

## Calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia

Quality of the educational service at the initial level in times of pandemic

Qualidade dos serviços de educação ao nível inicial em tempos de pandemia

**Darlyn Elizabeth Canales Canchari**

*darlyneli45@gmail.com*

<https://orcid.org/0000-0001-7993-580X>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

### RESUMEN:

El objetivo de este estudio es conocer en qué nivel se encuentra la calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia a partir de las opiniones recogidas de los docentes de instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Ate, específicamente de instituciones que conforman la red 12. Teniendo en cuenta este propósito, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, de corte transversal. Se aplicó un cuestionario de 52 ítems, que fueron respondidos, a través de la escala de Likert, por 50 docentes de estas instituciones educativas. Los resultados demuestran que el 68% de los docentes opinan que la calidad del servicio educativo del nivel inicial es regular al igual que sus dimensiones, interacción con las familias 58%, ambiente escolar 60%, currículo formativo 84% y formación docente 48%. Determinar si el servicio educativo que se brinda es de calidad involucra diversos factores por ejemplo, el papel que asumen las familias de los estudiantes, el ambiente escolar adecuado, un currículo formativo y diversificado y una actualizada formación docente que responda a los desafíos actuales.

### ABSTRACT:

The objective of this study is to know at what level is the quality of the educational service at the initial level in times of pandemic based on the opinions collected from teachers of educational institutions at the initial level of the Ate district, specifically from institutions that make up the network 12. Taking this purpose into account, a quantitative approach research was developed, the design is non-experimental, cross-sectional. A questionnaire of 52 items was applied, which were answered, through the Likert scale, by 50 teachers from these educational institutions. The results show that 68% of the teachers believe that the quality of the initial level educational service is regular, as are its dimensions, interaction with families 58%, school environment 60%, training curriculum 84% and teacher training 48%. Determining whether the educational service provided is of quality involves various factors, for example, the role assumed by the students' families, the appropriate school environment, a formative and diversified curriculum, and updated teacher training that responds to current challenges.

**RESUMO:**

O objectivo deste estudo é descobrir o nível de qualidade do serviço educativo ao nível inicial em tempos de pandemia, com base nas opiniões recolhidas de professores em instituições educativas ao nível inicial no distrito de Ate, especificamente em instituições que compõem a rede 12. Com este objectivo em mente, foi desenvolvida uma abordagem de investigação quantitativa, com um desenho não experimental e transversal. Foi aplicado um questionário de 52 itens a 50 professores destas instituições de ensino, utilizando uma escala Likert. Os resultados mostram que 68% dos professores pensam que a qualidade do serviço educativo ao nível inicial é justa, assim como as suas dimensões: interacção com as famílias 58%, ambiente escolar 60%, currículo formativo 84% e formação de professores 48%. Determinar se o serviço educativo prestado é de qualidade envolve vários factores, por exemplo, o papel das famílias dos estudantes, um ambiente escolar adequado, um currículo formativo e diversificado, e uma formação de professores actualizada que responda aos desafios actuais.

**PALABRAS CLAVE:**

Calidad; servicio educativo; educación inicial; pandemia; labor docente.

**KEYWORDS:**

Quality; educational service; initial education; pandemic; teaching work.

**PALAVRAS-CHAVE:**

Qualidade; serviço educativo; educação inicial; pandemia; trabalho dos professores.

---

Recibido: 15/08/2022 - Aceptado: 29/09/2022 - Publicado: 27/12/2022

---

## I. Introducción

La calidad del servicio educativo en el nivel inicial se determina por muchos factores, tales como la atención que brindan los docentes, los ambientes educativos, la calidad del proceso enseñanza aprendizaje, la interacción entre los agentes de la comunidad educativa, entre otros. No obstante, medir la calidad en este nivel resulta complicado y más aún en el contexto virtual, puesto que se considera que los niños y niñas menores de 6 años aprenden como jugando; es decir, que adquieren aprendizajes a partir de las actividades que realizan y su relación con el mundo físico es fundamental para la construcción de nuevos conocimientos.

Sin embargo, dada la coyuntura actual, nos vemos obligados a quedarnos en casa, debido a la presencia del Covid-19 que ha cobrado la vida de muchas personas. En este contexto, muchos sectores que contribuyen significativamente al desarrollo de nuestro país se han visto afectados (economía, salud, minería, entre otros). Pero sin duda alguna, el sector más afectado ha sido la educación pública y privada en nuestro país, ya que no se contaba con un plan alternativo y de emergencia ante este tipo de situaciones. Es así que, con el fin de proteger la salud de los estudiantes, el Ministerio de Educación propuso programas y plataformas educativas como “Aprendo en Casa” para la continuidad de los aprendizajes en los estudiantes para todos los niveles, considerando que era la herramienta más accesible para llegar a todos los educandos de nuestro país. Por su parte, las instituciones educativas privadas crearon diversas plataformas virtuales y otras redes sociales. Ante esto surgen interrogantes, ¿realmente se está llegando a todos los estudiantes?, ¿las actividades propuestas contribuyen al desarrollo integral?, estas y otras preguntas surgen diariamente.

En la presente investigación se hace énfasis a la calidad del servicio educativo en el nivel inicial considerando que nos encontramos en medio de una pandemia global. Lo más importante es conocer si las actividades que se desarrollan en este nivel están adaptadas al contexto virtual y si realmente promueven la participación y permanencia de los estudiantes, si estimulan aprendizajes, si los ambientes donde se realizan las actividades académicas en casa son adecuados, la atención que brindan los docentes a los estudiantes, la interacción que tienen con las familias, entre otros aspectos.

Hablar de calidad, en este nivel educativo, supone tener en cuenta la satisfacción de nuestros principales usuarios; niños y niñas menores de 6 años, quienes antes de que ocurra esta pandemia asistían a los centros

educativos del nivel inicial. Cabe resaltar que este nivel se divide en dos ciclos, el ciclo I está dirigido a niños y niñas de 0 a 2 años, mientras que al ciclo II pertenecen niños y niñas de 3 a 5 años. Al respecto, el Ministerio de Educación refiere que este nivel atiende a los niños y las niñas menores de 6 años; es decir, se hace cargo de la educación en los primeros años de vida, que constituyen una etapa de gran relevancia, pues en ella se establecen las bases para el desarrollo del potencial biológico, afectivo, cognitivo y social de toda persona.

También este nivel sienta las bases para el desarrollo de las competencias de los niños y las niñas y se articula con el nivel de educación primaria, esto asegura la pertinencia pedagógica y curricular (Minedu, 2016). Efectivamente, la educación inicial es fundamental en la vida de los seres humanos, ya que por ser la primera experiencia escolar se fortalecen las habilidades con las que contarán en su entorno directo; entre ellas se considera el poder expresarse a su manera, las relaciones sociales, los conocimientos previos, etc., puesto que el Currículo Nacional de Educación Básica Regular fomenta el desarrollo de un enfoque por competencias, a través de la adaptación de actividades de acuerdo a las necesidades que presentan los niños y niñas, puesto que esta guía busca formar estudiantes competentes capaces de enfrentarse a los problemas y retos que se presentan en la vida diaria.

Sin embargo, el contexto virtual ha dado lugar a nuevas formas de trabajar y dirigirse a los estudiantes, a partir del uso de herramientas virtuales, pero no existe la certeza de que estas acciones promuevan un servicio educativo de calidad en este nivel, dado que ahora los estudiantes deben pasar largas horas frente a las computadoras en lugar de realizar actividades físicas, que serán más significativas en el proceso enseñanza y aprendizaje. A esto se le suman otras dificultades, como el poco acceso a internet, no contar con los equipos adecuados, disponer de un solo equipo en casa para muchos estudiantes, entre otros; lo que genera deserción escolar.

Ante esto, surge la interrogante, qué medidas deberían tomarse para mejorar este servicio educativo y más aún orientarlo a que sea de calidad. Al respecto, Zabalza (1998) refiere que la calidad ha de proyectarse a las prácticas cotidianas de educadores y niños pero ha de afectar, sobre todo, al propio sistema de atención a los niños, instituciones y políticas que forman parte del mismo. En realidad, el gran reto que ha de asumir la escuela infantil de nuestros días es el de establecer planes estratégicos que propicien su propia consolidación y su desarrollo institucional. Asimismo, plantea brindar un servicio educativo de calidad y considera la atención que brindan los docentes, las políticas educativas y sobre todo la aplicación de estrategias innovadoras de acuerdo a los cambios que se vayan presentando, porque todas estas acciones deben estar orientadas a la atención que deben recibir los estudiantes.

Por su parte, Falabella et al. (2018), buscaron caracterizar la situación de los sistemas de aseguramiento de la calidad en diferentes países europeos, pusieron en práctica dos modelos de gestión relacionadas a las políticas educativas y el contexto. También llevaron a cabo una rendición de cuentas basado en estándares y a nivel profesional comunitario, dando lugar a nuevas políticas educativas, pues se puso en consideración el diseño, funcionamiento y resultados de las instituciones educativas de este nivel.

Por otro lado, Gutierrez (2014), realizó una investigación para determinar si existe relación entre el marketing educativo y la calidad del servicio educativo en el nivel inicial y los resultados hallados demuestran que sí existe relación entre ambas variables, según percepción de los docentes de las instituciones educativas de nivel inicial estudiadas. Considerando los resultados encontrados en esta investigación se puede inferir que el marketing educativo, también es un factor fundamental en la calidad del servicio educativo, pues la publicidad y los resultados que se obtienen en las diversas actividades están vinculados a la calidad educativa, debido a que muchos padres de familia consideran que las mejores instituciones son las que más sobresalen en concursos académicos, como maratones de lectura y matemáticas, artes, etc.

Otro factor importante en la calidad del servicio educativo es el clima organizacional, tal como refiere Quinteros (2016), quien después de realizar una investigación, encontró que el clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en el nivel inicial. Por otro lado, Esquivel y Huamaní (2016), realizaron una encuesta a los docentes, quienes expresan que la gestión administrativa

se relaciona directamente con la calidad de servicio educativo; además, el coeficiente de relación Spearman determina que si una de las variables mejora la otra variable también lo hará.

Los antecedentes hallados demuestran que para determinar la calidad del servicio educativo en este nivel debemos considerar diversos factores como las políticas educativas, la formación profesional, el marketing educativo, el clima organizacional y la gestión administrativa, puesto que se encuentran inmersos en el desarrollo institucional, las actividades y estrategias que se ponen en práctica con el objetivo de lograr resultados que demuestren que el servicio que se brinda en las instituciones es de calidad y que están orientados a la mejora continua.

Como bases teóricas, se considera lo expuesto por Zabalza (1998), quien señala que la calidad implica incorporaciones innovadoras, propuestas curriculares que dinamicen la práctica docente, formación y actualización del profesorado, implementación de espacios educativos, etc. Ahora, nos enfocaremos en la calidad del servicio educativo en tiempos de pandemia, considerando también lo propuesto por la CEPAL & UNESCO (2020) ya que se señala el hecho de la aparición de nuevas formas de interacción escolar, nuevos medios no presenciales, con diversos recursos disponibles y, los que intentan atenuar el impacto negativo de la pandemia en las aulas de clase. Al relacionar la situación causada por la pandemia y la calidad del servicio surgen muchos retos en el ámbito educativo tales como mantener la permanencia de los estudiantes, fortalecer el proceso enseñanza aprendizaje, la evaluación formativa, el acompañamiento y el soporte emocional a las familias, entre otros.

La situación de muchas instituciones educativas del nivel inicial es preocupante, pues resulta complicado mantener la permanencia, interés y entusiasmo de los estudiantes por seguir aprendiendo y, de la misma forma, muchos docentes intentan contrarrestar día a día, considerando la situación económica de las familias, el contexto, la accesibilidad a medios virtuales, el uso de redes sociales, etc. Para ello, han generado diversas estrategias, como adaptar lo propuesto en la plataforma “Aprendo en Casa” de acuerdo al contexto, utilizar la herramienta tecnológica más accesible, realizar visitas domiciliarias, organizar reuniones a través de plataformas virtuales y mucho más.

Por ello, el objetivo principal de este artículo es conocer el nivel de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas del nivel inicial en la red 12 pertenecientes al distrito de Ate, a través de diversos ítems elaborados, teniendo en cuenta las teorías propuestas y otros aspectos como la interacción con las familias, el ambiente escolar, el currículo formativo y la formación docente.

## II. Método

El método de esta investigación científica es hipotético deductivo, puesto que se plantearon hipótesis como una forma de considerar una respuesta anticipada a las preguntas de investigación. Así también, este artículo pertenece al enfoque cuantitativo, ya que el principal propósito es conocer el nivel de la calidad del servicio educativo en el nivel inicial. Es de corte transversal porque se recolectaron los datos una sola vez, el diseño es no experimental, ya que no se pretendió manipular las variables y solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2019).

La técnica que se aplicó es la encuesta y el instrumento es un cuestionario de 52 ítems, que fue aplicado a un grupo de 50 docentes de instituciones educativas del nivel inicial pertenecientes a la red 12, del distrito de Ate. El tipo de muestreo es no probabilístico, dado que se consideraron las características de los sujetos, pues solo se recolectaron datos de docentes del nivel inicial de esta red educativa.

## III. Resultados

De la tabla 1, se observa que el 20% de los docentes opina que la calidad del servicio educativo en el nivel inicial es buena; mientras, el 68% de los docentes opina que es regular y el 12% de los docentes alcanzaron considerar que es deficiente.

**Tabla 1***Niveles de la variable calidad de servicio*

Niveles	ni	%
Bueno (195 – 265)	10	20,00
Regular (124 – 194)	34	68,00
Deficiente (53 – 123)	6	12,00
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionarios aplicados a docentes

De la tabla 2, se observa que con respecto a la dimensión interacción con las familias en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Ate, el 18% de los docentes considera que el nivel es bueno; por otro lado, el 58% de los docentes consideran que es regular y el 24% de los docentes consideran que es deficiente.

**Tabla 2***Niveles de la dimensión interacción con las familias de los docentes*

Niveles	ni	%
Bueno (41 – 55)	9	18,00
Regular (26 – 40)	29	58,00
Deficiente (11 – 25)	12	24,00
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionarios aplicados a docentes

De la tabla 3, se observa que respecto a los niveles de la dimensión ambiente escolar los docentes del nivel inicial de las instituciones educativas del distrito de Ate, consideran que el 18% de los docentes opinan que el nivel es bueno; por otro lado, el 60% considera que es regular y el 22% de los docentes opinan que es deficiente.

**Tabla 3***Niveles de la dimensión ambiente escolar de los docentes*

Niveles	ni	%
Bueno (41 – 55)	9	18,00
Regular (26 – 40)	30	60,00
Deficiente (11 – 25)	11	22,00
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionarios aplicados a docentes

De la tabla 4, se observa que el 16% de los docentes considera que el nivel es bueno; por otro lado, el 84% de los docentes considera que es regular y nadie opina que el currículo formativo es deficiente.

**Tabla 4***Niveles de la dimensión currículo formativo de los docentes*

Niveles	ni	%
Bueno (68 – 90)	8	16,00
Regular (43 – 67)	42	84,00
Deficiente (18 – 42)	0	0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionarios aplicados a docentes

De la tabla 5, se observa que el 16% de los docentes considera que el nivel es bueno; por otro lado, el 48% opina que es regular y el 36% considera que es deficiente.

**Tabla 5**  
Niveles de la dimensión formación docente de los docentes

Niveles	ni	%
Bueno (49 – 65)	8	16,00
Regular (31 – 48)	24	48,00
Deficiente (13 – 30)	18	36,00
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionarios aplicados a docentes

#### IV. Discusión

Los resultados hallados demuestran que el 68% de los docentes considera que el nivel de calidad en este servicio es regular, solo el 20% considera que el nivel es bueno y el 12% piensa que el servicio es deficiente. A partir de ello se puede inferir que muchos de los docentes tienen estas opiniones, debido a la atención que se brinda en sus respectivas instituciones educativas, pues el contexto de la covid-19 ha generado diversas situaciones y nuevas formas de llegar a los estudiantes, a través del uso de herramientas tecnológicas y la aplicación de estrategias innovadoras para mantener la continuidad de los estudiantes y fortalecer el proceso enseñanza aprendizaje, considerando también la atención a las familias y el rol que deben cumplir en esta situación, los ambientes orientados al desarrollo de actividades académicas en casa, los procesos metodológicos para el logro de competencias y la capacitación docente frente a esta nueva era digital.

Por otro lado, respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia, en cuanto a la dimensión interacción con las familias, en este contexto el 58% considera que es regular, el 18% que es bueno y el 24% que es deficiente; muchos docentes opinan que en las instituciones educativas se cuenta con el apoyo de las familias, puesto que están involucradas en las actividades que realizan los estudiantes, así como el acompañamiento cotidiano que brindan respecto a sus actividades académicas y de soporte emocional.

En relación a la dimensión ambiente escolar, los resultados indican que el 60% de los docentes estima que es regular, el 18% que es bueno y el 22% que es deficiente lo que nos lleva a inferir que, en su mayoría, los ambientes en casa orientados a las actividades académicas de los estudiantes son adecuados, puesto que cumplen con aspectos como una buena iluminación, están libres de ruidos u otras interrupciones, cuentan con los materiales básicos para realizar sus actividades, entre otros.

En cuanto a la dimensión currículo formativo, gran parte de los docentes opina que las actividades consideradas en el Currículo Nacional de Educación Básica y específicamente en la programación curricular para el nivel inicial son adecuadas para el desarrollo de competencias en los estudiantes, así también, los docentes buscan la mejor forma de adecuar las actividades de acuerdo al contexto teniendo en cuenta lo propuesto en la plataforma “Aprendo en Casa”. Es así que el 84% indica que es regular, el 16% que es bueno y nadie opina que es deficiente pues las actividades desarrolladas en este contexto contribuyen significativamente al desarrollo integral de los estudiantes.

En la dimensión formación docente existe mucha controversia respecto a las habilidades con las que debe contar el docente frente a esta situación, pues debe predominar el manejo de herramientas tecnológicas y muchos docentes consideran que la excesiva carga laboral no da lugar a llevar cursos o buscar la forma de mejorar estas habilidades, los datos señalan que el 48% opina que es regular, el 16% que es bueno y el 36% que es deficiente.

De esta manera, mantener la continuidad y permanencia de los estudiantes ha generado mucha controversia a nivel mundial pues se ha dado lugar a nuevas formas de aprender a distancia, sin salir de casa y con ayuda de los adultos que acompañan a los estudiantes diariamente, en este proceso los docentes cumplen un rol

muy importante el de brindar acompañamiento y monitorear el cumplimiento de las actividades propuestas, brindar el soporte emocional a las familias, actualizar datos constantemente, realizar visitas domiciliarias, etc.

No obstante, el reto más grande es el de seguir contribuyendo al desarrollo integral de los estudiantes, a través de estas actividades; es decir, que sean lo suficientemente innovadoras para desarrollar habilidades en los estudiantes; por otro lado, brindar las pautas necesarias a las familias para llegar de manera más sencilla y comprensible a los estudiantes. Para ello, muchas comunidades educativas buscaron los medios más accesibles para poder comunicarse y mantener a sus estudiantes en este proceso y no permitir que nadie se quede sin aprender.

## V. Conclusiones

El estudio evidencia que la calidad del servicio educativo en el nivel inicial, en tiempos de pandemia, es regular, puesto que se requieren del fortalecimiento de diversos aspectos como la participación de las familias, el adecuado ambiente escolar, un currículo formativo y diversificado y la formación docente actualizada, para determinar si el servicio que se brinda es de buena calidad. La interacción con las familias es regular, debido a muchos factores como la excesiva carga laboral, la distancia de los centros de labor, el poco interés por acompañar a sus hijos, entre otros. En cuanto al ambiente escolar en muchos hogares se adecuaron espacios libres de ruido u otras interrupciones, para que los estudiantes realicen sus actividades académicas, pero en algunos hogares no se le brinda la importancia que corresponde a este nivel educativo. Las actividades propuestas en la programación curricular del nivel inicial y lo propuesto en la estrategia “Aprendo en Casa” responde a las necesidades e intereses de los estudiantes, ya que los docentes hacen adaptaciones de estas actividades teniendo en cuenta la situación generada por la pandemia. Finalmente, la formación docente requiere del fortalecimiento de diversas habilidades en los docentes como el manejo de herramientas tecnológicas.

## VI. Referencias

- CEPAL, & UNESCO. (13 de Agosto de 2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. *América Latina y el Caribe*. <http://hdl.handle.net/11362/45904>
- Esquivel, N., & HUAMANÍ, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015*. Cusco, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/370>
- Falabella, A., Cortazar, A., Godoy, F., Gonzales, M., y Romo, F. (2018). Sistemas de aseguramiento de la calidad en Educación Inicial. *Gestión y política pública*, 27(2), 309-340. [https://www.researchgate.net/publication/330306009\\_Sistemas\\_de\\_aseguramiento\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_Educacion\\_Inicial\\_Lecciones\\_desde\\_la\\_experiencia\\_internacional/link/5c4df429458515a4c744b54a/download](https://www.researchgate.net/publication/330306009_Sistemas_de_aseguramiento_de_la_calidad_en_Educacion_Inicial_Lecciones_desde_la_experiencia_internacional/link/5c4df429458515a4c744b54a/download)
- Gutierrez, S. (2014). *Marketing educativo y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel inicial*. Huanuco, Perú. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9061/Gutierrez\\_aj%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9061/Gutierrez_aj%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- MINEDU. (2016). *Programa curricular de Educación inicial*. Lima, Perú: Dirección de imprenta. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/programa-curricular-educacion-inicial.pdf>
- Quinteros, M. (2016). *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016*. Lima, Perú. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_51d68b69425466a40e3c5708fd600533](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_51d68b69425466a40e3c5708fd600533)
- Zabalza, A. (Diciembre de 1998). *Criterios de calidad en la educación infantil*. Madrid, España. [http://www.waece.org/web\\_nuevo\\_concepto/textos/d067.pdf](http://www.waece.org/web_nuevo_concepto/textos/d067.pdf)

**Conflicto de intereses / Competing interests:**

El autor no incurre en conflictos de intereses.

**Rol de los autores / Authors Roles:**

DECC: Conceptualización, Investigación, Escritura-Preparación del borrador original, Redacción-revisión y edición.

**Fuentes de financiamiento / Funding:**

Esta investigación se realizó con el financiamiento del autor.

**Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:**

El autor declara no haber violado u omitido normas éticas o legales al realizar la investigación.