



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

Quality of Service and Pedagogical Management in Higher Level Educational Institutions in Chorrillos District, Lima 2022

Qualidade de Serviço e Gestão Pedagógica em Instituições de Ensino Superior no Distrito de Chorrillos, Lima 2022

ARTÍCULO ORIGINAL

Juan Randall Fabian Ramirez Huerta

<http://orcid.org/0000-0002-3183-6834>

jramirezh@utp.edu.pe

Universidad Tecnológica del Perú, Lima - Perú

Giannina Marleni Castillo Castillo

<http://orcid.org/0000-0001-7567-5756>

giannina.castillo@upn.edu.pe

Universidad Tecnológica del Perú, Lima - Perú

Recibido 13 de Abril 2024 | Arbitrado y aceptado 20 de Junio 2024 | Publicado el 28 de Setiembre 2024

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

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

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

RESUMO

O objetivo geral da pesquisa foi determinar a relação entre a qualidade do serviço e a gestão pedagógica em instituições de ensino superior do bairro de Chorrillos, Lima 2022. A pesquisa foi quantitativa, aplicada, descritiva, não experimental, correlacional. O método utilizado foi hipotético-dedutivo, a população foi composta por 145 alunos e a amostra foi composta por 106 alunos, as informações foram coletadas através de um questionário do Google Forms. Para a confiabilidade, mensuração e quantificação de nossas variáveis, foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach, onde foi de 0,863 para a variável qualidade do serviço e 0,963 para a variável gestão pedagógica, onde apresentou confiabilidade direta. Utilizando o rho de Spearman, concluiu-se que existe uma boa correlação de 0,832 entre a qualidade do serviço e a gestão pedagógica em instituições de ensino superior do distrito de Chorrillos, Lima 2022. Isso reafirmou a hipótese e o objetivo geral do estudo.

Palavras-chave: Trabalho pedagógico, bem-estar acadêmico, confiabilidade, qualidade de serviço, gestão pedagógica.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, Jiménez et al. (2020) señalan que las instituciones de educación superior operan en entornos cada vez más complejos y cambiantes, enfrentando necesidades crecientes, especialmente tras la pandemia. Es fundamental identificar el impacto de las deficiencias educativas en la satisfacción de los estudiantes, sus necesidades y su comportamiento. Por ello, se hace imprescindible un nuevo enfoque que responda a estas demandas, ofreciendo un servicio de calidad y mejorando la gestión pedagógica.

Sergeeva et al. (2019) afirman que la falta de calidad educativa y una gestión pedagógica deficiente no es exclusiva de un solo territorio, sino un fenómeno global. En muchos países, la metodología educativa no ha sido actualizada, y factores como la falta de empatía del personal y la falta de organización comprometen la transmisión eficaz del conocimiento. Para mejorar, es necesario supervisar y asegurar que los cambios implementados sean efectivos.

Ramaswami et al. (2019) destacan cómo los avances tecnológicos han mejorado la enseñanza, permitiendo que la educación apoyada en herramientas digitales ofrezca mejores oportunidades de aprendizaje y desarrollo investigativo. Santoso et al. (2019) agregan que, tras la pandemia, muchas instituciones adoptaron la enseñanza 100% remota, fomentando la autorregulación del aprendizaje por parte de los estudiantes, aunque es crucial que esta modalidad incluya retroalimentación para mantener la motivación.

Dutta (2019) subraya la importancia de una enseñanza innovadora, bien organizada y orientada a la calidad, que permita a los estudiantes utilizar diversos recursos educativos. Acevedo et al. (2022) añaden que la educación internacional se beneficia de políticas educativas estratégicas que promueven el bienestar académico y ayudan a las instituciones a adaptar sus métodos pedagógicos a las necesidades del alumnado.

Godoy (2021) señala que, tras el COVID-19, la transformación digital de la enseñanza se ha acelerado, pero es necesario mejorar la gestión pedagógica para asegurar la calidad esperada por los estudiantes. Hernández (2019) resalta la importancia del uso de plataformas tecnológicas para reforzar el aprendizaje y el desarrollo de competencias en los estudiantes.

Severino (2022) aboga por políticas educativas que favorezcan el desarrollo académico sostenible en todas las comunidades, independientemente de su contexto socioeconómico, mientras que Sotelo et al. (2017) enfatizan la necesidad de docentes capacitados tanto en la enseñanza presencial como virtual para garantizar una educación de calidad.

A nivel de Latinoamérica, muchas universidades han tenido que reorganizar su gestión pedagógica para adaptarse a la modalidad virtual, enfrentando desafíos similares a los del contexto global. Sin embargo, Lescano et al. (2021) apuntan que algunas

instituciones no han implementado adecuadamente políticas que aseguren una educación de calidad. Rozzi (2016) señala que las metodologías educativas han evolucionado con el uso de herramientas digitales, lo que ha permitido superar algunas de las limitaciones de la enseñanza presencial.

A nivel nacional, la pandemia ha afectado la capacidad de las instituciones educativas para atender plenamente a sus estudiantes, y aunque el estado ha promovido el retorno a clases presenciales, la realidad muestra que no todas las instituciones están listas para ello. Mejía (2018) indica que muchas modalidades de estudio no cumplen con las expectativas laborales de los egresados, y Angel (2016) subraya la importancia de una adecuada gestión pedagógica y el dominio de entornos virtuales por parte de los docentes.

En resumen, la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo a nivel superior, especialmente en el contexto del COVID-19, requieren una revisión profunda para asegurar que se cumplan las expectativas de los estudiantes y se logre un aprendizaje efectivo.

II. MARCO TEÓRICO

En nuestra investigación, destacamos varias investigaciones relevantes. A nivel internacional, Fernández (2016) analizó las actividades internas y la empatía en organizaciones educativas urbanas de Uruguay y México, enfocándose en el uso de documentos emitidos por sistemas de evaluación en la enseñanza primaria. Encontró que existe una notable variedad en el desempeño laboral que impacta en los resultados de las evaluaciones de enseñanza, así como en otros resultados escolares como el desamparo y el comportamiento agresivo, con un nivel medio de compromiso organizacional.

Zambrano (2020) realizó una auditoría de gestión pedagógica en la dirección distrital de educación 24D02 en Ecuador, identificando procesos administrativos ineficaces que afectan la administración educativa. Concluyó que existen debilidades en el área de personal, falta de implementación de controles internos y ausencia de manuales de procedimientos, recomendando capacitaciones y motivación para mejorar el clima organizacional.

Asencio (2020) investigó la gestión de la comunicación en el contenido académico docente, utilizando un enfoque mixto. Concluyó que el dominio de estrategias que apoyen al desempeño de la gestión y la calidad elevaría el nivel de exigencia y el desarrollo investigador esperado en los estudiantes universitarios.

Emanuelle (2019) analizó la gestión de calidad de servicio y el impacto del modelo sistémico en una institución de educación superior privada en México. Implementó un diseño de gestión de calidad que mejoró los servicios educativos en un 75%, integrando procesos relevantes para mejorar la calidad institucional.

Ramón et al. (2017) estudiaron el comportamiento laboral y cambios en la enseñanza en centros educativos de Antofagasta, concluyendo que el compromiso

conjunto y la capacidad de alcanzar metas son componentes esenciales para un buen servicio educativo, con una tendencia a la mejora en el entorno organizacional.

Araya (2017) evaluó la percepción de estudiantes de educación virtual sobre la calidad de servicio de sus docentes universitarios. Encontró que satisfacción, retención, empatía y disposición a pagar son conceptos clave, y que existe una relación significativa entre los modelos DIHEQS y la satisfacción, contribuyendo a mejorar y monitorear la calidad del servicio educativo en modalidad a distancia.

En el ámbito nacional, Chamoly (2021) investigó la relación entre la gestión de procesos y la excelencia en la calidad de servicio en San Martín, encontrando que es importante sistematizar funciones para mejorar y obtener resultados dentro de los lineamientos académicos, debido a la ausencia de procedimientos educativos para la gestión de servicio.

Arrué (2021) determinó una relación significativa entre la calidad de servicio digital y la gestión pedagógica en una institución educativa gubernamental en Los Olivos. Un mejor manejo del diseño y ejecución basada en competencias digitales determinará un mayor desarrollo de la gestión pedagógica.

Barbeta et al. (2021) sostuvieron que la gestión docente es un eje principal en la educación, vinculada estrechamente al aprendizaje estudiantil. Concluyeron que es necesario planificar y supervisar esta gestión para lograr una enseñanza de alto nivel, especialmente en el sector estatal.

Quispe (2020) encontró que una buena gestión directiva docente conduce a un desempeño óptimo de los docentes, estableciendo una relación directa y positiva entre la gestión y el logro docente.

Hernández (2021) indicó que el uso de TIC contribuye a analizar el desempeño departamental y que, para lograr una buena calidad de servicio, las organizaciones deben asegurar que los clientes formen una opinión positiva y fiable, enfatizando la importancia de la información actualizada y la comprensión de las percepciones de calidad de los clientes.

Venegas (2018) evaluó modelos de competencias pedagógicas para observar el desempeño docente en una institución educativa, encontrando debilidades en eficiencia, eficacia y calidad en la gestión educativa, y resaltando la necesidad de implementar controles internos y manuales de procedimientos.

Reyes (2018) encontró una relación moderada y positiva entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en instituciones de Lurigancho, señalando problemas relacionados con la falta de aceptación de los alumnos frente a las dificultades actuales de las organizaciones educativas.

De La Cruz (2017) concluyó que existe una buena correlación entre la gestión docente y el desarrollo instrumental, admitiendo varias competencias para el aprendizaje estudiantil y validando su problema de investigación.

Choque (2017) estudió la gestión académica en la Universidad Privada de Tacna, concluyendo que la implementación de un modelo de gestión de calidad tiene una influencia positiva y efectiva en las metas trazadas por la institución educativa, mejorando continuamente los servicios educativos.

Contreras (2016) comparó modelos de gestión pedagógica tradicionales con nuevos liderazgos escolares, concluyendo que el liderazgo docente en la gestión del aprendizaje metodológico es fundamental en el desarrollo cognitivo de los estudiantes universitarios, y que los líderes educativos deben enfrentar nuevos retos debido a los cambios en la educación.

Esta síntesis recoge los puntos más importantes de las investigaciones mencionadas, resaltando la relevancia de la gestión y liderazgo docente, la calidad del servicio educativo, la implementación de modelos de gestión de calidad y el impacto de las TIC y competencias digitales en la educación.

En este estudio se abordan las bases teóricas que sustentan las variables en investigación, centradas principalmente en la **calidad del servicio** percibida por los estudiantes en instituciones de enseñanza superior. En la actualidad, estas organizaciones operan en un entorno que demanda una mayor comprensión de su papel en la educación y la relevancia de ofrecer servicios de calidad. Según Batool et al. (2018), esta calidad no solo debe incluir aspectos tangibles e intangibles, sino que también debe garantizar la simultaneidad en la producción y el consumo, generando así la satisfacción esperada por los estudiantes.

La calidad del servicio tiene dos atributos fundamentales que las organizaciones deben comprender para diferenciarse de la competencia. Como menciona Bernal et al. (2018), esta calidad debe ser evaluada desde la perspectiva del cliente, quien compara sus expectativas con la percepción del servicio recibido. En línea con esta idea, Izquierdo (2021) resalta que la calidad del servicio no puede definirse de manera rígida, ya que es el consumidor quien determina qué constituye un servicio de calidad (p. 34).

Ruz (2020) subraya que una gestión adecuada de la calidad del servicio permite a las instituciones de educación superior alcanzar una ventaja competitiva sostenible, clave para su liderazgo. Esta situación es especialmente relevante dado que el sector educativo desempeña un papel crucial en la sostenibilidad social, económica y cultural de una comunidad. Como señalan Cueto et al. (2020), la calidad de la enseñanza superior es un componente esencial para el progreso social y el bienestar de las personas.

La Calidad del Servicio en el Contexto Educativo

La calidad del servicio en el ámbito educativo no solo se refiere a la satisfacción de los estudiantes, sino también a las intenciones de comportamiento que estos desarrollan hacia la institución. Izquierdo (2021) enfoca la calidad del servicio como un elemento clave para la planificación institucional, mientras que Ruz (2020) destaca su rol en el logro de sostenibilidad en el tiempo. Cueto et al. (2020) aportan una visión más cercana a la investigación, vinculando la calidad del servicio con el eje educativo.

La creciente competencia en el ámbito educativo obliga a las organizaciones a elevar sus estándares de calidad para poder diferenciarse y responder a las expectativas de los estudiantes. Como mencionan Gutiérrez et al. (2018), las instituciones deben compararse con las mejores del mundo, implementando procesos de mejora continua y aprovechando las oportunidades tecnológicas.

Importancia de la Acreditación y del Trato Personal

Choudhary et al. (2018) sugieren que la acreditación de una institución es una señal inequívoca de calidad del servicio, mientras que Valls et al. (2017) hacen hincapié en la importancia de cumplir o incluso superar las expectativas de los clientes. Gutiérrez et al. (2018) señalan que la calidad del servicio debe ser vista como una herramienta para la mejora continua, mientras que Colunga (2017) destaca la importancia del trato personal en el desempeño y la satisfacción del cliente.

En resumen, los diferentes autores coinciden en que la calidad del servicio es clave para alcanzar los objetivos organizacionales y satisfacer las necesidades de los estudiantes. Esto implica que las instituciones educativas deben implementar estrategias que promuevan la calidad en todos los niveles, mejorando así su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

Vergíu (2021) identifica tres dimensiones clave en la calidad del servicio educativo: los **aspectos intangibles**, la **fiabilidad** y la **empatía**. En cuanto a los activos intangibles, Mesa et al. (2018) señalan que son cruciales para agregar valor al servicio educativo. La **fiabilidad**, según Olmedo (2018), se refiere a la capacidad de ofrecer un servicio seguro, puntual y competente, generando confianza en los estudiantes. Finalmente, la **empatía**, como menciona Akamatsu (2021), implica cultivar habilidades blandas y brindar un trato personalizado a los estudiantes, lo que refuerza la conexión emocional y la satisfacción.

La calidad del servicio en las instituciones de enseñanza superior es fundamental no solo para satisfacer las expectativas de los estudiantes, sino también para asegurar su ventaja competitiva en el tiempo. Como muestran los distintos autores, el trato personal, la mejora continua y la gestión de la calidad son elementos clave que deben ser adoptados por las instituciones para mantener su relevancia y liderazgo en el sector educativo.

En el análisis de la segunda variable, resulta indispensable profundizar en el tema de la gestión pedagógica. Esta gestión no es meramente un componente administrativo; se erige como un pilar esencial para el éxito de cualquier sistema educativo. Según Echeverri et al. (2018), los elementos fundamentales de la gestión pedagógica se centran en dos pilares: la planificación y la supervisión. En este sentido, se pueden identificar dos dimensiones críticas: la primera se refiere a los fundamentos normativos, que abarcan las normas, lineamientos y políticas que guían la acción educativa, mientras que la segunda se enfoca en las prácticas más duraderas y flexibles que permiten la

adaptación a nuevas realidades, considerando aspectos cruciales como la planificación, evaluación y monitoreo de procesos.

Las instituciones educativas contemporáneas tienen la obligación de establecer procedimientos que fomenten la creatividad y ofrezcan soluciones innovadoras para abordar problemáticas emergentes. Este enfoque proactivo es vital para alinear las acciones educativas con el desarrollo de metas y objetivos claros. En este contexto, se reconoce la capacidad de las organizaciones para proyectar, almacenar, compartir y aplicar conocimientos valiosos con fines específicos.

En un artículo reciente, Saborido (2018) expone de manera clara la problemática presente en la investigación universitaria, especialmente en relación con la preparación doctoral y su vínculo con la gestión académica. Es esencial que se priorice el desarrollo de todas las etapas del proceso educativo universitario, contribuyendo así a un desarrollo sostenido de los profesionales. Esto no solo favorecerá a los individuos, sino que también tendrá un impacto positivo en la economía y el ámbito social de Cuba.

En este marco, las organizaciones de educación superior deben reconocer que las gestiones pedagógicas de los servicios educativos son fundamentales para alcanzar estándares más altos de calidad. Esto implica que no deben centrarse únicamente en indicadores como el retorno de la inversión (ROI) o los resultados de participación en el mercado, sino que también deben comprender que la satisfacción del estudiante y su bienestar académico son ejes centrales en la percepción de la calidad del servicio prestado, como subraya García et al. (2018).

Es indudable que muchas instituciones enfrentan una competencia feroz por atraer y retener a los estudiantes, así como por influir en su disposición a invertir en su educación. Esta situación es esencial para que las instituciones puedan posicionarse con prestigio tanto a nivel nacional como internacional, garantizando indicadores financieros adecuados y fortaleciendo su competitividad en los mercados en los que operan, tal como indican Chen et al. (2018).

Los autores Echeverri et al. (2018) destacan que la gestión pedagógica se basa fundamentalmente en normas y procedimientos que facilitan el funcionamiento adecuado de las organizaciones educativas, con un enfoque en la supervisión y el monitoreo. Por su parte, Saborino (2018) sostiene que la gestión académica es el fundamento necesario para una investigación de calidad en el nivel superior, orientada hacia el desarrollo sostenido del estudiante. García et al. (2018) también enfatizan que la gestión pedagógica debe alinearse con los estándares de calidad y la satisfacción del estudiante, mientras que Chen et al. (2018) resaltan que la atracción de estudiantes está intrínsecamente relacionada con el prestigio que la institución ha cultivado a lo largo del tiempo gracias a su gestión y calidad educativa.

De esta forma, se observa que, aunque los conceptos discutidos abordan la gestión pedagógica desde perspectivas variadas, todos coinciden en su importancia fundamental. En conclusión, la gestión pedagógica no solo abarca aspectos administrativos, sino que también se diversifica en líneas que buscan mejorar la

organización, potenciar la labor pedagógica y garantizar el bienestar académico de los estudiantes.

Al abordar las dimensiones en estudio, Arrué (2021) destaca la importancia de implementar estrategias en una organización educativa que armonicen la labor pedagógica con el bienestar académico del estudiante. A continuación, se desglosan tres dimensiones clave en este contexto:

1. **Organización:** Según Arrué, citando a Tapia et al. (2022), es crucial establecer una clara distinción entre los diferentes conceptos que determinan una comunicación efectiva y las buenas prácticas dentro de una organización educativa. La organización debe tener una comprensión integral de su posición, que incluye principios fundamentales como la integridad, la confianza y la decencia. En este sentido, no se trata solo de cumplir con procedimientos; también es fundamental que la institución demuestre un compromiso real con el bienestar de sus estudiantes, abordando tanto las preocupaciones internas como externas para lograr una mayor satisfacción estudiantil.
2. **Labor Pedagógica:** Arrué, citando a Silva et al. (2021), considera esencial el desarrollo de competencias y habilidades en el marco de la labor académica. La enseñanza especializada hoy en día se sitúa entre dos extremos: lo tradicional y lo innovador. Estudios recientes indican que la capacidad de enseñanza está íntimamente ligada al uso de herramientas informáticas, lo que pone de manifiesto la necesidad de integrar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todos los niveles de la educación superior.
3. **Bienestar Académico:** Arrué, citando a García et al. (2018), enfatiza que la actitud proactiva para apoyar a los estudiantes y proporcionar servicios de manera oportuna es fundamental para atraer y retener a los alumnos de manera satisfactoria. Es crucial que se cumplan los compromisos establecidos en los contratos o acuerdos firmados con los estudiantes, ya que esto garantiza que los alumnos obtengan los beneficios esperados. Asimismo, la forma en que la organización aborda las inquietudes de los estudiantes es vital para asegurar una experiencia educativa segura y cómoda para todos.

La gestión pedagógica no solo busca cumplir con estándares de calidad, sino que también se enfoca en la creación de un entorno educativo que potencie el desarrollo integral de los estudiantes, fomentando un aprendizaje significativo y duradero.

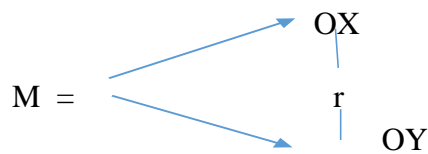
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

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

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

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



Donde:

M = muestra

O = observación

r = Relación entre variables

X = Calidad de servicio

Y = Gestión pedagógica

3.2. Variables y operacionalización

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

Tabla 1 Calidad de servicio de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022

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

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

Tabla 2

Gestión pedagógica de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022

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

3.3. Población, muestra y muestreo

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

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

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

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

Mujeres 25

Estudiantes 3. 10mo ciclo si 45

Hombres 20

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

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

Tabla 4 Muestra de las entidades educativas de nivel superior, Chorrillos 2022

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

Asimismo, se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico según Hernández et. al (2014), nos indican que este tipo de muestreo se dirige con un procedimiento de elección dirigido a estudiantes con las particularidades de la investigación, en las muestras de este tipo, no todos tienen la probabilidad de ser elegidos, sino que depende de la selección del indagador o las personas que recogen la información que resulte ser conveniente, en otras palabras que los sujetos que nos brindan la información para nuestra investigación son alcanzables y corresponden a la población de atención, esta recolección de datos es de mucha utilidad por que aporta y no se manejan costos elevados en el muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con referencia a la técnica utilizada fue la encuesta, según Falcón (2019) nos mencionó sobre la encuesta que es una técnica que se empleó mediante una herramienta

para el recojo de la información para los fines de atención. Esta técnica ayudará a conocer la información a desarrollar en la presente investigación. Concluyendo con la satisfacción que desea tener en la calidad de la atención pedagógica.

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

3.5. Procedimientos

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

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

3.6. Método de análisis de datos

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

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

3.7. Aspectos éticos

Se empleó un principio muy importante que es la ética profesional y la deontología que rigió nuestra forma práctica de actuar en nuestro desarrollo profesional

como educadores, dando promesa a nuestros colaboradores el anonimato y el respeto a su información que ellos como muestra nos proporcionen.

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

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

IV. RESULTADOS

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

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

Tabla 5 Validación de los expertos

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

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

Tabla 6 *Análisis del Criterio Pertenencia*

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

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

Tabla 7 *Análisis del Criterio Relevancia*

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

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

Tabla 8 *Análisis del Criterio Claridad*

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

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

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

Tabla 9 *Validez de los expertos*

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

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

Tabla 10 *Análisis del Criterio Pertenencia*

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

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

Tabla 11 *Análisis del Criterio Relevancia*

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

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

Tabla 12 *Análisis del Criterio Claridad*

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

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

Los resultados de validez prueba piloto: primera variable

Tabla 13 *Resumen de procesamiento de casos*

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

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

Tabla 14 *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	15

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

Tabla 15 Estadísticas de total de elemento

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

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

Los resultados de la prueba piloto: segunda variable

Tabla 16 Resumen de procesamiento de casos

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

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

Tabla 17 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	15

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

Tabla 18 Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
G1	55,57	49,289	0,730	0,889

G2	55,67	50,782	0,597	0,894
G3	55,77	50,737	0,640	0,893
G4	55,73	48,409	0,748	0,888
G5	55,80	48,510	0,707	0,889
G6	55,67	50,920	0,475	0,899
G7	55,87	48,189	0,614	0,894
G8	55,30	52,769	0,438	0,899
G9	55,80	51,476	0,502	0,897
G10	55,73	50,340	0,530	0,897
G11	55,83	49,523	0,569	0,895
G12	55,57	51,495	0,506	0,897
G13	55,57	51,633	0,649	0,893
G14	55,20	51,200	0,546	0,896
G15	55,80	50,234	0,548	0,896

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

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

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

Resultados descriptivos:

En el desarrollo del trabajo de investigación se observó los efectos conseguidos en base a la información del problema. La información recogida fue por medio de un conjunto de preguntas plasmados en instrumentos de recolección de información de estudiantes que tienen en común el desarrollo académico presente como su matrícula, cursos, tramites, docencia, aprendizaje, enseñanza, monitoreo y otros propios de la calidad y la gestión de una institución de nivel superior. El resultado fue estadístico

producto del uso del excel y el SPSS versión 26. Los efectos del estudio cuantitativo de nuestra investigación en cuanto a nuestras dos variables, seis dimensiones y doce indicadores se detallaron en tablas como sigue:

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

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

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

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

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

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

Igualmente, en la dimensión bienestar económico el 21,7% señalaron eficiente, el 39,6% indicaron un nivel regular y el 38,7% mencionaron nivel deficiente.

Tabla 21 Prueba de normalidad y contrastación de hipótesis:

Significancia = 0,05

Regla de decisión → Si $p_valor \leq 0.05$ rechazar H_0

Si $p_valor \geq 0.05$ aceptar H_0

	Kolmogor Estadístico	ov-Smirnova gl	Sig.
Calidad de servicio	0,261	106	0,000
Gestión Pedagógica	0,257	106	0,000

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

Resultados inferenciales:

Hipótesis general

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

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

Regla de decisión:

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

Aceptable = cuando H.E.o = “p” es $> \alpha = 0,05$ Nivel de significancia:

Significancia técnica $\alpha = 0,05$,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 22 *Correlación en el caso de calidad de servicio y gestión pedagógica*

Calidad de Gestión servicio pedagógica

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

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

Hipótesis específica 1

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

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

Regla de decisión:

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

Aceptable = cuando H.E.o = “p” es > $\alpha = 0,05$ Nivel de significancia:

Significancia técnica $\alpha =0,05$,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 23 *Correlación en el caso de aspectos intangibles y organización*

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

Sig. (bilateral)		
N	106	106

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

Hipótesis específica 2

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

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

Regla de decisión:

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

Aceptable = cuando H.E.o = “p” es > $\alpha = 0,05$ Nivel de significancia:

Significancia técnica $\alpha =0,05$,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 24 *Correlación en el caso de fiabilidad y labor pedagógica*

		Fiabilidad	Labor pedagógica
Fiabilidad Rho de	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 106	0,713** 0,000 106
Spearman Labor pedagógica	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,713** 0,000	1,000 .
	N	106	106

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

Hipótesis específica 3

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

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

Regla de decisión:

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

Aceptable = cuando H.E.o = “p” es > $\alpha = 0,05$ Nivel de significancia:

Significancia técnica $\alpha = 0,05$,

Nivel de confiabilidad al 95%.

Tabla 25 *Correlación en el caso de empatía y bienestar académico*

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

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

V. DISCUSIÓN

El estudio analizó la relación entre la calidad del servicio y la gestión pedagógica utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, revelando un coeficiente de $r = 0.832$ en una muestra de 106 estudiantes. Este resultado indica una conexión significativa entre ambas variables, lo cual es relevante para entender la importancia de la calidad del servicio en el ámbito educativo. Las instituciones de educación superior, especialmente en el distrito de Chorrillos, enfrentan la necesidad de reconocer y valorar este aspecto. Para llevar a cabo el estudio, se diseñó un cuestionario basado en las

hipótesis de Vergiú et al. (2021), quien señaló que la percepción de calidad del servicio es crucial para los estudiantes. Además, el ítem 1 se fundamentó en la investigación de Arrué et al. (2021), complementándose con las aportaciones de Ruz (2020), Colunga (2017), Cueto et al. (2020) y Batoool et al. (2018).

La investigación concluyó que existe una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la gestión pedagógica, lo que valida la hipótesis general del estudio y rechaza la hipótesis nula. Estos hallazgos son consistentes con el trabajo de Zambrano (2020), quien identificó debilidades en áreas de personal y la falta de procedimientos adecuados en la gestión administrativa. De manera similar, Fernández (2016) encontró una variabilidad en el desempeño laboral que afecta los resultados educativos, evidenciando un nivel medio de compromiso organizacional en los entornos educativos analizados. Chamoly (2021) también destacó la necesidad de implementar procesos sistematizados de gestión educativa para mejorar los resultados académicos.

Finalmente, se subraya que los resultados del estudio apoyan las teorías de Sergeeva et al. (2019), quienes abogan por una educación que sea pertinente y positiva para los estudiantes. Además, la investigación se alinea con las ideas de Ramaswami et al. (2019), quienes resaltan la importancia de las herramientas tecnológicas en el aprendizaje, y Dutta et al. (2019), que enfatizan la innovación constante como un valor añadido en el proceso educativo.

El estudio de Acevedo et al. (2022) destaca la relevancia de la gestión pedagógica en la organización, enfatizando la importancia de una comunicación efectiva y buenas prácticas. Se subraya que una organización debe tener claridad en su identidad, lo que incluye valores como la integridad y la confianza. Esto sugiere que el enfoque en los procedimientos es vital, no solo para el bienestar del estudiante, sino también para la eficacia pedagógica, que actualmente está estrechamente relacionada con el uso de herramientas informáticas. Por lo tanto, es esencial incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todos los niveles de educación superior para optimizar el bienestar académico.

En relación a la hipótesis específica 1 del estudio, se encontró una coherencia de 0.648 entre los aspectos intangibles y la organización, indicando una relación significativa entre ambas dimensiones en los estudiantes de instituciones educativas de Chorrillos, Lima, en 2022. Esta hipótesis fue aceptada, rechazándose la hipótesis nula. Estos resultados son consistentes con la investigación de Reyes (2018), que identifica una relación moderada entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio, en la que se manifiestan problemas como la falta de aceptación de los servicios por parte de los estudiantes. Venegas (2018) también encontró debilidades en el desempeño docente, destacando problemas de eficiencia y la falta de controles internos, lo que afecta la gestión educativa.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se determinó una correlación de 0.713 entre la fiabilidad y la labor pedagógica, lo que confirma su relevancia en el contexto

estudiado. Esta hipótesis también fue aceptada, con la hipótesis nula siendo rechazada. Estos hallazgos son paralelos a los de Choque (2017), quien concluyó que un modelo adaptado puede influir positivamente en las metas de la institución. Además, Hernández (2021) enfatiza que la calidad del servicio se basa en la percepción positiva y fiable del usuario sobre la entidad.

Asimismo, varias teorías respaldan estos resultados. Acevedo et al. (2022) destacan que el aprendizaje se potencia en ambientes organizativos agradables que fomentan la auto-motivación de los estudiantes. Godoy et al. (2021) resaltan que las tecnologías digitales contribuyen a mejorar la calidad del servicio educativo. Severino et al. (2022) también afirman que los estudiantes se benefician de planes claros y organizados, lo que facilita su desempeño en entornos educativos.

Finalmente, se observa una similitud con el estudio de Fernández (2016), que concluyó que la variabilidad en el desempeño docente influye en las evaluaciones, ubicando el rendimiento en niveles regulares. En este estudio, la fiabilidad se ubicó en un nivel regular del 52.8% y la organización en un nivel deficiente del 51.9%. Además, Zambrano (2020) identificó que la capacitación del personal y la falta de controles internos afectan significativamente el rendimiento, coincidencias que se reflejan en las conclusiones de Venegas (2018), que también resaltó debilidades en el desempeño docente y la necesidad de controles adecuados en la gestión educativa.

En relación con la hipótesis específica 3, se encontró una vinculación muy alta entre la empatía y el bienestar académico de los estudiantes en instituciones educativas de Chorrillos, Lima, con un coeficiente de 0.962. Esta fuerte correlación llevó a la aceptación de la hipótesis planteada. Un estudio similar de Araya (2017) respalda estos hallazgos, indicando que su investigación contribuye a mejorar y evaluar la calidad en la educación a distancia, evidenciando una notable similitud entre las variables analizadas. Ramón et al. (2017) también destacan la importancia del compromiso conjunto y la capacidad de alcanzar metas para ofrecer un buen servicio educativo, afirmando que estas decisiones son fundamentales para la mejora continua en el ámbito educativo. Emanuelle (2019) determinó que su modelo de gestión se adapta eficazmente a las metas de las instituciones educativas privadas, logrando una mejora en los servicios del 75%.

La investigación refuerza la idea presentada por Ramón et al. (2017) sobre la necesidad de compromiso y habilidades para alcanzar objetivos en la educación. También se observó una relación significativa en el estudio de Araya (2017) entre los modelos de calidad y la satisfacción, subrayando que esta última influye positivamente en la retención, empatía y disposición a pagar. Este estudio también contribuye a la mejora y monitoreo de la calidad en la educación a distancia, confirmando la relevancia de las variables investigadas.

Las teorías de Valls et al. (2017) sustentan la hipótesis, argumentando que no basta con que una institución sienta que ofrece un buen servicio; debe compararse con

las expectativas de los usuarios para garantizar una mejora continua. En este sentido, es fundamental entrenar al personal en empatía para asegurar que los usuarios se sientan bien atendidos, lo que fomenta la confianza y la recomendación a otros. La teoría de Vergiú, citando a Akamatsu et al. (2021), también resalta la importancia de que los docentes fomenten habilidades blandas en sus estudiantes, sugiriendo que las instituciones educativas deben proporcionar atención personalizada.

Sin embargo, la investigación enfrentó desafíos, como la escasa información proporcionada por las organizaciones y la limitada disponibilidad de estudios relevantes a nivel nacional y distrital. Además, las restricciones debido a la pandemia dificultaron el acceso a bibliotecas y materiales físicos, lo que obligó a adaptaciones en el uso de herramientas tecnológicas para la investigación. Para obtener resultados, se requirió el apoyo de un estadístico, ya que el tiempo para aprender a utilizar paquetes estadísticos era limitado; no obstante, la interpretación y discusión de los resultados fueron claras y accesibles para futuros lectores e investigadores.

En conclusión, la investigación es relevante al resaltar la calidad del servicio mediante la integración de teorías actuales para perfeccionar la gestión pedagógica. Esta tesis servirá como un recurso valioso para educadores de diversas instituciones educativas, con el objetivo de mejorar las prácticas pedagógicas en el aula. Además, los métodos de investigación pueden aplicarse en otros entornos educativos para contribuir al mejoramiento y perfeccionamiento del aprendizaje.

VI. CONCLUSIONES

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

VII. RECOMENDACIONES

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Acevedo, F., Gago, F., Da Silva, M., y Bastos, A. (2022). State of the art on conceptions of quality in higher education. *Sophia*(32), 119-150. doi: <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.03>
- Akamatsu, D., y Gherghel, C. (Abril de 2021). The Bright and Dark Sides of Emotional Intelligence: Implications for Educational Practice and Better Understanding of Empathy. *International Journal of Emotional Education*, 13(1), 3-19. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1299435.pdf>
- Angel, C. M. (2016). Collaboration among Faculty Members and Community Partners: Increasing the Quality of Online Library and Information Science Graduate Programs through Academic Service-Learning. Taylor & Francis Online, 4-14. doi: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1122117>

- Araya, L. (2017). Calidad de servicio en educación superior a distancia. Universidad de Barcelona-España.
http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf
- Arrue, J. A. (2021). Competencias digitales y gestión pedagógica en una institución educativa pública, Los Olivos, Lima 2021. Los olivos: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67517/Arrue_CJA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Asencio, E., y Ibarra, N. (2020). La gestión de la información como contenido curricular en la formación docente. Caso de una universidad cubana (Vol. 1). Cuba: Propósitos y Representaciones. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/729/1069>
- Barbera, N., Vega, A. A., Chirinos, Y., y Hernandez, E. (2021). Gestión pedagógica en tiempos de COVID-19: Una dinámica pensada desde la práctica interdisciplinaria. Utopía y Praxis Latinoamericana, 26(95), 97-109.
<https://www.redalyc.org/journal/279/27968419007/html/>
- Batool, S., Nadeem, A., y Asif, M. .. (2018). Managing higher education quality enhancement in Pakistan through communication skill to achieve international opportunities. J. Manag. Sci. 12: 37-48.
https://qurtuba.edu.pk/jms/default_files/JMS/12_1/4.pdf
- Bernal, A., Álava, E., Villamarín, M., Vidal, E., Laz, R., y German, Y. (2018). Elementos sustanciales para la evaluación de la calidad en la educación. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/09/LA-CALIDAD-DELA-EDUCACI%C3%93N.pdf>
- Boluarte, A., y Tamari, K. (2017). Content validity and inter-rater reliability of the Comprehensive Quality of Life Scale. Revista de Psicología, 35(2), 617-642.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/18797/19018>
- Chamoly, K. (2021). Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chen, Q., y Fan, Y. (2018). Research on the impact of internet development on the quality of china's higher education. Educ. Sci. Theory Pract., 18, 1531-1539.
 doi:<https://jestp.com/index.php/estp/article/view/234/203>
- Choque, M. (2017). La Implementación de la auditoría académica en la gestión y aseguramiento de la calidad de la facultad de ciencias empresariales de la universidad privada de tacna, período 2015. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Choudhary, M., y Paharia, P. (2018). Role of leadership in quality education in public and private higher education institutions: a comparative study. Gyanodaya 11:

17-24.

https://www.researchgate.net/publication/328336700_Role_of_leadership_in_quality_education_in_public_and_private_higher_education_institutions_A_Comparative_Study

Colunga, C. (2017). Calidad institucional y factores influyentes. Recuperado en: calidad de servicio. México: <http://www.ipesad.edu.mx/repositorio1/TSUSP-TSUSP11-11.pdf.pdf>.

Contreras, T. S. (2016). Liderazgo Pedagógico, liderazgo docente y su papel en la mejora de la escuela: una aproximación teórica. *Propósitos y Representaciones*, 4(2), 231-284.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/123/227>

Cueto, R., Gerado, L., y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>.

De La Cruz, E. (2017). Gestión pedagógica docente y ejecución instrumental en estudiantes de una Escuela Superior de Formación Artística (Vol. 5). Lima, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/en_a08v5n2.pdf

Dutta, N., Bhat, A., y Bhattacharya, K. S. (2019). Attracting Students to the Classroom With Innovative Pedagogies. *South Asian Journal of Business and Management Cases*, 241-250. doi: https://www.researchgate.net/publication/335081590_Attracting_Students_to_the_Classroom_With_Innovative_Pedagogies

Echeverri, A., Lozada, N., y Arias, J. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 29(1), 71-82. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n1/07180764-infotec-29-01-00071.pdf>

Emanuelle, A. (2019). Modelo Sistémico de Gestión de calidad en el servicio educativo de instituciones de educación superior particulares en México. México: Instituto Politécnico Nacional.
https://www.researchgate.net/publication/342282896_MODELO_SISTEMICO_DE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_EL_SERVICIO_EDUCATIVO_DE_INSTITUCIONES_DE_EDUCACION_SUPERIOR_PARTICULARES_EN_MEXICO

Falcón, Vilma Lilián; Pertile, Viviana Claudia; Ponce, Blanca Elizabeth. (11 de octubre de 2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018). (D. e. Geografía, Ed.) Memoria académica.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev13544>

- Fernández, T. (2016). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque compartido para México y Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/5548/5966>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, F., ColinaI, S., y Juárez, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 206-2016. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Godoy, P. C., Hurtado, D. M., Quiñonez, H. S., Estupiñan, B. L., y Plaza, M. A. (2021). Difficulties of the digital transformation of university teaching in times of pandemic: Quality and management. *Associacao Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 481-491. https://www.researchgate.net/publication/361820936_Dificultades_de_la_transformacion_digital_de_la_docencia_universitaria_en_tiempos_de_pandemia_Calidad_y_gestion
- González, L., y Jasso, F. (2019). Learning Commons in university libraries: A review dedicated to the characteristics and challenges of a physical space transformed into an environment for learning. *Revista científica*, 101-118. doi: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/6621/6265>
- Gutiérrez, J., y Gajardo, M. (2018). El concepto de calidad en la educación: construcción, dimensiones y evaluación. *Revista Gaceta*: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>
- Hernández, A. B., Serradell, E., y Fitó, A. (2019). Students' perception of the impact of competences on learning: An analysis with business simulations. *Computers in Human Behavior*, 311-319. https://www.researchgate.net/publication/334564428_Students%27_perception_of_the_impact_of_competences_on_learning_An_analysis_with_business_simulations
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hi Educación. <https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hong, L. K. (2019). *Beyond SPSS et al.: Pedagogical contributions of business software in the teaching of social research*. Loa Angeles,CA,United States: New Technology in Sociology: Practical Applications in Research and Work. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/978042933440513/beyond-spss-et-al-pedagogical-contributions-business-software-teaching-social-research-lawrence-hong>

- Izquierdo, J. (05 de mayo de 2021). La calidad de servicio en la administración pública. Portal de revistas científica USS. Perú: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>.
- Jiménez, J., Ayala, L., y Rojas, L. (2020). Service quality as a research area in higher education. *Revista interciencia*, 45(7), 329-337. *Revista Interciencia*: <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/html/>
- Lescano, N., Morales, H., Díaz, D., y Vásquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Revista Científica Arbitrada Telos*, vol. 23, núm. 2, pp. 247-266, 2021. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín., 23(2), 247-266. <https://www.redalyc.org/journal/993/99366775022/html/>
- López, M. A. (Marzo de 2017). La Gestión pedagógica. Apuntes para un estudio necesario. *Revista Científica Dominio De Las Ciencias*, 3, 201-215. doi:DOI: 10.23857/dc.v3i1.384
- Mejía, J. (2018). The process of higher education in Perú. The decoloniality of university knowledge. *Cinta de Moebio*, 56-71. www.scielo.cl/: <https://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n61/0717-554X-cmoebio-61-00056.pdf>
- Mesa, G., Serra, R., y Fleitas, S. (2018). Metodología para la gestión de los activos fijos intangibles visibles en una Universidad. *Universidad y sociedad*, 10(4), 161-168. <https://doaj.org/article/f0b6ae9702f74d1f93bd12e97762a149>
- Neyra, L., Flores, J. A., y Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 108-122. https://www.researchgate.net/publication/353897246_Calidad_de_servicio_en_tiempos_de_Covid-19_en_estudiantes_universitarios
- Olmedo, D. J. (2018). LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR LATINOAMERICANO DEL DISTRITO DE PAUCARPATA, AREQUIPA - 2018. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8436/EDMolandj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poynter, R. (19 de Julio de 2021). Market research: A state of the nation review. *International journal of Market Research*, 403-407. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14707853211025777>
- Quispe, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. (D. d. Universitaria, Ed.) *Investigación Valdizana*, 14(1), 7-14. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/601/483>
- Ramaswami, G. S., Susnjak, T., y Mathrani, A. (2019). Capitalizing on Learning Analytics Dashboard for Maximizing Student Outcomes. 2019 IEEE AsiaPacific Conference on Computer Science and Data Engineering (CSDE)(9162357). <https://ieeexplore.ieee.org/document/9162357>

- Ramón, M. A., Zambrano, J., y Espinoza, E. (2017). Estudio sobre clima organizacional en docentes de la universidad técnica de Machala. *Universidad & Sociedad*, 163-172. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus22217.pdf>
- Reyes, M. (2018). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho – 2018. Universidad César Vallejo. Lima: UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23956/Reyes_ZM.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, C. (2017). UF0922 - Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera. España: ELEARNING S.L.
- Rozzi, A. (2016). Aporte de la educación a distancia a la calidad de la educación presencial universitaria. *Signos EAD*, 1-7. <https://p3.usal.edu.ar/index.php/supsignosead/article/view/3702/4592>
- Ruz, J. (2020). La Calidad de las encuestas de la Calidad Docente. Universidad de Jaen. España: https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12970/1/TFG_JOSE_ANTONIO_RUZ_AFN.pdf.
- Saborido, J. R. (2018). Universidad, investigación, innovación y formación doctoral para el desarrollo en Cuba. *Revista Cubana de Educación Superior* (1), 4-18. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n1/rces01118.pdf>
- Sánchez, L., Reyes, C., y Mejía, M. (2018). Manual de terminos en investigación científica, tecnologica y humanistica (Primera ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://1library.co/document/yng3lxlz-manual-terminosinvestigacion-cientifica-tecnologica-humanistica.html>
- Santoso, H. B., Martha, A., y Junus, K. (2019). Designing metacognitive and motivation tutor: A pedagogical agent to facilitate learning in blended-learning environment in a higher education context. *ICCE 2019 - 27th International Conference on Computers in Education, Proceedings*, 581-590. <https://scholar.ui.ac.id/en/publications/designing-metacognitive-andmotivation-tutor-a-pedagogical-agent->
- Sergeeva, M. G., Latipova, L. N., Rekhtina, I. V., Sannikova, N. I., Zemliakov, D. N., y Shvedov, L. A. (2019). Organization of monitoring in the quality management system of the educational process when training of specialists. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 227-232. <https://mgcsjournals.com/index.php/hssr/article/view/2069/2157?download=pdf>
- Severino, P., Sarmiento, G., Villar, J., y Ramírez, R. (Febrero de 2022). Socially responsible sustainable consumption: The case of university students from a city in Peru. *Formacion Universitaria*, 219-230. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v15n1/0718-5006-formuniv-15-01-219.pdf>

- Silva, M., Brito, J. D., Larrosa, P. D., Sanzana, P. C., y Busquets, T. P. (2021). Make the familiar strange: analysis of a teaching exercise regarding the beliefs and conceptions that teachers who teach science classes have about their pedagogical work. *Estudios Pedagogicos*, 47, 27-43. <https://www.scielo.cl/pdf/estped/v47n3/0718-0705-estped-47-03-27.pdf>
- Sotelo, M., Vales, J., García, R., y Barrera, L. (31 de mayo de 2017). Características Del Buen Profesor De Modalidad Presencial Y Virtual Desde La Perspectiva De Los Estudiantes. *European Scientific Journal*, 13, 78-89. doi: <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n13p78>
- Tapia, A., Hernández, H. G., y Rivera, P. E. (4 de Marzo de 2022). ¿Comunicación responsable? El caso de una organización educativa. *Estudios Sociales y Humanísticos*, 2-13. doi: doi.org/10.29043/liminar.v20i2.913
- Valls, W., Figueroa, V., Vélez, C., y Chica, G. (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. ISBN: 978-9942-959-81-2.
- Venegas, T. (2018). Modelo de competencias pedagógicas basadas en el capital humano para mejorar el desempeño de los docentes de la I.E. N° 10823 "José Leonardo Ortiz" – 2017. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8231/BC-4628%20VENEGAS%20LARREA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vergíu, J. (Junio de 2021). Satisfaction of quality of service in the students of the engineering faculties of the Universidad Nacional Mayor of San Marcos, Peru. A look through the SERVQUAL model. *Búsqueda*, 8(1). <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682>
- Zambrano, J. (2020). Auditoría de Gestión para evaluar procesos administrativos y operativos en la dirección distrital 24DO2 educación, La Libertad - Salinas. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54357/1/Tesis%20Julio%20Zambrano%20Orrala.pdf>

Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

Declaración de intereses

Declaro no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Derechos de uso

Copyright© 2024 por **Juan Randall Fabian Ramirez Huerta, Giannina Marleni Castillo Castillo**



[Este texto está protegido por la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.