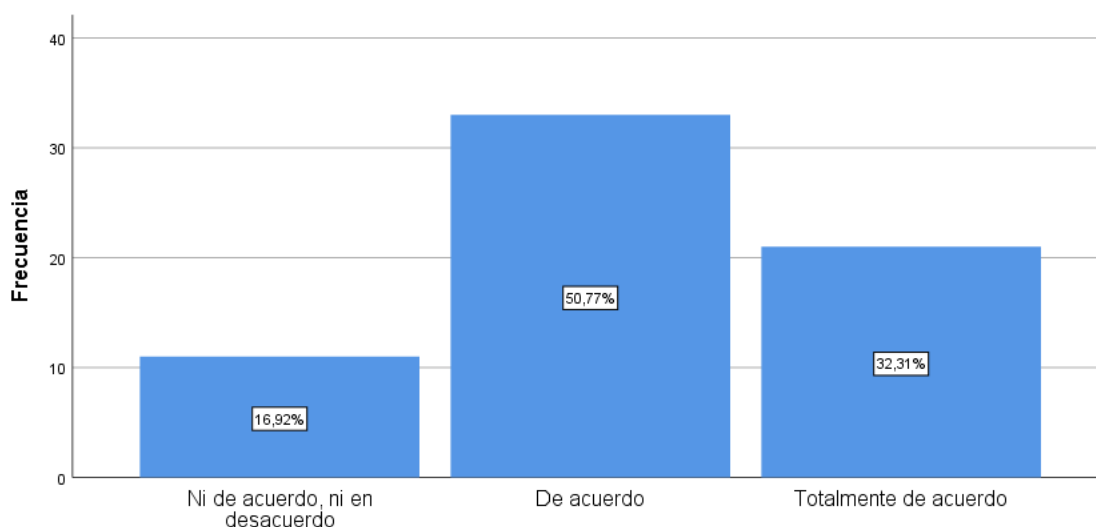


Figura 25: Gráfico de barras del ítem 22

En la tabla 36 y figura 25 de la afirmación “Es importante la retroalimentación efectiva para que cada estudiante pueda comprender mejor los temas que se tratan”, se evidenció que el 44,6 % estuvo de acuerdo que se debe priorizar los métodos de retroalimentación con los alumnos. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 37: ítem 23

Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	32	49,2	49,2	58,5
	Totalmente de acuerdo	27	41,5	41,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

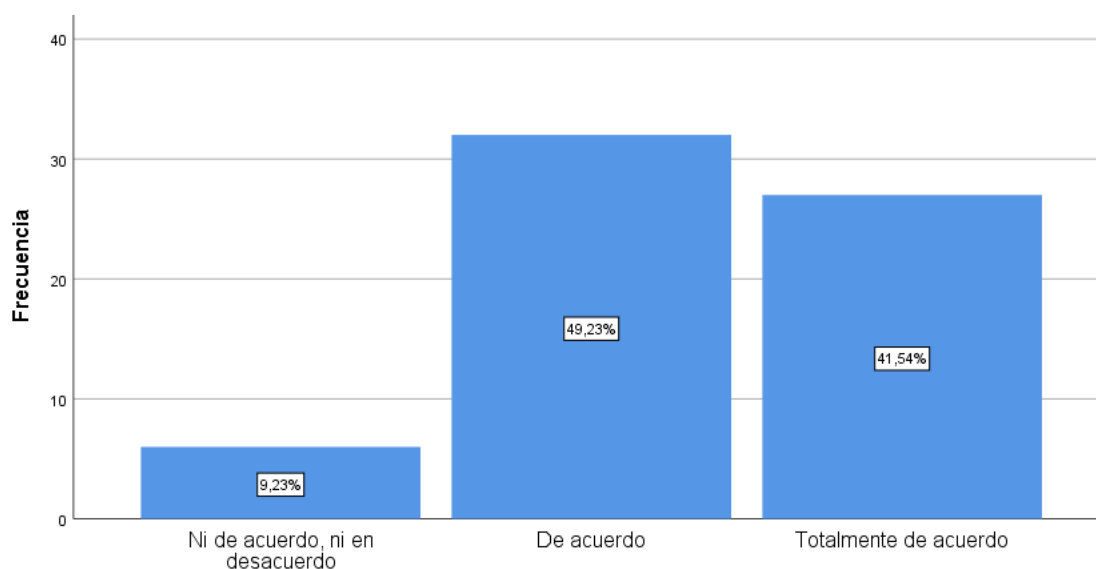


Figura 26: Gráfico de barras del ítem 23

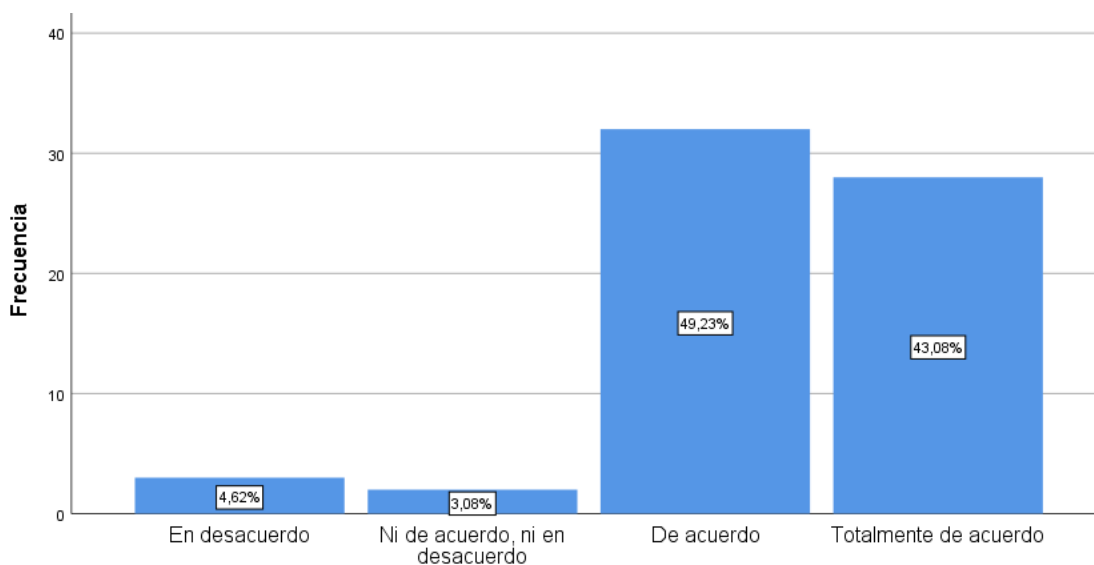
En la tabla 37 y figura 26 de la afirmación “Es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada estudiante”, se evidenció que el 49,6 % estuvo de acuerdo que es importante que cada docente brinde el acompañamiento a cada estudiante. Por otro lado, un 41,5 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 38: ítem 24

Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los alumnos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,1	3,1	7,7
	De acuerdo	32	49,2	49,2	56,9
	Totalmente de acuerdo	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 27: Gráfico de barras del ítem 24



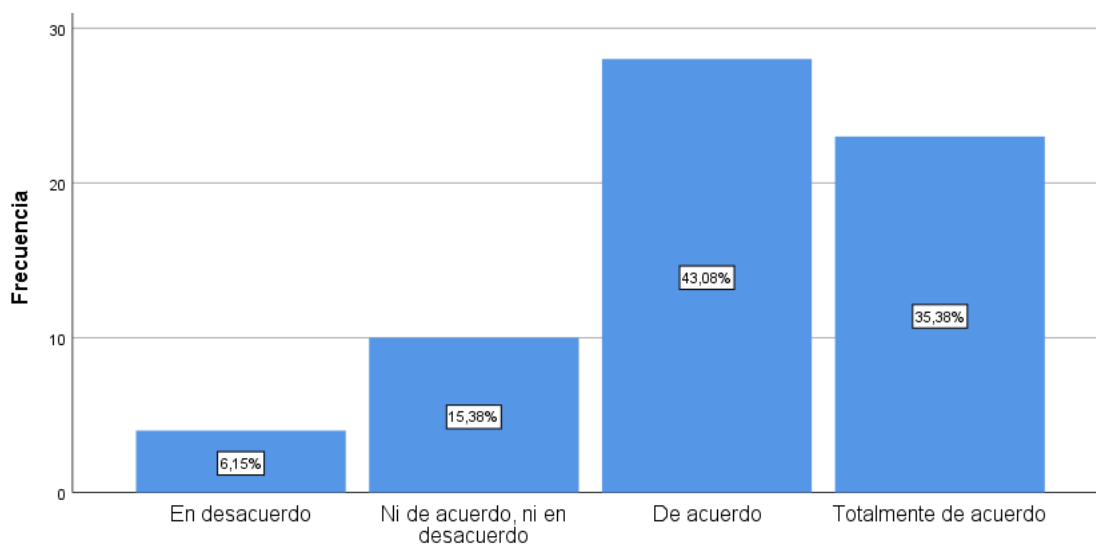
En la tabla 38 y figura 27 de la afirmación "Se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los alumnos", se evidenció que el 49,2 % estuvo de acuerdo que se debe priorizar el acompañamiento socioemocional por parte de los docentes hacia los alumnos. Por otro lado, un 43,1 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 39: ítem 25

Es importante que los estudiantes cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,4	15,4	21,5
	De acuerdo	28	43,1	43,1	64,6
	Totalmente de acuerdo	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 28: Gráfico de barras del ítem 25



En la tabla 39 y figura 28 de la afirmación “Es importante que los estudiantes cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje”, se evidenció que el 43,1 % estuvo de acuerdo que es importante que los estudiantes cuenten con una infraestructura tecnológica para su aprendizaje. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 40: ítem 26

Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7,7	7,7	9,2
	De acuerdo	26	40,0	40,0	49,2
	Totalmente de acuerdo	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

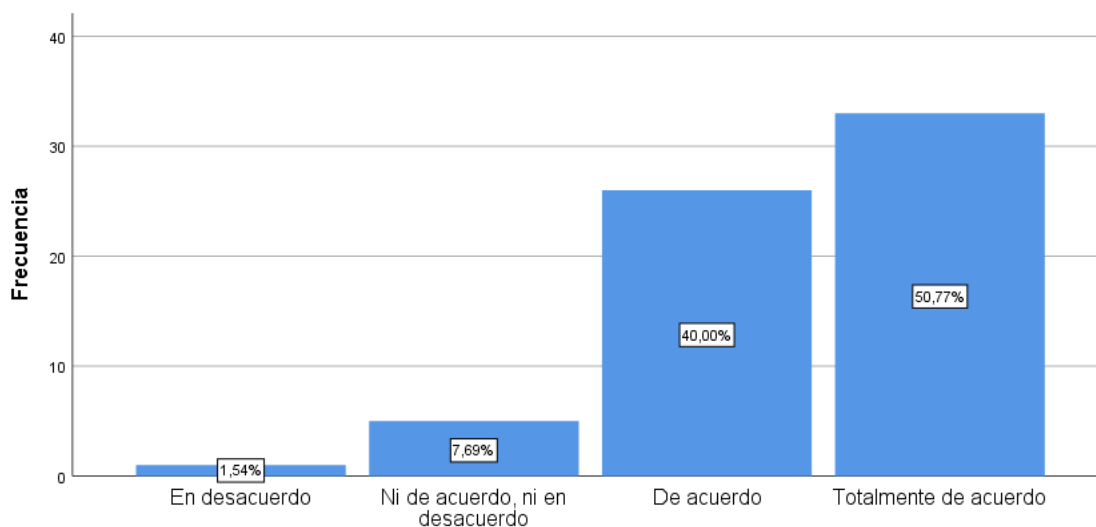


Figura 29: Gráfico de barras del ítem 26

En la tabla 40 y figura 29 de la afirmación "Es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías", se evidenció que el 50,8 % estuvo de acuerdo que es fundamental que las escuelas cuenten con una infraestructura tecnológica para fomentar el uso de tecnologías. Por otro lado, un 40 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 41: ítem 27

Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,5	1,5	3,1
	De acuerdo	29	44,6	44,6	47,7
	Totalmente de acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

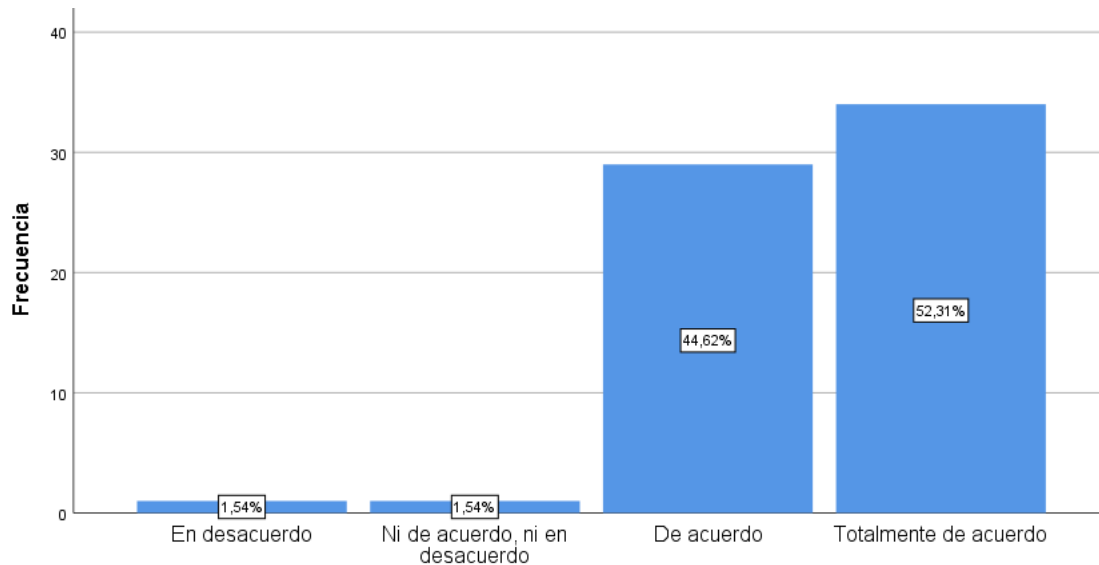


Figura 30: Gráfico de barras del ítem 27

En la tabla 41 y figura 30 de la afirmación “Es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje”, se evidenció que el 44,6 % estuvo de acuerdo que es importante contar con una buena capacidad para poder mejorar su aprendizaje. Por otro lado, un 52,3 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 42: ítem 28

Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	21,5	21,5	23,1
	De acuerdo	27	41,5	41,5	64,6
	Totalmente de acuerdo	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

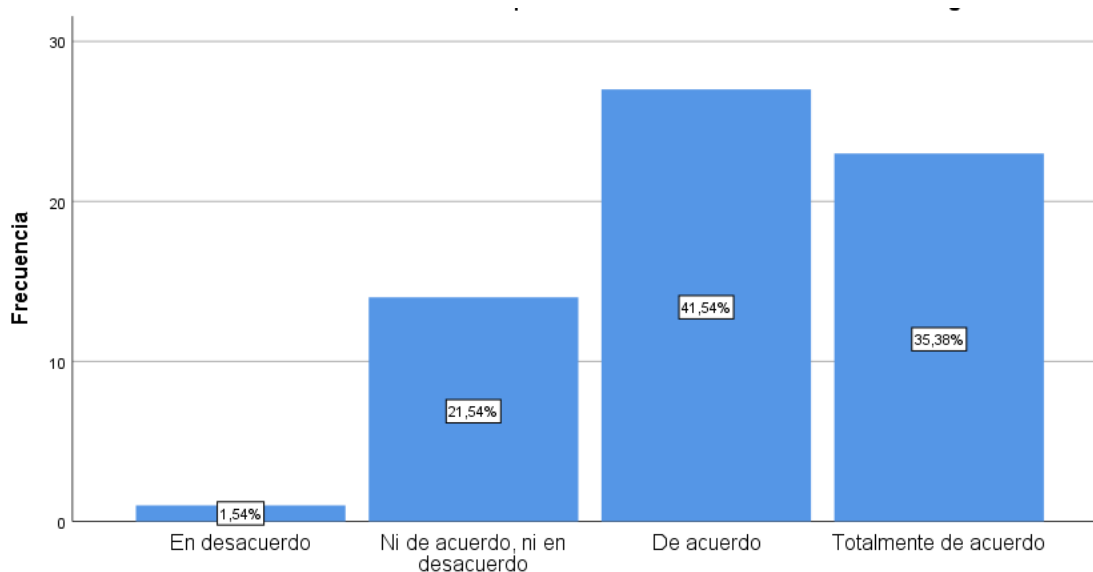


Figura 31: Gráfico de barras del ítem 28

En la tabla 42 y figura 31 de la afirmación “Es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas”, se evidenció que el 41,5 % estuvo de acuerdo que es necesario mantener un rendimiento óptimo de las diversas herramientas tecnológicas. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.



Tabla 43: ítem 29

Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los alumnos y docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	De acuerdo	25	38,5	38,5	44,6
	Totalmente de acuerdo	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

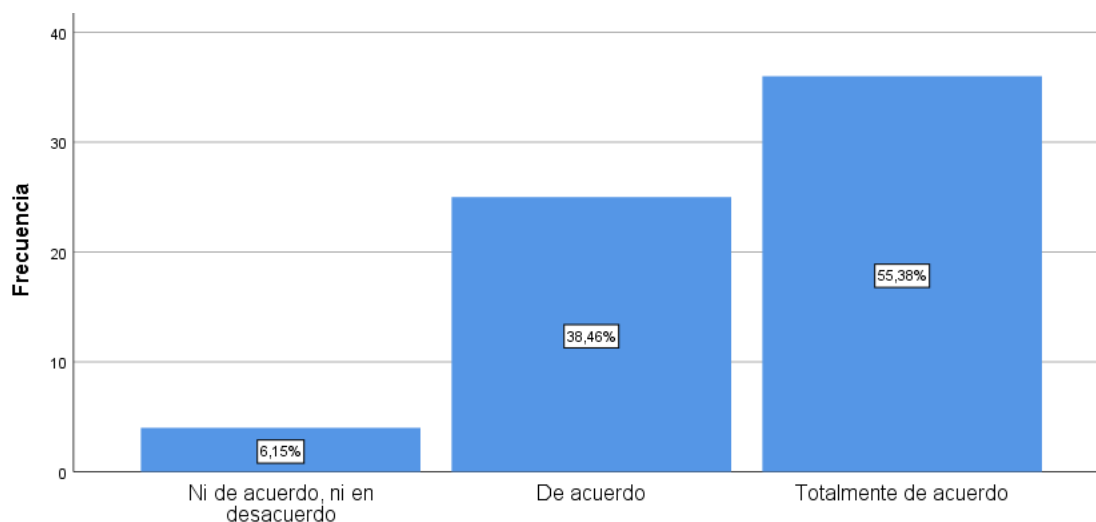


Figura 32: Gráfico de barras del ítem 29

En la tabla 43 figura 32 de la afirmación “Es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los alumnos y docentes”, se evidenció que el 55,4 % estuvo totalmente de acuerdo que es importante contar con la seguridad tecnológica necesaria para poder brindar darle seguridad a todos los alumnos y docentes. Por otro lado, un 38,5 % estuvo de acuerdo.

Tabla 44: ítem 30

Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	18,5	18,5	18,5
	De acuerdo	27	41,5	41,5	60,0
	Totalmente de acuerdo	26	40,0	40,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

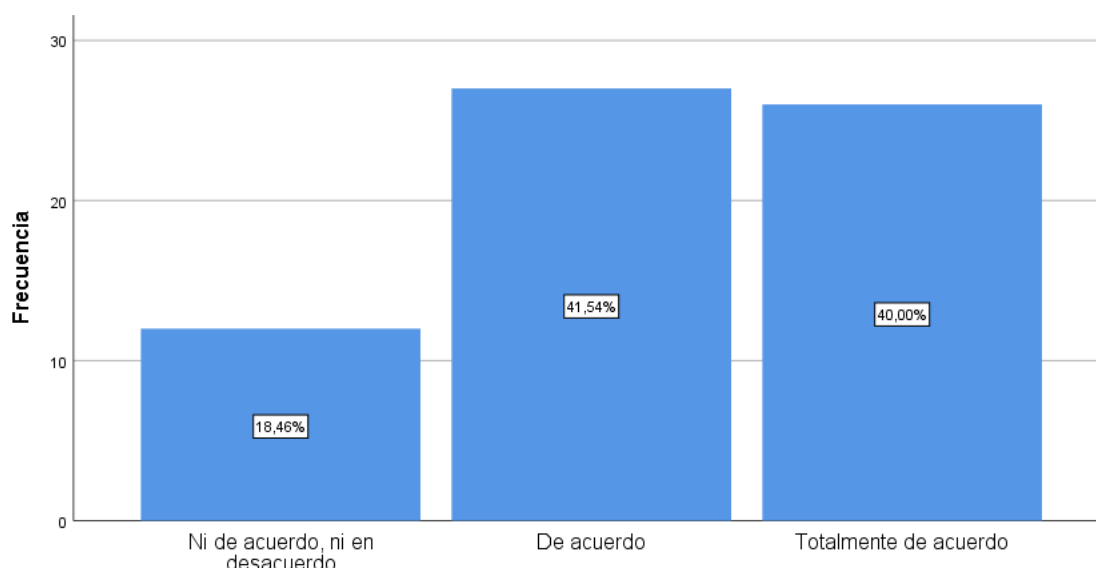


Figura 33: Gráfico de barras del ítem 30

En la tabla 44 figura 33 de la afirmación “Es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes”, se evidenció que el 41,5 % estuvo de acuerdo que es importante brindarles privacidad a todos los estudiantes. Por otro lado, un 40 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 45: ítem 31

Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,4	15,4	15,4
	De acuerdo	32	49,2	49,2	64,6
	Totalmente de acuerdo	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

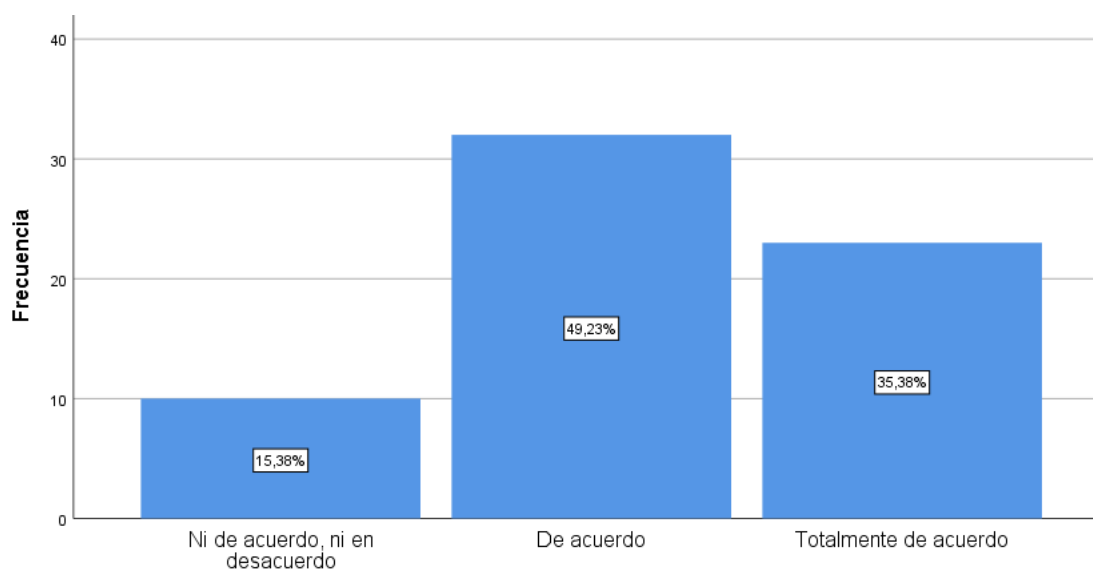


Figura 34: Gráfico de barras del ítem 31

En la tabla 45 figura 34 de la afirmación “Es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los estudiantes”, se evidenció que el 49,2 % estuvo de acuerdo que es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los estudiantes. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 46: ítem 32

Es importante que los alumnos cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	10,8	10,8	12,3
	De acuerdo	34	52,3	52,3	64,6
	Totalmente de acuerdo	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

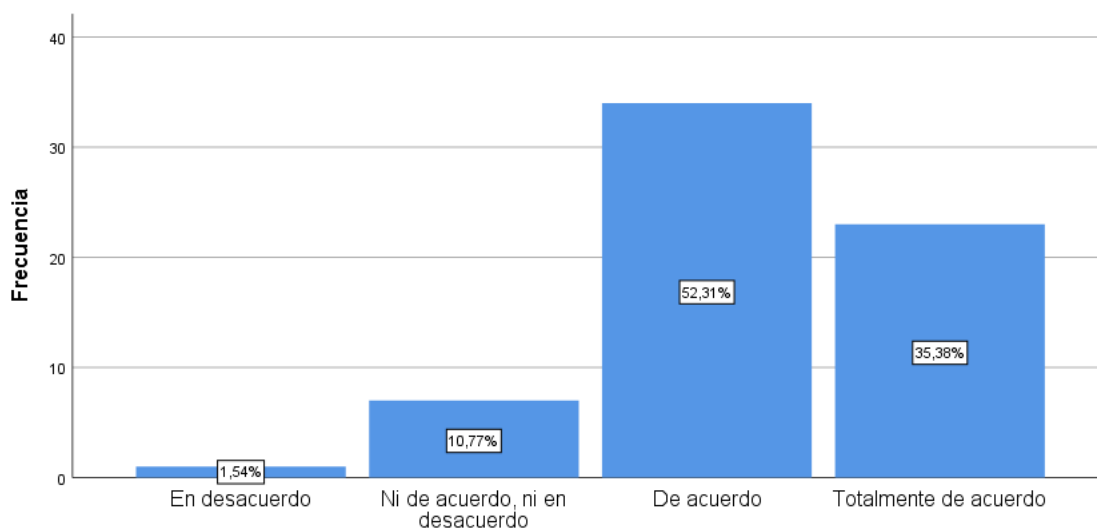


Figura 35: Gráfico de barras del ítem 32

En la tabla 46 figura 35 de la afirmación “Es importante que los alumnos cuenten con las herramientas necesarias para la accesibilidad de manera rápida”, se evidenció que el 49,2 % estuvo de acuerdo que es fundamental que la accesibilidad sea rápida y sencilla para todos los estudiantes. Por otro lado, un 35,4 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 47: ítem 33

Se debe brindar a los estudiantes el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	21,5	21,5	21,5
	De acuerdo	30	46,2	46,2	67,7
	Totalmente de acuerdo	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

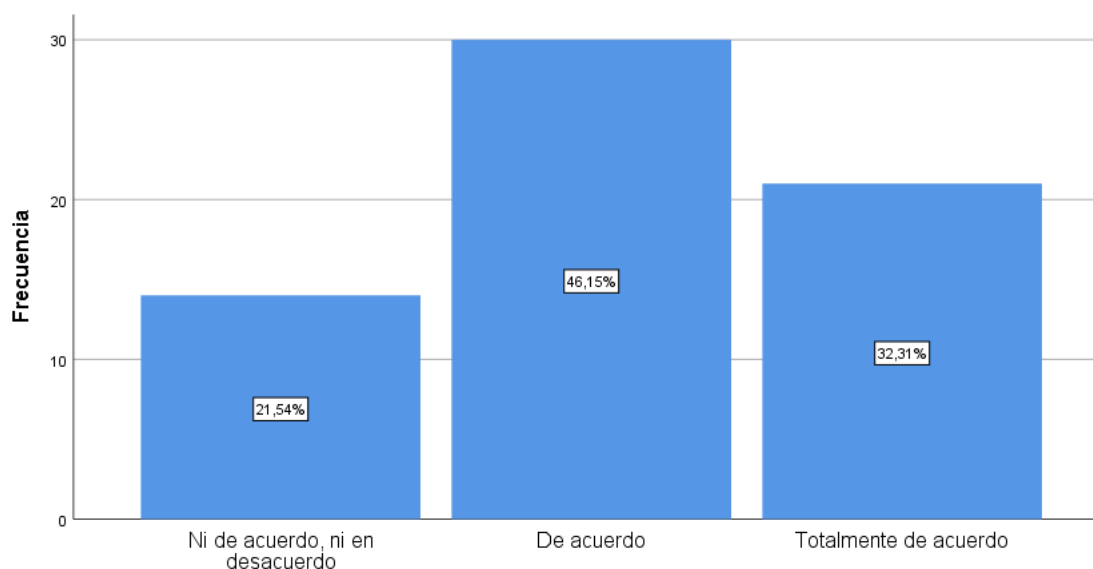


Figura 36: Gráfico de barras del ítem 33

En la tabla 47 figura 36 de la afirmación "Se debe brindar a los estudiantes el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje", se evidenció que el 46,2 % estuvo de acuerdo que se debe brindar a los estudiantes el uso rápido y conciso para mejorar su aprendizaje. Por otro lado, un 32,3 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 48: ítem 34

Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	13,8	13,8	18,5
	De acuerdo	25	38,5	38,5	56,9
	Totalmente de acuerdo	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

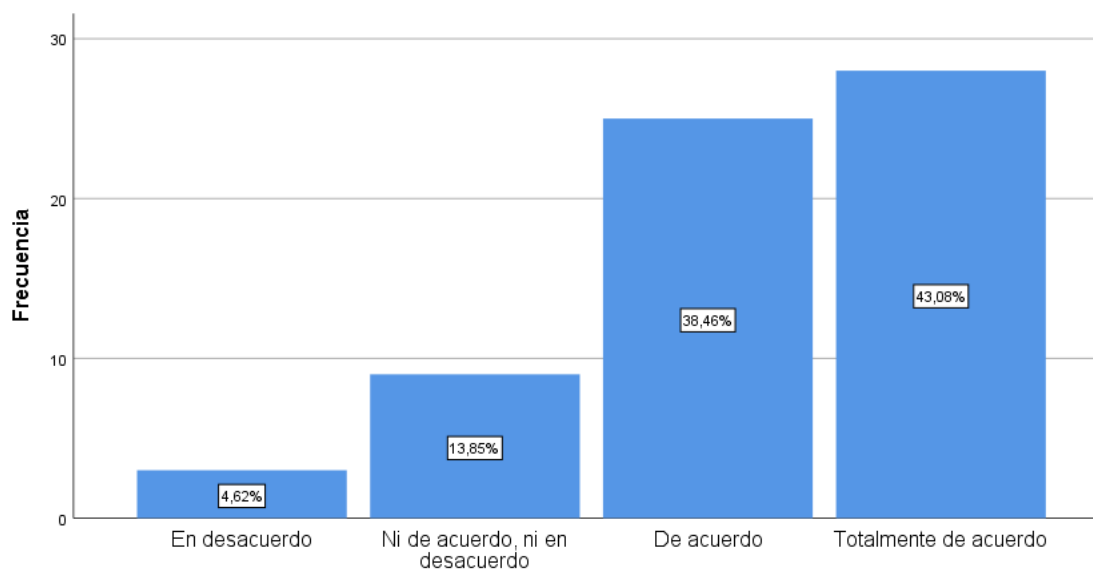


Figura 37: Gráfico de barras del ítem 34

En la tabla 48 y figura 37 de la afirmación “Es importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los estudiantes”, se evidenció que el 43,1 % estuvo de acuerdo que importante que se priorice el uso de una manera sencilla para los estudiantes. Por otro lado, un 38,5 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 49: ítem 35

Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,3	12,3	12,3
	De acuerdo	31	47,7	47,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	26	40,0	40,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

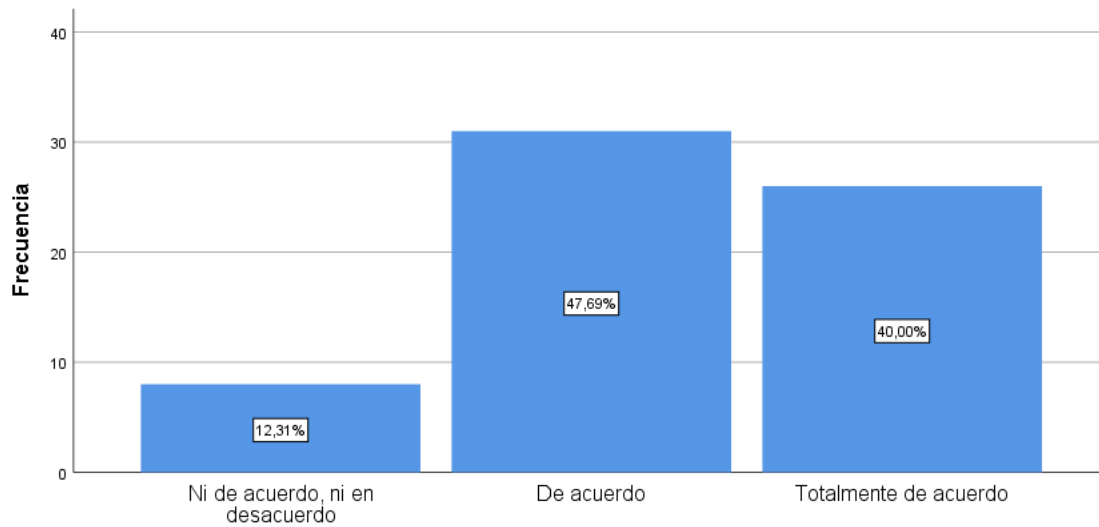


Figura 38: Gráfico de barras del ítem 35

En la tabla 49 y figura 38 de la afirmación "Es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad", se evidenció que el 47,7 % estuvo de acuerdo que es importante brindar el debido mantenimiento a las herramientas necesarias a fin de brindar un aprendizaje de calidad. Por otro lado, un 40 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 50: ítem 36

Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,3	12,3	12,3
	De acuerdo	26	40,0	40,0	52,3
	Totalmente de acuerdo	31	47,7	47,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

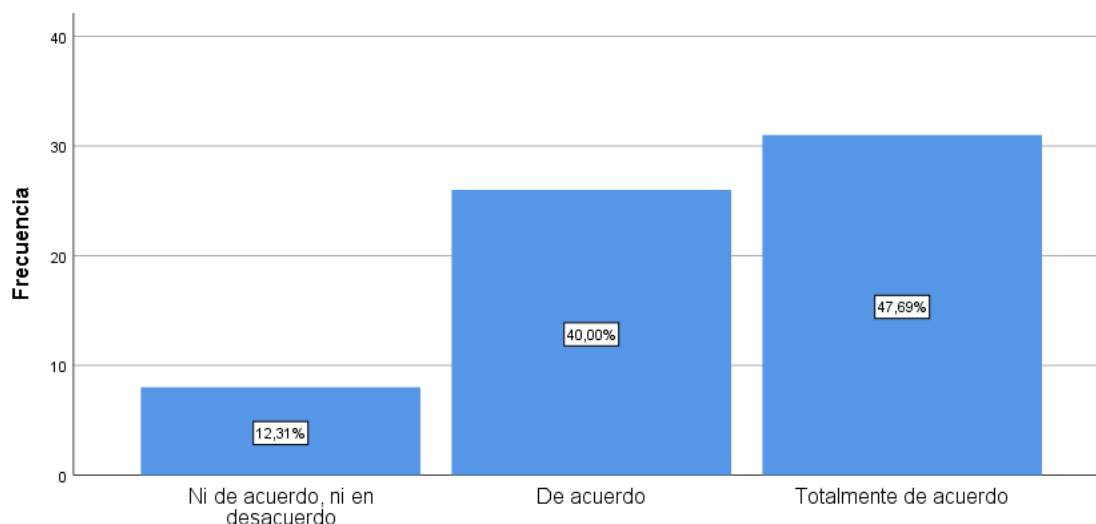


Figura 39: Gráfico de barras del ítem 36

En la tabla 50 y figura 39 de la afirmación “Es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases”, se evidenció que el 40 % estuvo de acuerdo que es importante que constantemente se brinde mantenimiento a las herramientas tecnológicas con las que se brindan clases. Por otro lado, un 47,7 % estuvo totalmente de acuerdo.



Tabla 51: ítem 37

Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	De acuerdo	18	27,7	27,7	33,8
	Totalmente de acuerdo	43	66,2	66,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

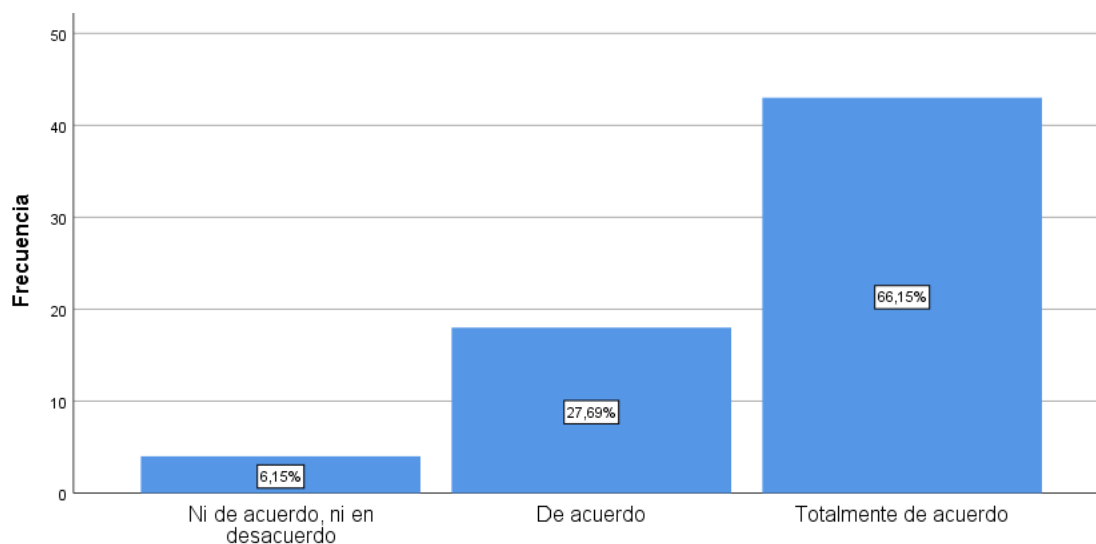


Figura 40: Gráfico de barras del ítem 37

En la tabla 51 y figura 40 de la afirmación “Se debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los estudiantes”, se evidenció que el 66,2 % estuvo de acuerdo que debe contar con un equipo docente calificado a fin de brindar la mejor educación para los estudiantes. Por otro lado, un 27,7 % estuvo de acuerdo.

Tabla 52: ítem 38

Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	21	32,3	32,3	41,5
	Totalmente de acuerdo	38	58,5	58,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

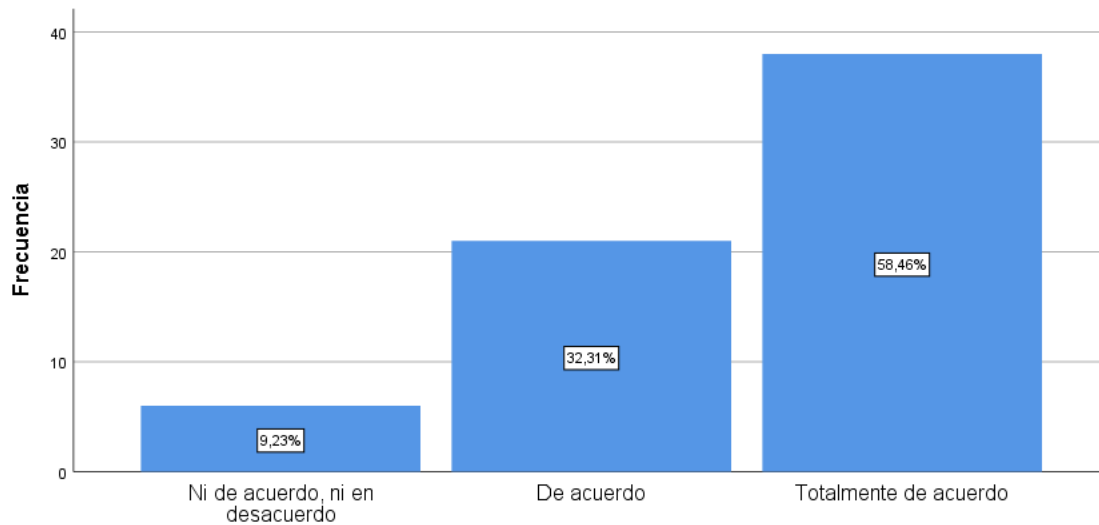


Figura 41: Gráfico de barras del ítem 38

En la tabla 52 y figura 41 de la afirmación "Se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los estudiantes", se evidenció que el 58,5 % estuvo de acuerdo que se debe priorizar contar con el personal docente adecuado a fin de mejorar el continuo aprendizaje de los estudiantes. Por otro lado, un 32,3 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 53: ítem 39

Es necesario que los alumnos tengan una formación sólida para su aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	29	44,6	44,6	53,8
	Totalmente de acuerdo	30	46,2	46,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

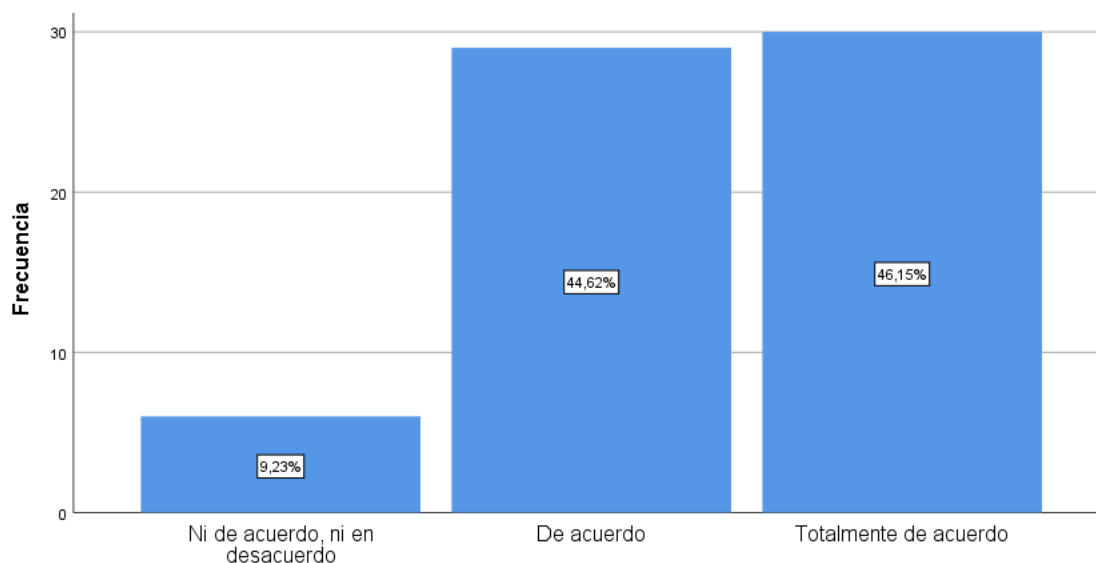


Figura 42: Gráfico de barras del ítem 39

En la tabla 53 y figura 42 de la afirmación "Es necesario que los alumnos tengan una formación sólida para su aprendizaje", se evidenció que el 46,2 % estuvo totalmente de acuerdo que es necesario que los alumnos tengan una formación sólida para su aprendizaje. Por otro lado, un 44,6 % estuvo de acuerdo.

Tabla 54: ítem 40

Se debe establecer normas que deben cumplir todos los estudiantes a fin de mejorar su aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7,7	7,7	9,2
	De acuerdo	25	38,5	38,5	47,7
	Totalmente de acuerdo	34	52,3	52,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

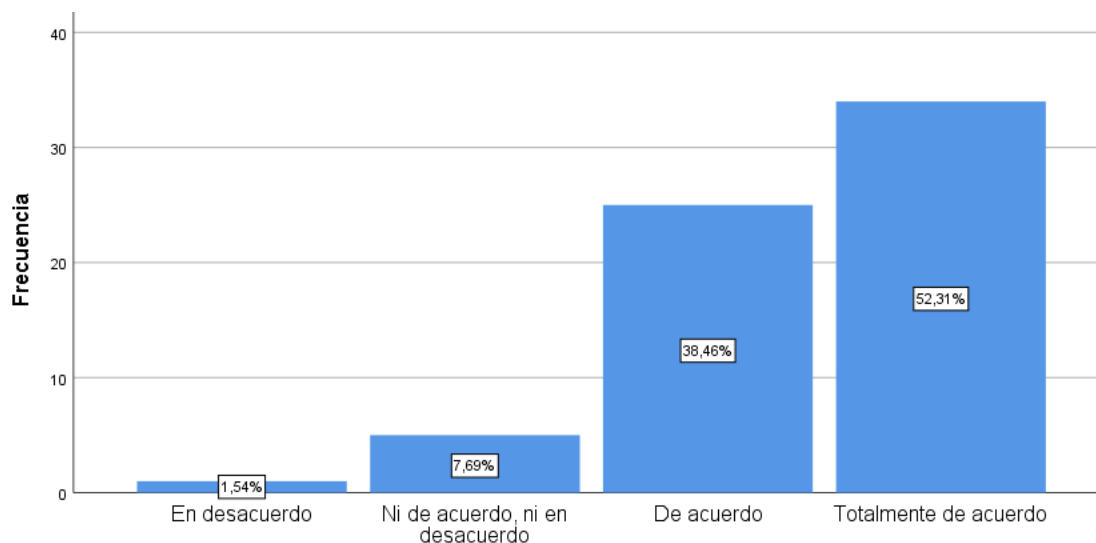


Figura 43: Gráfico de barras del ítem 40

En la tabla 54 y figura 43 de la afirmación “Se debe establecer normas que deben cumplir todos los estudiantes a fin de mejorar su aprendizaje”, se evidenció que el 46,2 % estuvo totalmente de acuerdo que es necesario que los alumnos tengan una formación sólida para su aprendizaje Por otro lado, un 44,6 % estuvo de acuerdo.

Tabla 55: ítem 41

Se debe brindar las orientaciones necesarias para los alumnos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,2	6,2	9,2
	De acuerdo	22	33,8	33,8	43,1
	Totalmente de acuerdo	37	56,9	56,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

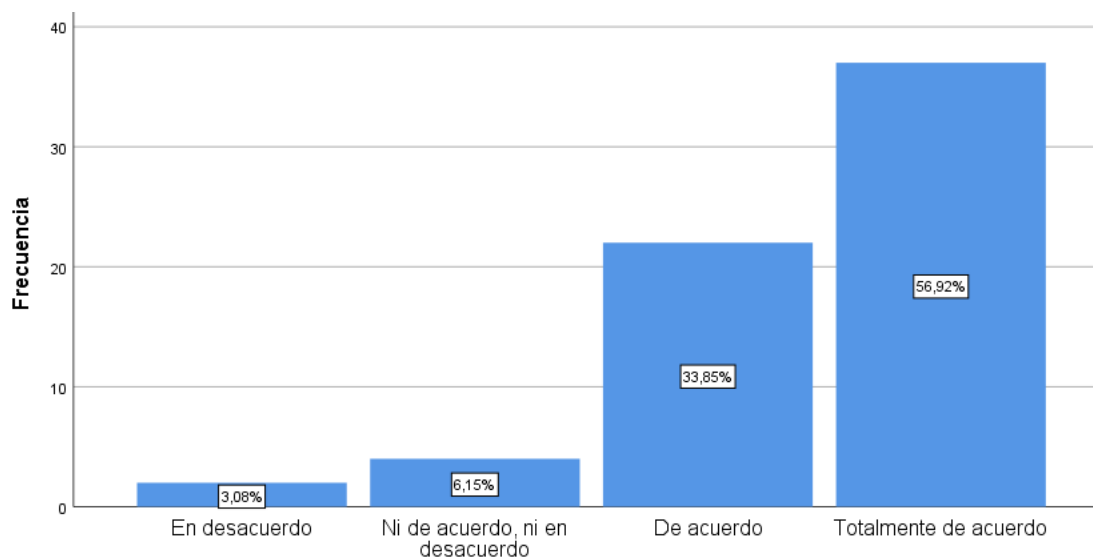


Figura 44: Gráfico de barras del ítem 41

En la tabla 55 y figura 44 de la afirmación “Se debe brindar las orientaciones necesarias para los alumnos”, se evidenció que el 56,9 % estuvo totalmente de acuerdo que se debe brindar las orientaciones necesarias para los alumnos Por otro lado, un 33,8 % estuvo de acuerdo.

Tabla 56: ítem 42

Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	De acuerdo	37	56,9	56,9	60,0
	Totalmente de acuerdo	26	40,0	40,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

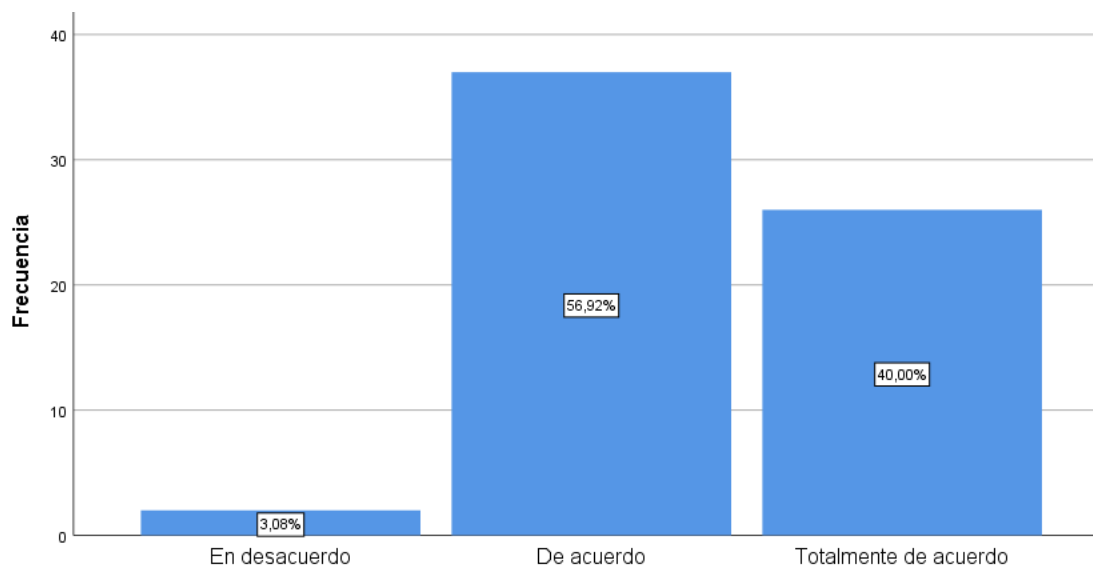


Figura 45: Gráfico de barras del ítem 42

En la tabla 56 y figura 45 de la afirmación “Es importante orientaciones las herramientas de ayuda necesarias para el plantel”, se evidenció que el 56,9 % estuvo totalmente de acuerdo que se debe brindar las orientaciones necesarias para los alumnos. Por otro lado, un 33,8 % estuvo de acuerdo.

Tabla 57: ítem 43

Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada alumno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	9,2	9,2	9,2
	De acuerdo	32	49,2	49,2	58,5
	Totalmente de acuerdo	27	41,5	41,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

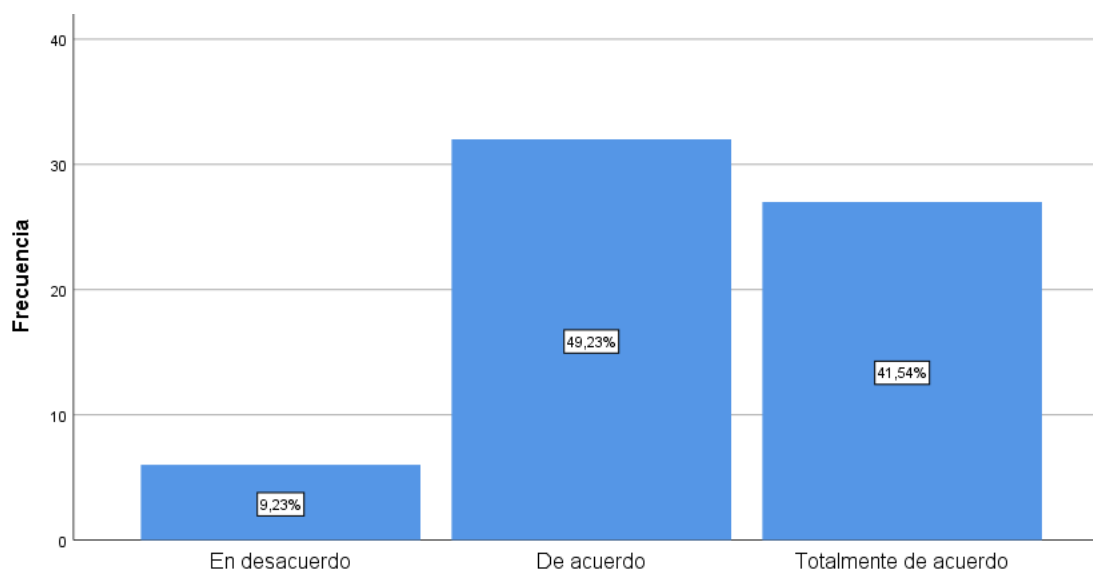


Figura 46: Gráfico de barras del ítem 43

En la tabla 57 y figura 46 de la afirmación "Es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada alumno", se evidenció que el 49,2 % estuvo de acuerdo que es importante cumplir con los objetivos para el continuo desarrollo de cada alumno. Por otro lado, un 41,5 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 58: ítem 44

Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	De acuerdo	36	55,4	55,4	56,9
	Totalmente de acuerdo	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

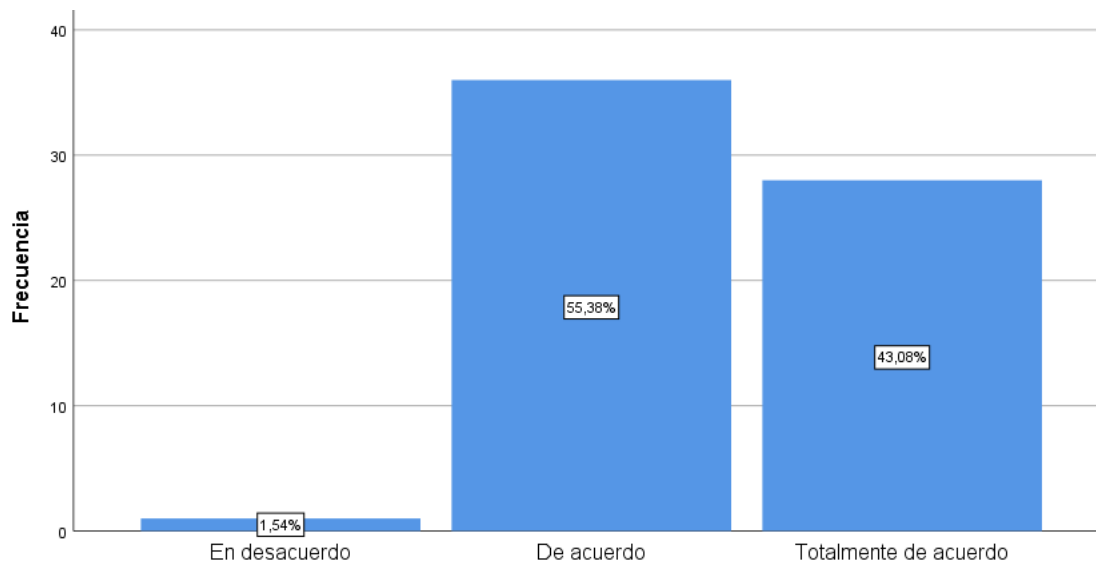


Figura 47: Gráfico de barras del ítem 44

En la tabla 58 y figura 47 de la afirmación "Se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil", se evidenció que el 55,4 % estuvo totalmente de acuerdo que se debe establecer los objetivos necesarios para mejorar el servicio estudiantil. Por otro lado, un 43,1 % estuvo de acuerdo.



Tabla 59: ítem 45

Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	9,2	9,2	9,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	18,5
	De acuerdo	29	44,6	44,6	63,1
	Totalmente de acuerdo	24	36,9	36,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

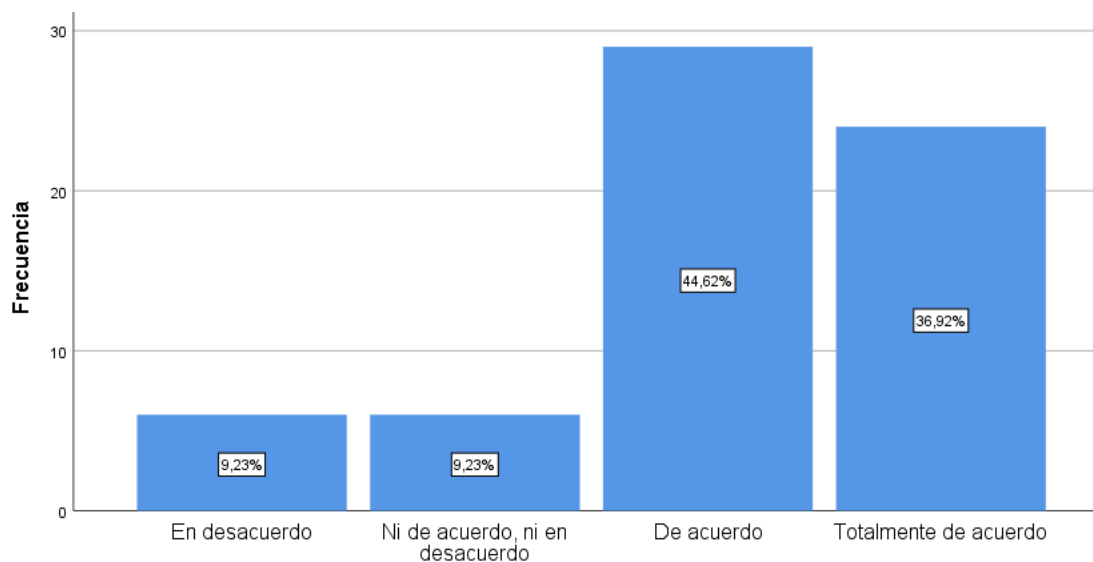


Figura 48: Gráfico de barras del ítem 45

En la tabla 59 y figura 48 de la afirmación “Se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales”, se evidenció que el 44,6 % estuvo de acuerdo que se debe priorizar los contenidos en las herramientas digitales. Por otro lado, un 36,9 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 60: ítem 46

Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,3	12,3	15,4
	De acuerdo	33	50,8	50,8	66,2
	Totalmente de acuerdo	22	33,8	33,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

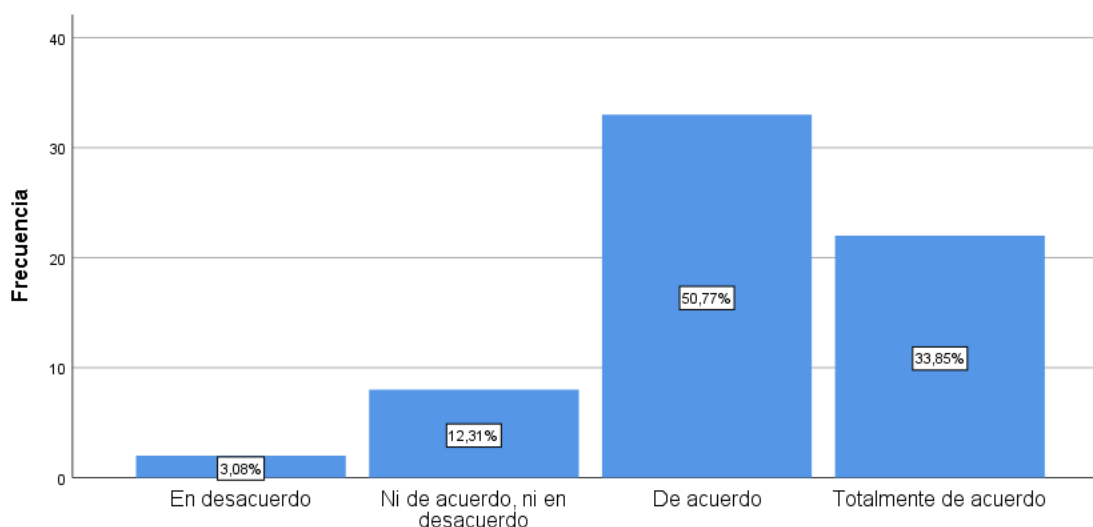


Figura 49: Gráfico de barras del ítem 46

En la tabla 60 y figura 49 de la afirmación “Es necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los estudiantes”, se evidenció que el 50,8 % estuvo de acuerdo que necesario tener en consideración los contenidos más relevantes a fin de mejorar el aprendizaje de todos los estudiantes. Por otro lado, un 33,8 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 61: ítem 47

Se debe mantener la interacción entre el alumno y las herramientas digitales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	16,9	16,9	18,5
	De acuerdo	31	47,7	47,7	66,2
	Totalmente de acuerdo	22	33,8	33,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

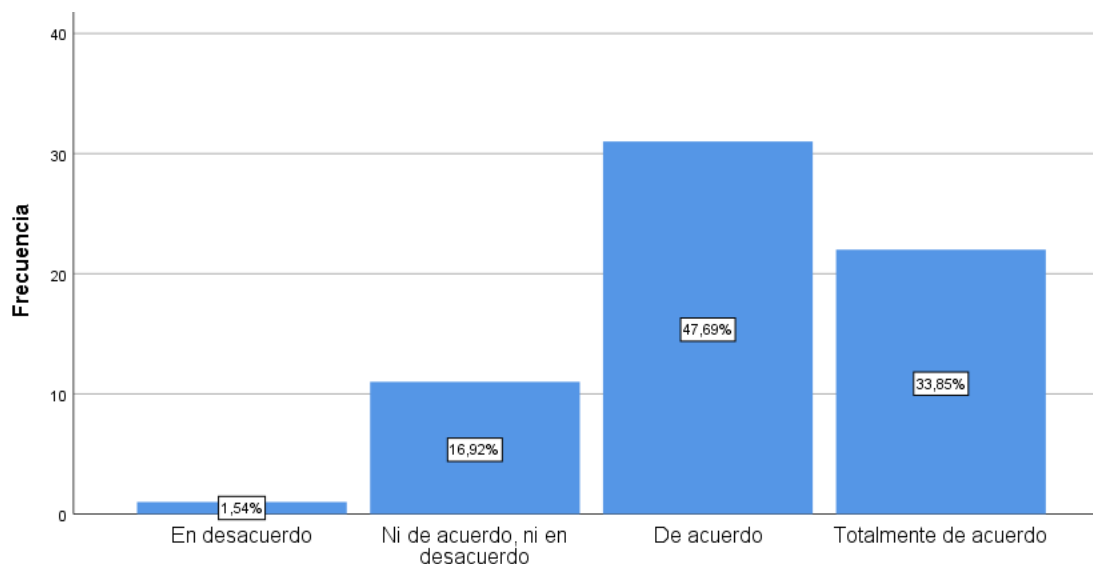


Figura 50: Gráfico de barras del ítem 47

En la tabla 61 y figura 50 de la afirmación “Se debe mantener la interacción entre el alumno y las herramientas digitales”, se evidenció que el 47,7 % estuvo de acuerdo que se debe mantener la interacción entre el alumno y las herramientas digitales. Por otro lado, un 33,8 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 62: ítem 48

Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	18,5	18,5	24,6
	De acuerdo	27	41,5	41,5	66,2
	Totalmente de acuerdo	22	33,8	33,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

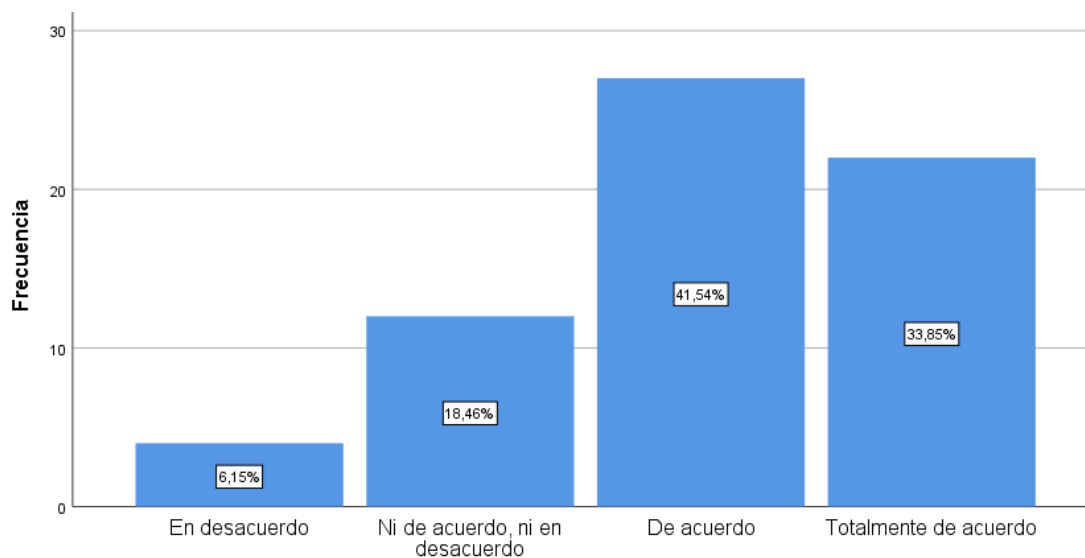


Figura 51: Gráfico de barras del ítem 48

En la tabla 62 y figura 51 de la afirmación “Es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los estudiantes”, se evidenció que el 41,5 % estuvo de acuerdo que es necesario fomentar la interacción entre las herramientas digitales con los estudiantes. Por otro lado, un 33,8 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 63: ítem 49

Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	15,4	15,4	15,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,3	12,3	27,7
	De acuerdo	25	38,5	38,5	66,2
	Totalmente de acuerdo	22	33,8	33,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

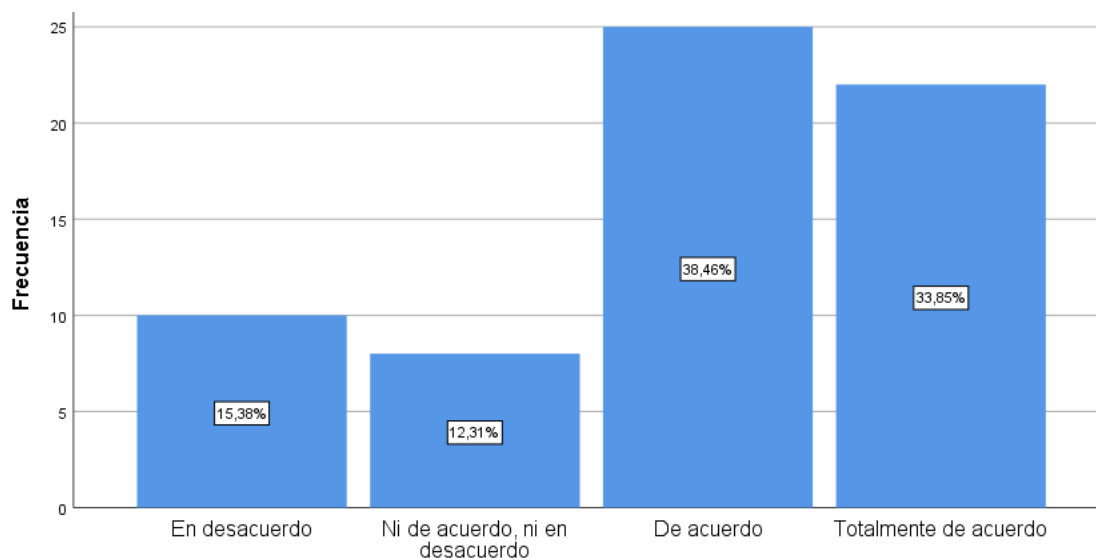


Figura 52: Gráfico de barras del ítem 49

En la tabla 63 y figura 52 de la afirmación "Es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas", se evidenció que el 38,5 % estuvo de acuerdo que es importante contar con el seguimiento optimo por parte de las autoridades respectivas Por otro lado, un 33,8 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 64: ítem 50

Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el alumno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,2	6,2	12,3
	De acuerdo	30	46,2	46,2	58,5
	Totalmente de acuerdo	27	41,5	41,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

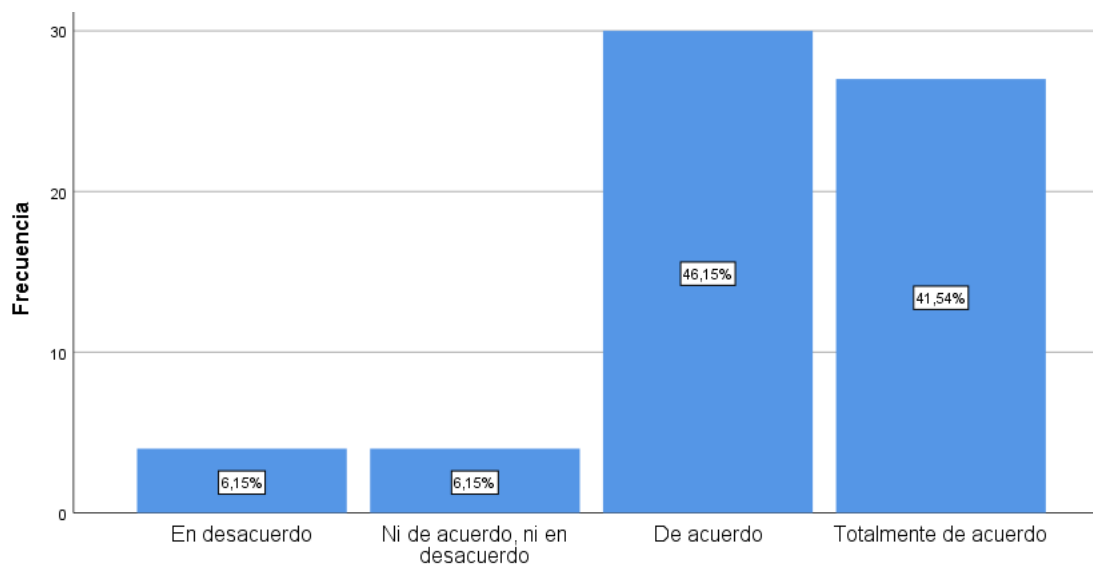


Figura 53: Gráfico de barras del ítem 50

En la tabla 64 y figura 53 de la afirmación "Es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el alumno", se evidenció que el 46,2 % estuvo de acuerdo que es indispensable el que exista un seguimiento adecuado por parte del docente hacia el alumno. Por otro lado, un 41,5 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 65: ítem 51

Es importante el evaluar contantemente a los alumnos, para poder evidenciar su avance.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	15,4
	De acuerdo	20	30,8	30,8	46,2
	Totalmente de acuerdo	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

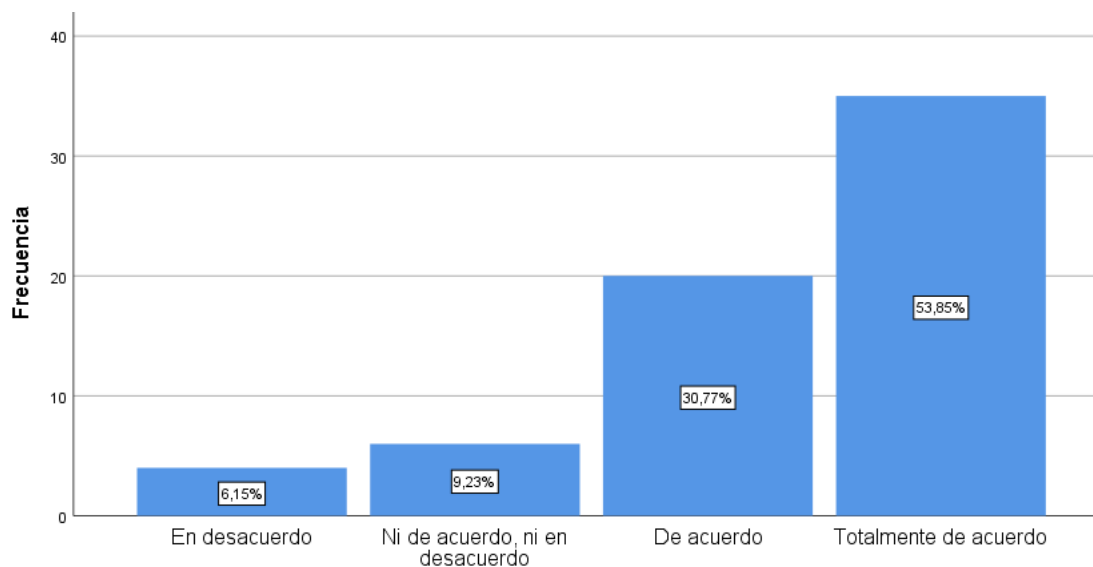


Figura 54: Gráfico de barras del ítem 51

En la tabla 65 y figura 54 de la afirmación "Es importante el evaluar contantemente a los alumnos, para poder evidenciar su avance", se evidenció que el 53,8 % estuvo de acuerdo que es importante el evaluar contantemente a los alumnos, para poder evidenciar su avance. Por otro lado, un 30,8 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 66: ítem 52

La evaluación forma parte del diseño instruccional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	16,9	16,9	20,0
	De acuerdo	31	47,7	47,7	67,7
	Totalmente de acuerdo	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

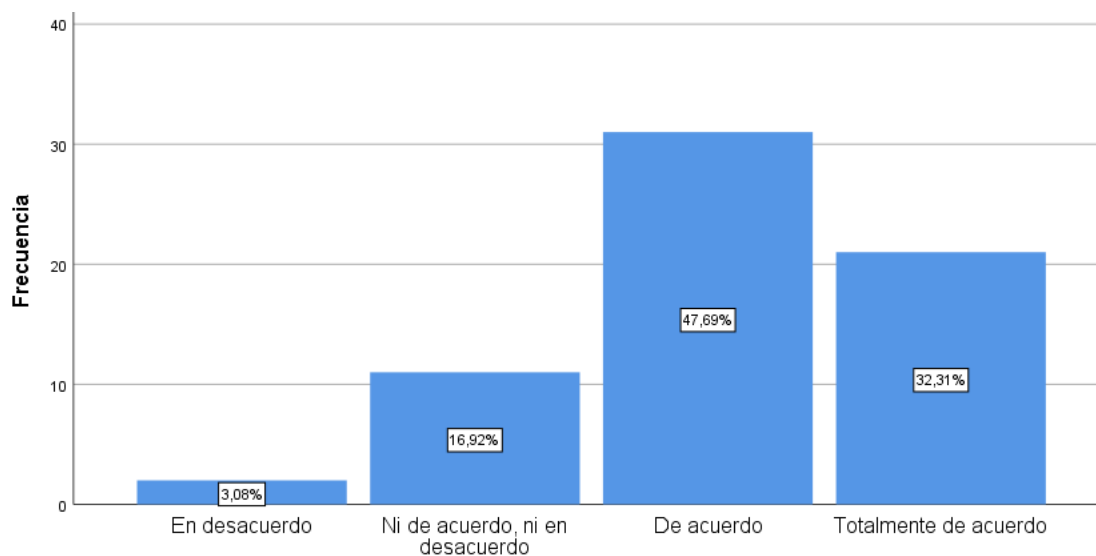


Figura 55: Gráfico de barras del ítem 52

En la tabla 66 y figura 55 de la afirmación “La evaluación forma parte del diseño instruccional”, se evidenció que el 53,8 % estuvo de acuerdo que es importante el evaluar contantemente a los alumnos, para poder evidenciar su avance. Por otro lado, un 30,8 % estuvo totalmente de acuerdo.



Tabla 67: ítem 53

En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	9,2	9,2	9,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7,7	7,7	16,9
	De acuerdo	28	43,1	43,1	60,0
	Totalmente de acuerdo	26	40,0	40,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

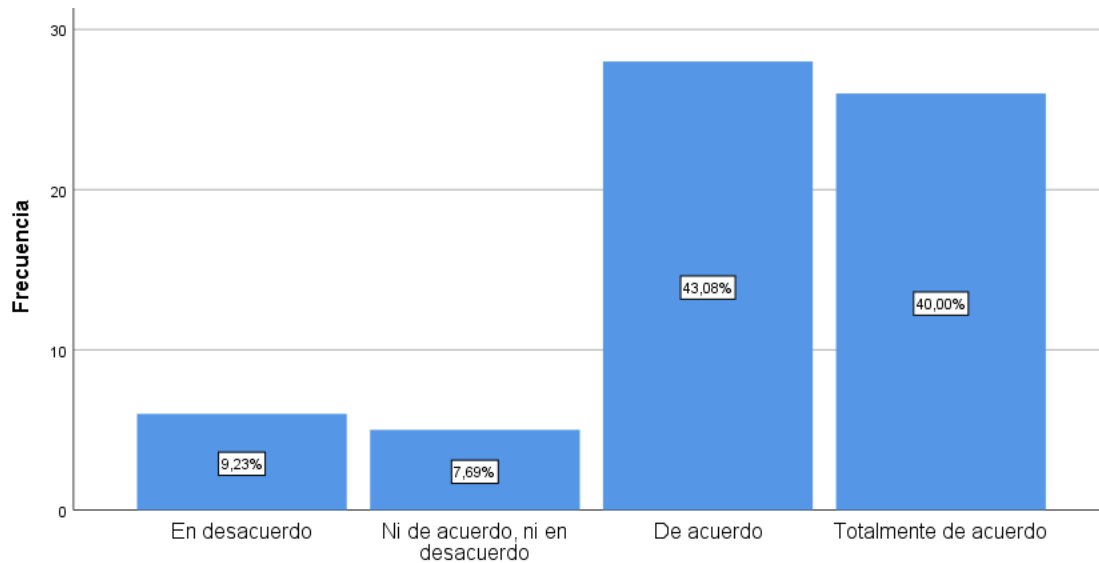


Figura 56: Gráfico de barras del ítem 53

En la tabla 67 y figura 56 de la afirmación “En parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información”, se evidenció que el 43,1 % estuvo de acuerdo que e parte de los servicios y soporte se encuentra el servicio de información. Por otro lado, un 40 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 68: ítem 54

Los alumnos necesitan recibir un adecuado servicio de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	10,8	10,8	10,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,2	6,2	16,9
	De acuerdo	23	35,4	35,4	52,3
	Totalmente de acuerdo	31	47,7	47,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

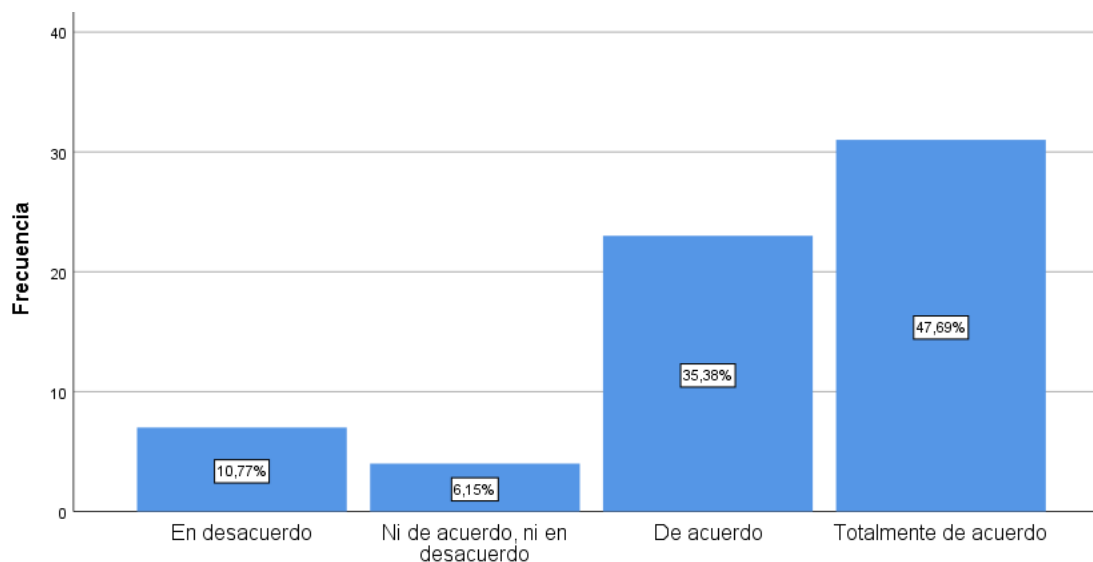


Figura 57: Gráfico de barras del ítem 54

En la tabla 68 y figura 57 de la afirmación “Los alumnos necesitan recibir un adecuado servicio de información”, se evidenció que el 47,7 % estuvo totalmente de acuerdo que los alumnos necesitan recibir un adecuado servicio de información. Por otro lado, un 35,4 % estuvo de acuerdo.

Tabla 69: ítem 55

La atención al alumno es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,6	4,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,1	3,1	7,7
	De acuerdo	28	43,1	43,1	50,8
	Totalmente de acuerdo	32	49,2	49,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

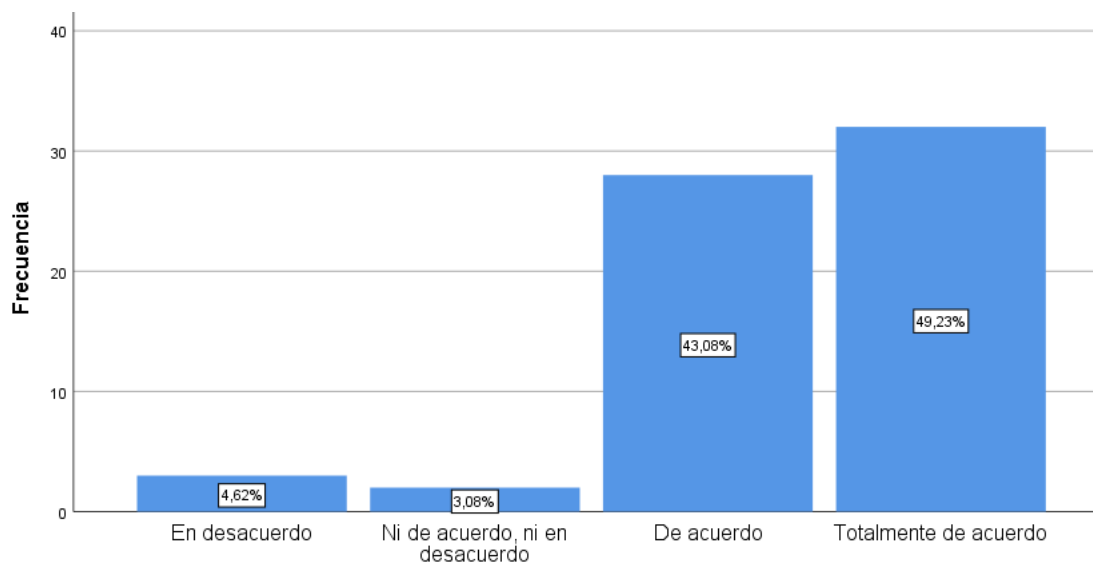


Figura 58: Gráfico de barras del ítem 55

En la tabla 69 y figura 58 de la afirmación “La atención al alumno es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas”, se evidenció que el 49,2 % estuvo totalmente de acuerdo que la atención al alumno es crucial para que este pueda absolver todas sus dudas. Por otro lado, un 43,1 % estuvo de acuerdo.

Tabla 70: ítem 56

Los docentes deben poder brindar completa atención a sus alumnos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	7,7	7,7	7,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,5	1,5	9,2
	De acuerdo	29	44,6	44,6	53,8
	Totalmente de acuerdo	30	46,2	46,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

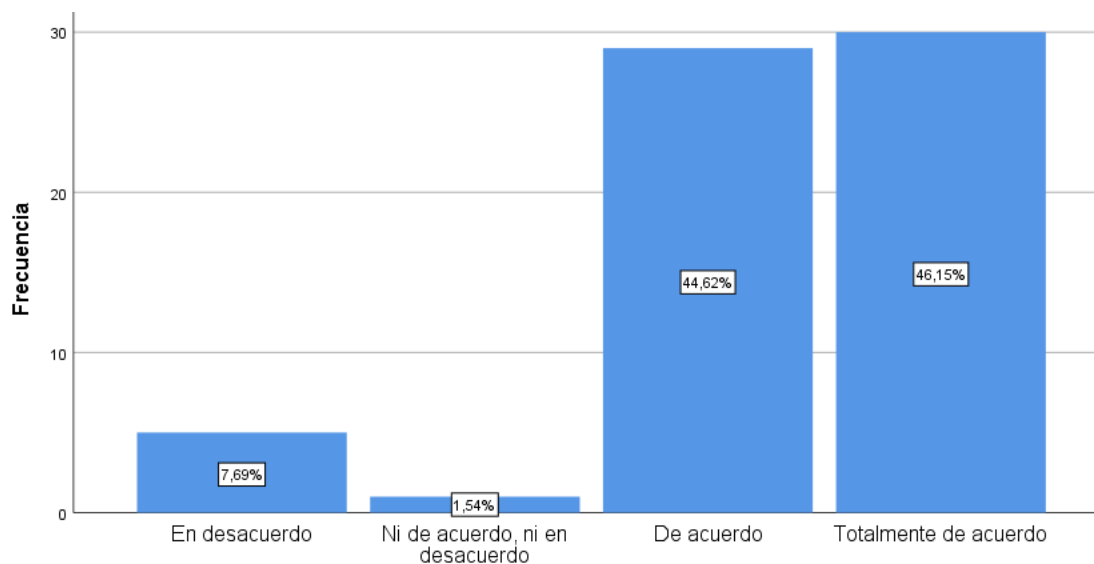


Figura 59 : Gráfico de barras del ítem 56

En la tabla 70 y figura 59 de la afirmación “Los docentes deben poder brindar completa atención a sus alumnos”, se evidenció que el 46,2 % estuvo totalmente de acuerdo que los docentes deben poder brindar completa atención a sus alumnos Por otro lado, un 44,6 % estuvo de acuerdo.

## Anexo N° 9: Carta de presentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 12 de enero de 2022  
Carta P. 0054-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
Verónica Villafuerte Márquez  
Directora  
Institución Educativa Particular "Aprendo Jugando"

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CHAVEZ SOSA, DELFIN; identificado con DNI N° 44128543 y con código de matrícula N° 7002536930; estudiante del programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**"Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio en educación inicial de la Institución Particular "Aprendo Jugando", San Martín de Porres, 2021"**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CHAVEZ SOSA, DELFIN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
  
Ormeryo Trinidad Vargas, MBA  
Jefe (e)  
Escuela de Posgrado  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



**Anexo N° 10:** Carta de respuesta a carta de presentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte



**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"**  
**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

San Martín de Porres, 12 de enero del 2022

SEÑOR:  
OMMERO TRINIDAD VARGAS  
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

ASUNTO: EL QUE SE INDICA  
REF.: Su Carta P. 0054-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

=====

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y a su vez, hacer de su conocimiento que el docente **CHÁVEZ SOSA, DELFÍN**, identificado con DNI N° 44128543 y con código de matrícula N° 7002536930, estudiante del programa de **MAESTRÍA EN EDUCACIÓN** en esa prestigiosa casa superior de estudios, se le ha otorgado el permiso correspondiente a fin que pueda realizar su trabajo de investigación sobre: **"Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio en educación inicial de la Institución Particular "Aprendo Jugando", San Martín de Porres, 2021"**.

Sin otro particular, me suscribo de usted expresándole las muestras de mi estima personal.

Atentamente,



  
Lic. Verónica VILLAFUERTE MARQUEZ  
DIRECTORA