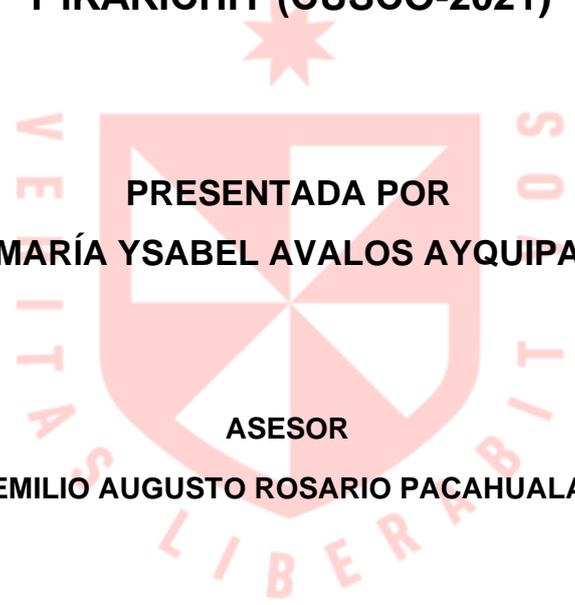


INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POSGRADO

**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LA PROVISIÓN  
REMOTA DEL SERVICIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS  
PADRES DE FAMILIA EN LAS INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL PRIVADAS DE LA RED  
T'IKARICHIY (CUSCO-2021)**



**PRESENTADA POR  
MARÍA YSABEL AVALOS AYQUIPA**

**ASESOR  
EMILIO AUGUSTO ROSARIO PACAHUALA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN CON  
MENCION EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LA PROVISIÓN REMOTA DEL  
SERVICIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN  
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL PRIVADAS DE LA  
RED T'IKARICHIY (Cusco-2021)**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA  
EDUCACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
MARÍA YSABEL AVALOS AYQUIPA**

**ASESOR:  
DR. EMILIO AUGUSTO ROSARIO PACAHUALA**

**LIMA-PERÚ**

**2023**

**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LA PROVISIÓN REMOTA DEL  
SERVICIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL PRIVADAS DE LA RED  
T'IKARICHIY (Cusco-2021)**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala

### **PRESIDENTE DE JURADO :**

Dr. César Herminio Capillo Chávez

### **MIEMBROS DEL JURADO :**

Dr. Edwin Barrios Valer

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

**DEDICATORIA**

A mis hijos, Marcelo, Marily (Q.E.P.D) y Gorda (Q.E.P.D), a mis padres, a mi familia y a quienes me tengan en su ser.

¡Gracias, gracias, gracias mil!!!

## **AGRADECIMIENTOS**

A las Instituciones educativas de la Red  
T'ikarichiy, que hicieron posible el  
desarrollo de la presente tesis.

## INDICE

INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	8
1.1. Antecedentes de la investigación.....	8
1.1.1. Antecedentes nacionales.....	8
1.1.2. Antecedentes internacionales .....	10
1.2. Bases teóricas .....	12
1.2.1. Gestión Educativa.....	13
1.2.1.1. Gestión Directiva o Institucional.....	17
1.2.1.2. Gestión Pedagógica y Académica. ....	18
1.2.1.3. Gestión Financiera y Administrativa.....	19
1.2.1.4. Gestión Comunitaria.....	20
1.2.2. Calidad del servicio educativo.....	21
1.2.2.1. Áreas de Desarrollo y Aprendizaje.....	27
1.2.2.2. Personal docente.....	31
1.2.2.3. Materiales y recursos educativos.....	32
1.3. Definición de términos básicos .....	33
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	37
2.1.1. Hipótesis Principal. ....	37
2.1.2. Hipótesis Derivadas.....	37
2.2. Operacionalización de Variables .....	38

2.2.1. Variable asociada: Gestión Educativa.....	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.1. Diseño metodológico.....	41
3.1.1. Enfoque de la investigación.....	41
3.1.2. Alcance de la investigación.....	41
3.1.3. Diseño de investigación.....	42
3.2. Diseño muestral.....	42
3.3. Población.....	43
3.4. Muestra.....	43
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	44
3.6. Aspectos éticos.....	44
3.7. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	46
4.1. Resultados descriptivos.....	46
4.1.1. Gestión Educativa.....	46
4.1.2. Calidad de la provisión remota del servicio.....	51
4.2. Relación entre gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio .....	56
4.3. Comprobación de hipótesis.....	60
4.3.1. Hipótesis general.....	60
4.3.2. Hipótesis específicas.....	61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	65
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	78
ANEXOS.....	1

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distinción entre la educación a distancia y la provisión remota del servicio educativo .....	2
Tabla 2: Operacionalización de variables .....	40
Tabla 3: Satisfacción de la Gestión Educativa .....	46
Tabla 4: Satisfacción de la Gestión Directiva e Institucional.....	47
Tabla 5: Satisfacción de la Gestión Académica y Pedagógica.....	48
Tabla 6: Satisfacción de la Gestión Financiera y Administrativa según percepción de padres de familia .....	49
Tabla 7: Satisfacción de la Gestión Comunitaria según percepción de padres de familia.....	50
Tabla 8: Satisfacción de la Calidad de la Provisión Remota del Servicio según percepción de padres de familia .....	52
Tabla 9: Satisfacción por materiales y recursos educativos .....	53
Tabla 10: Satisfacción por materiales y recursos educativos .....	54
Tabla 11: Satisfacción por áreas de desarrollo y aprendizaje .....	55
Tabla 12: Relación entre Gestión Educativa y Calidad de la Provisión Remota del Servicio	56
Tabla 13: Relación entre gestión educativa y materiales y recursos educativos.....	57
Tabla 14: Relación entre gestión educativa y personal docente .....	58
Tabla 15: Relación entre gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje.....	59
Tabla 16: Correlación de Spearman entre la gestión educativa y la provisión remota del servicio.....	60
Tabla 17: Correlación de Spearman entre la gestión educativa y materiales y recursos educativos .....	61
Tabla 18: Correlación de Spearman entre la gestión educativa y personal docente .....	62
Tabla 19: Correlación de Spearman entre la gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje.....	63
Tabla 20: Estudios sobre Gestión Educativa y Calidad del servicio educativo en Educación Básica .....	69

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Satisfacción de la gestión educativa .....	47
Figura 2: Satisfacción de la gestión directiva e institucional .....	48
Figura 3. Satisfacción de la gestión académica y pedagógica.....	49
Figura 4: Satisfacción con la gestión financiera y administrativa .....	50
Figura 5: Satisfacción de la gestión comunitaria .....	51
Figura 6: Satisfacción de la calidad de la provisión remota del servicio .....	52
Figura 7: Satisfacción por materiales y recursos educativos .....	53
Figura 8: Satisfacción por personal docente .....	54
Figura 9: Satisfacción por áreas de desarrollo y aprendizaje .....	55

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar el tipo de relación existente entre la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy. El estudio es de nivel relacional analítico, de enfoque cuantitativo, y el tipo de diseño es no experimental transaccional o transversal correlacional. La muestra es probabilística, integrada por 136 padres de familia.

Asimismo, se empleó la técnica de la encuesta para identificar el nivel de satisfacción de la gestión educativa y de la calidad de la provisión remota del servicio, se utilizó el cuestionario validado por expertas en educación inicial con 26 preguntas para la gestión educativa y con 23 preguntas para la calidad de la provisión remota del servicio.

Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy. Además, el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,819$ , esto señaló la existencia de una relación fuerte y directa entre la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio, lo que indica que, a mayor gestión educativa, existió mayor calidad de la provisión remota del servicio.

**Palabras clave:** Gestión educativa; calidad de la provisión remota del servicio; percepción de padres de familia; instituciones educativas de nivel inicial privadas.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the type of relationship between educational management and quality of remote service provision in the Private entry-level Educational Institutions of the T'ikarichiy Network. The study has a correlational design, a quantitative approach, a transactional descriptive level and a non-experimental type. The sample is probabilistic, made up of 136 parents. It was used the survey technique to identify the level of satisfaction of educational management and the quality of the remote provision of the service, the questionnaire validated by experts was used in initial education with 26 questions for educational management and with 23 questions for quality of remote service provision.

The results showed that there is a significant relationship between management education and the quality of remote service provision according to parents' perception of the private educational institutions of the T'ikarichiy Network.

In addition, Sperman's Rho value was  $Rho=0.819$  which indicated the existence of a strong and direct relationship between educational management and the quality of remote provision of the service, which indicates that, with greater educational management there was a higher quality of provision remote from the service.

**Keywords:** Educational management; quality of remote service provision; parents' perception; private educational institutions of initial level.

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LA  
PROVISIÓN REMOTA DEL SERVICIO SEG  
ÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE**

AUTOR

**MARIA YSABEL AVALOS AYQUIPA**

RECUENTO DE PALABRAS

**36116 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**191319 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**148 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 15, 2023 12:21 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 15, 2023 12:23 PM GMT-5****● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

La pandemia mundial y el consiguiente estado de emergencia sanitaria por la COVID-19 nos conminó a cambiar estilos de vida, a recibir y prestar de servicios de manera diferente. Entre ellos se encuentran los educativos, los cuales se vieron en la imperiosa necesidad de adaptarse, de moldearse, de mutarse, siendo inevitable la provisión remota del servicio educativo. En Perú, como en todo el mundo, el Ministerio de Educación (a partir de ahora MINEDU), ente rector del sector, implementó desde 2020 el marco normativo para la prestación del servicio educativo de manera remota; para el año 2021 lo hizo mediante la RVM N.º 273-2020-MINEDU, donde establecieron las Orientaciones para el desarrollo del año escolar en instituciones educativas y programas educativos de la educación básica”,

Las estadísticas señalaron que el MINEDU registró a 72.493 escolares del nivel inicial que dejaron las clases, esto representó el 3.95% de un total de 1'833.130 niños (El Comercio, febrero 2021). Dicho panorama se registró de manera similar en las Instituciones Educativas Privadas de la Red T'ikarichiy, de acuerdo a reportes de Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE en adelante), los traslados a Instituciones Educativas (IE en adelante) Públicas y deserción, más que todo por motivos económicos ocasionaron una disminución de alumnos entre el 50% al 70%, cifras realmente

preocupantes, lo que en muchos casos ocasionó medidas de supervivencia extremas, como: cierre de locales educativos alquilados, unificación locales institucionales, disminución de personal docente, despido de personal administrativo y de servicios, devoluciones de matrículas y mensualidades, etc., ocasionando caos y pérdidas económicas irre recuperables. Sin mencionar las exigencias de la Gerencia Regional de Educación Cusco (a partir de ahora DREC) y de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco (a partir de ahora UGEL) por documentación, que fue pertinente, pero además de local institucional, a pesar de la provisión remota del servicio educativo, lo cual resultó innecesario bajo el paradigma señalado.

Ante ese panorama, las promotoras y/o directoras de las Instituciones Educativas Privadas (a partir de ahora IEP) de nivel inicial hicieron denodados esfuerzos por retener, mantener y captar estudiantes en sus IEP. Ya que el año 2020 fue más que todo una constante adaptación, y aprendizaje para continuar brindando servicios educativos de calidad de manera remota, entendiéndose esta como “formas de operación que incluyen el uso de material impreso, programas educativos por radio y televisión, utilización de plataformas digitales o una combinación de estos medios”, (Fondo de las Naciones Unidas para los Niños [UNICEF], 2019, p. 6), herramientas que permitieron, facilitaron y coadyuvaron a las familias para el desarrollo de aprendizajes de los niños y niñas (en adelante niños). Con la experiencia que dejara en 2020, año escolar 2021 fue mejor, las promotoras y directoras, quienes son las lideresas, permitieron desde todas las dimensiones de la gestión educativa, sea mediante la gestión directiva o institucional o gestión pedagógica y académica o gestión financiera y administrativa o gestión comunitaria, o todas juntas, no solo mantener, sino mejorar la calidad de la provisión remota del servicio; contando para ello, con materiales y recursos educativos utilizados por el personal docente, adaptados al paradigma con COVID-19, permitieron así, se garantice el desarrollo de aprendizajes de los niños de manera holística, siendo el apoyo de los padres de familia, madres de familia, o cuidadoras (a partir de ahora padres de familia), primordial para ello.

## **Tabla 1**

*Distinción entre la educación a distancia y la provisión remota del servicio educativo*

<b>EDUCACIÓN A DISTANCIA</b>	<b>PROVISIÓN REMOTA DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>
<b>Contenidos y materiales de estudio adaptados</b>	<b>Diferentes esquemas de provisión del servicio</b>
Modelo de estudio individual creado para quienes no asisten la educación regular	Provisión remota de programas que fueron diseñados para la presencialidad
Modelos pedagógicos y contenidos adaptados al formato de medios masivos y/o digitales que emplea	Limitada adaptación de modelos pedagógicos y contenidos a los medios de provisión remota
Estrategias para abordar dificultades de aprendizaje y retención	Desafíos de cobertura, calidad y asequibilidad de los medios de provisión remota

Nota UNICEF 2021 p. 12

Y es que la calidad de la provisión del servicio educativo, sea de manera remota o presencial, en el nivel inicial es de vital importancia, pues las IEP cumplen un rol formador cualitativo, como menciona Escobar (2006, pág.4), “la Educación Inicial se convierte en un nivel educativo fundamental en lo que respecta al desarrollo de los niños y niñas, su atención no puede estar limitada al cuidado y custodia, ni a la interacción del niño con los otros y con los materiales, debe centrarse en la mediación de las capacidades cognitivas y en la estimulación de todas las áreas de desarrollo”, por cuanto son responsables del desarrollo socioemocional, del desarrollo de la comunicación y el lenguaje, del desarrollo motor y del desarrollo cognoscitivo, conjuntamente con los padres de familia, ambos son responsables de la educación integral y bienestar de los estudiantes, ya que como señala Rodríguez (2015) “Una adecuada educación de la infancia genera unas bases sólidas de un conjunto de personalidades, de actitudes, de capacidades cognitivas y emocionales a los niños y niñas de edad preescolar. Estas bases se fortalecerían a medida que vayan aprendiendo a través y con el tiempo”, y como señalan “las teorías psicológicas del desarrollo, que coinciden en que de los 0 a los 5 años de edad es donde se establecen las bases para la salud mental y

la estabilidad emocional del adolescente y el adulto" (Hernández s/f). Por ello es importante garantizar el pleno desarrollo de sus potencialidades desde una óptica integral, y ello es factible mediante la gestión educativa. Por tanto, para continuar y seguir mejorando la calidad educativa que se presta en las Instituciones Educativas de Nivel Inicial Privadas de La Red T'ikarichiy se precisa medir la percepción de los padres de familia en cada dimensión y sus relaciones.

En esa línea el **problema general** de la tesis fue: ¿Qué tipo de la relación existe entre la Gestión Educativa y calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?

Y para coadyuvar, los **problemas específicos**: ¿Qué tipo de la relación existe entre la gestión educativa y los materiales y recursos educativos en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?, ¿qué tipo de la relación existe entre la gestión educativa y el personal docente en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?, ¿qué tipo de la relación existe entre la gestión educativa y las áreas de desarrollo y aprendizaje en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?

Respecto a los objetivos, **el objetivo general** de la tesis es: Determinar el tipo de relación existente entre la gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy

Y los **objetivos específicos**: Determinar el tipo de relación existente entre la gestión educativa y los materiales y recursos educativos en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, determinar el tipo de relación existente entre la gestión educativa y el personal docente en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, determinar el tipo de relación existente entre la gestión educativa y las áreas de desarrollo y aprendizaje en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

La **hipótesis general** del estudio es: Existe una relación significativa entre la gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

La investigación es importante pues como toda organización, una Institución Educativa precisa de una líder que conduzca y encauce su camino hacia el éxito, siendo flexible, abierta al cambio, que escuche y acepte cuando se equivoca, que sepa dirigir más que mandar, que esté presente en cada dimensión de la gestión educativa puesto que están estrechamente ligadas a las dimensiones de la calidad de la provisión remota del servicio. Cuando una IEP desea mejorar, es necesario prestar atención a las demandas de los usuarios, en este caso a los padres de familia, medir su grado de satisfacción ha de permitir conocer aspectos a mejorar y potenciar aquellos que los satisfacen, e inmiscuirlos aún más en la educación de sus hijos e hijas (en adelante niños). Todo ello en beneficio de los niños, que redunde en una mejor sociedad a futuro, pues como bien sabemos son el futuro de nuestra patria.

Por otro lado, permitió conocer cuan relacionadas están la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio en sus respectivas dimensiones. Además, ha de servir como fuente de consulta por investigadores que apuestan por una mejor educación en el nivel inicial y por ende por una mejor sociedad.

La presente investigación fue viable desde todo punto de vista, ya que se contó con recursos necesarios, humanos, financieros y de tiempo, además del acceso a información y aplicación de instrumentos, con la venia de quienes conforman la Red T'ikarichiy ya que pertenecen a la cartera de clientes del emprendimiento donde labora la investigadora.

La limitación fue la participación limitada de las promotoras y directoras de las IEP de la Red T'ikarichiy reacias a la medición de la calidad educativa de las IEP que dirigen y por ende de los padres de familia, ya que la participación en el estudio, fue voluntaria.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de tipo no experimental, transaccional o transversal correlacional.

La población estuvo conformada por 221 padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, se trabajó con una muestra aleatoria o probabilística cuyo muestreo aleatorio simple o al azar estuvo compuesto por 136 padres de familia.

El **capítulo I** desarrolla el marco teórico de la tesis a través de antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas sobre la gestión educativa, sus dimensiones e indicadores; la calidad del servicio educativo, la calidad de la provisión remota del servicio, sus dimensiones e indicadores. El principal hallazgo fue la poca profundidad de estudios anteriores respecto a medición de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios.

El **capítulo II** comprende la formulación de hipótesis principal y derivadas, y la operacionalización de Variables. El principal hallazgo fue la aceptación de las hipótesis alternas, respecto a la hipótesis principal y derivadas, existiendo una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio, así como entre la gestión educativa y materiales y recursos educativos, entre la gestión educativa y personal docente, y entre la gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje, según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

El **capítulo III** comprende el diseño metodológico para la investigación, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, aspectos éticos, y técnicas estadísticas para el procesamiento de la información utilizados para analizar la relación entre la gestión educativa y la provisión remota del servicio. La tesis desarrolla una investigación de enfoque cuantitativo sobre una muestra de 136 padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy de la región del Cusco.

El **capítulo IV** desarrolla los resultados de la tesis, obtenidos mediante análisis descriptivo e inferencial, destacándose altos niveles de satisfacción por la gestión de las instituciones educativas y de la calidad de la provisión remota del servicio según percepción de padres de familia. Y la existencia de relación entre la gestión educativa y la calidad remota del servicio.

En el **capítulo V** se muestra la discusión sobre los resultados de la tesis, amparadas en el marco teórico. Esta discusión desarrolla un análisis comparativo respecto a resultados de estudios semejantes respecto a gestión y calidad del servicio de las instituciones educativas.

Finalmente, la tesis desarrolla conclusiones y recomendaciones, fuentes de información, y anexos que refuerzan la investigación.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. Antecedentes nacionales

**Sánchez** (2018) en su investigación Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017. El estudio fue de enfoque cuantitativo, básico y de diseño no experimental, de nivel correlacional, y de corte transaccional; con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E. “La Merced Galois”. La población con la que trabajó fue de por 80 profesores, directivos y personal administrativo, utilizó la técnica de la encuesta y para el análisis de datos el sistema estadístico SPSS versión 21.0. Los resultados a los que arribó fueron: que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa “La Merced Galois”, según el coeficiente de correlación de Spearman con grado alto ( $r_s = 0.941$ ,  $p = .000$ ), coincidiendo con los resultados ( $p < 0,05$ ), y una relación del 46,30% que señalan la eficiencia; como resultado de que existe una relación directa y altamente significativa y grado alto, entre la gestión educativa y la calidad estructural ( $r_s = 0.896$ ,  $p = .000$ ), calidad didáctico pedagógico ( $r_s = 0.896$ ,  $p = .000$ ), calidad de servicio interno y externo ( $r_s = 0.897$ ,  $p = .000$ ), y calidad de gestión ( $r_s = 0.877$ ,  $p = .000$ ).

**Canchaya** (2019), hizo un estudio sobre la Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla-2018. La investigación fue de tipo básico, con método general científico y con método específico mixto; utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 160 padres de familia, consideró una muestra intencionada, a partir de un muestreo no probabilístico accidental. La técnica fue la encuesta, se utilizaron 2 cuestionarios dirigido a los padres de familia, para la Gestión Educativa con 26 ítems y con 26 ítems para Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo. Para el enfoque cualitativo utilizó la entrevista. El resultado de la investigación determinó una relación positiva fuerte entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405 de nivel primaria, con  $Rho=0,799$  relación positiva fuerte, además la prueba de significancia es de 0,01 donde la t calculada fue mayor que t teórica ( $0,799 > 0,19$ ). Se estableció la relación moderada entre el Liderazgo directivo y el clima institucional, con una correlación de ( $0,596 > 0,19$ ). Se estableció que existe relación moderada entre la planificación estratégica y capacitación del personal con una correlación de ( $0,647 > 0,19$ ). Se estableció que existe relación moderada entre la evaluación de la gestión educativa y el desempeño docente con  $Rho$  ( $0,618 > 0,19$ ).

**Casavilca** (2020), realizó un estudio de Gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la institución educativa 31593. Distrito El Tambo 2020. Casavilca realizó una investigación básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; con el objetivo de establecer de qué manera la Gestión Estratégica se relaciona con la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Pública 31593. Distrito El Tambo 2020. La población con la que trabajó fue de 558 participantes, conformada por 7 administrativos, 31 docentes de primaria, 491 alumnos, 5 miembros del comité de APAFA, 24 presidentes de aula de padres de familia por salones, utilizó la técnica de encuesta con 30 ítems, para cada variable, con SPSS versión 23. Los resultados a los que arribó fueron: que existe una correlación positiva perfecta entre gestión estratégica y calidad de servicios con una fuerza

de relación de 0.913, dando como respuesta el nivel de significancia 0,001, en su totalidad (Rho= 0.913, p= 0,001). Respecto a los objetivos específicos: se demostró que existe una correlación positiva media y una relación significativa entre el liderazgo compartido y la calidad de servicios (Rho= 0.403, p= 0,000). Que existe una correlación positiva media y una relación significativa entre el trabajo colaborativo y la calidad de servicios (Rho= 0.143, p= 0.123). Que existe una correlación positiva muy fuerte y una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicios (Rho= 0.866, p= 0.000). Que existe una correlación positiva considerable y una relación significativa entre la participación social responsable y la calidad de servicios (Rho= 0.744, p= 0.000). Que existe una correlación sólida y una relación significativa entre la evaluación para la mejora continua y la calidad de servicios (Rho= 0.780, p= 0.000).

**Díaz** (2021) en su estudio, Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020, utilizó el método científico, de tipo aplicada, en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional en corte transversal; con el objetivo de analizar el impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020. La población fue de 50 docentes, utilizando la técnica de la encuesta y para el análisis de datos el programa SPSS en la versión 25. Los resultados a los que arribó fueron: que existe una correlación altamente positiva (Rho= 0.760\*\*) sig. bilateral =0.000; (p <0.05)), la cual demuestra que, a mayor nivel logrado del trabajo remoto, es mayor el nivel logrado de calidad de servicio educativo de docentes de la Institución Educativa. Lo que subyace al impacto del trabajo remoto que es efectivo en la empatía de docentes (Rho = 0.467), en la fiabilidad (Rho = 0.643.), en la seguridad (Rho = 0.574.), en la capacidad de respuesta (Rho = 0.564.), y en la tangibilidad de docentes (Rho = 0.750.).

### **1.1.2. Antecedentes internacionales**

**Humanez** (2018) en su investigación sobre La gestión administrativa y la calidad educativa en la IE Cristóbal Colon de Montería. Panamá. El trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la articulación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en la IE Cristóbal Colon de Montería para implementar acciones de mejoramiento. Se utilizó como instrumentos y técnicas, cuadros 1,3 de la guía 34 del MEN, entrevista semiestructurada para docentes y administrativos, la observación en reuniones de juntas de administradores en salones de clase. Y como técnica la encuesta, mediante un proceso de investigación descriptiva correlacional, apoyada en el método de análisis de medida de tendencia central para la parte cuantitativa e interpretación analítica para la parte cualitativa. Los resultados de la investigación muestran que existe en la IE, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación, los estudiantes aprenden de acuerdo a sus ritmos de aprendizaje independientemente de sus condiciones personales, sociales, culturales, y económicas. Que respecto al PEI, existen desacuerdos por parte de los docentes quienes aluden que lo establecido en el mismo no guarda relación con lo realizado. Que el plan de estudios es concreto y ajustado a las competencias y derechos básicos de aprendizaje. Que la conformación de comunidades de docentes coadyuva al mejoramiento de aprendizajes. Que la IE carece de espacios físicos y dotaciones lo cual denota baja gestión. Y que la IE cuenta con estrategias de evaluación articulada al PEI y plan de trabajo donde se difunden sus criterios, con limitaciones propias al utilizar resultados de pruebas SABER y examen del estado. La propuesta contempla capacitaciones para mejorar aspectos de gestión y pedagógicos, con el uso de matrices.

**Podestá** (2018) en su trabajo de investigación sobre El liderazgo de gestión de la calidad en el cambio y la mejora de centros educativos. Podestá realizó un estudio con el método del caso, combinando análisis documental con entrevistas a actores clave; con el objetivo analizar el rol del liderazgo de gestión de la calidad en el desarrollo de un sistema de evaluación y mejora en un centro educativo, al utilizar el Sistema de Calidad para la Gestión Escolar de FLACS. La población con la que trabajó fue cinco centros educativos, de distintos

países de Latinoamérica que entre el año 2012 y 2015 implementaron el Sistema, los que tienen una población escolar entre 1200 y 1800, con profesores entre 80 y 210, ente el mínimo y máximo respectivamente. Se utilizaron como herramientas y técnicas guías de autoevaluación y guía considerando 4 dimensiones: Pedagógico curricular; Organización, estructura y recursos; Clima escolar y Familia y comunidad. Los principales resultados a los que arribó fueron: que la pedagogía de la calidad refiere al marco institucional, que para la puesta en marcha de un proceso de evaluación y mejora resulta imprescindible clarificar las diferentes funciones y responsabilidad de actores, que el proceso de mejora requiere de un liderazgo al interior de la escuela que brinde soporte y orientación.

**Lozano (2021)** realizó un estudio sobre Análisis de la implicación de las familias en la educación de sus hijos/as durante la emergencia sanitaria generada por el Covid-19. Lozano realizó un estudio con metodología de enfoque cuantitativo, de tipo analítico, donde se realizó una encuesta a padres de familia mediante la aplicación de Google Drive, se consiguió 212 respuesta; con el objetivo de analizar la implicación que los padres han tenido en la educación de sus hijos/as durante la emergencia sanitaria generada por el COVID-19. Los resultados a los que arribó fueron: que la mayoría de padres de familia no estaban preparados para acoger la educación de sus hijos/as, ya que no se implicaron desde el inicio en el proceso educativo de sus hijos y al momento que se dio la pandemia fue muy difícil acompañarlos. Y al ser golpeadas por esta nueva modalidad, no todos cumplen con los recursos necesarios para una educación de manera virtual. Y que la mayoría de los padres de familia reciben las actividades que deben realizar sus hijos/as por medio del WhatsApp y que la labor del docente no es fácil, por ello valoran su labor.

## **1.2. Bases teóricas**

Las IEP de nivel inicial se sustentan garantizando que la prestación del servicio educativo de manera remota sea de calidad, y para ello es necesaria que la gestión educativa cuente con la participación activa de toda la comunidad educativa, bajo el liderazgo de la

promotora o directora de la IEP, contando para ello con la participación de los padres de familia. Es necesario entonces clarificar las variables que intervienen para tal efecto.

### **1.2.1. Gestión Educativa**

Al respecto se ha escrito y definido la misma por varios autores de acuerdo al paradigma de su época y la influencia del área de trabajo. Se toma en cuenta entonces, conceptos con las aproximaciones concordantes con el presente estudio.

Arellano (2017, p.7), sostiene que “la gestión es un proceso complejo en el que se relacionan de forma sistémica un conjunto de factores que inciden directamente en la calidad de los servicios ofrecidos en los centros de atención para la primera infancia. De este modo, su campo de acción abarca los aspectos organizativos, administrativos, pedagógicos y comunitarios que se construyen con las interacciones de todos los participantes de la institución”.

Rico, A.D. (2016) “la gestión educativa es entendida como un proceso organizado y orientado a la optimización de procesos y proyectos internos de las instituciones, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos que en ella se movilizan”.

Farfán (2015) La gestión educativa es el conjunto de estrategias para dirigir una institución educativa de manera creativa e integral, que oriente tomar decisiones y esfuerzos para mejorar la calidad educativa, a fin satisfacer necesidades personales y colectivas de carácter educativo, cultural y económico de un determinado grupo social.

El Decreto Supremo N° 006-2021-MINEDU, utiliza el término Gestión escolar, y la define como conjunto de procesos administrativos y estrategias de liderazgo que buscan lograr el desarrollo integral de las y los estudiantes y garantizar su acceso a la educación básica hasta la culminación de su trayectoria educativa.

A nuestro entender, **Gestión Educativa** debe ser concebida como el conjunto de procesos a cargo de los miembros de la comunidad educativa, bajo la tutela de la promotora y/o directora, identificando dimensiones e indicadores que permitan el desarrollo integral de los niños para la consecución del logro de aprendizajes pertinentes, de acuerdo a la demanda social, evolutiva, cognitiva y de contexto, que consolide el perfil de los niños que se exigen tanto por el MINEDU como por los padres de familia.

**Dimensiones de la Gestión Educativa.** Tomando en consideración el Decreto Supremo N° 006-2021-MINEDU, que aprueba los Lineamientos para la gestión escolar de Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica, y el Sistema de Educación Peruano (en adelante SEP), la gestión escolar comprende cuatro dimensiones y cinco compromisos de Gestión escolar (en adelante CGE):

Dimensión estratégica: referida a la generación de una orientación clara y compartida de los fines y propósitos educativos de la IE, a partir de la cual se formulan objetivos y metas para la mejora de la misma. Propone estrategias a mediano plazo para alcanzar los indicadores proyectados por los CGE 1 y 2.

Arellano (2017 p. 11) la denomina Dimensión organizacional, y sostiene que “debe reflejar las políticas institucionales (misión, visión, objetivos y valores) y la normativa que regula su funcionamiento de forma legal. Pero, además, las instituciones deben contar con el talento humano capaz de asegurar un desempeño de calidad en todas las acciones que lleven a cabo”.

Dimensión administrativa: referida a las actividades de soporte que aseguran las condiciones de operatividad de la IE y permiten que las tareas pedagógicas, estratégicas y comunitarias se realicen de manera fluida y efectiva. Lleva a cabo las prácticas establecidas por el CGE 3.

Para Arellano (2017, p.15), “se refiere a todos los elementos que contribuyen a la operatividad de la institución, por lo que contempla sus planes y proyectos, así como los

recursos económicos, materiales y humanos con los que cuenta. Se trata de un proceso dinámico que requiere de la participación de todos los actores comprometidos con el cumplimiento de los fines y metas institucionales”.

Dimensión pedagógica: referida a la gestión del núcleo pedagógico de la IE, es decir, el conjunto de actividades y recursos con mayor proximidad al logro de aprendizajes. Lleva a cabo las prácticas establecidas por el CGE 4.

A entender de Arellano (2017, p.19), “incide directamente en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas, en sus experiencias de juego, en el cómo y para qué aprenden...las tendencias curriculares valoran una educación inicial que aprecie las experiencias que los niños han adquirido en sus ambientes naturales, junto a familiares, adultos significativos educadores y otros niños, todo con el fin de favorecer su desarrollo durante la primera infancia.”

Dimensión comunitaria: referida al fomento de una gestión de la convivencia escolar sustentada en los enfoques del Currículo Nacional de Educación Básica (en adelante CNEB), busca hacer de la IE un espacio seguro para el aprendizaje y el desarrollo integral de las y los estudiantes. Lleva a cabo las prácticas establecidas por el CGE 5.

Arellano (2017, p.24) sostiene que, “Los niños y niñas forman parte de una comunidad en la que desarrollan su conciencia acerca de la convivencia ciudadana, y los valores sociales, culturales y religiosos que determinan su ámbito personal...El reto es trabajar de forma articulada e integral entre los miembros que laboran en la institución, la comunidad y la familia”.

CGE 1: Desarrollo integral de las y los estudiantes - estándar referido al monitoreo de los niveles de desarrollo de las competencias en relación con los estándares de aprendizaje establecidos por el CNEB para cada ciclo, entendidos como parte integral del desarrollo personal, socioafectivo y cognitivo y como parte del bienestar socioemocional que el SEP busca para todas y todos sus estudiantes, para así alcanzar el perfil de egreso de la

Educación Básica en vinculación con las demandas de su entorno y en un marco de la atención a la diversidad. Su logro le corresponde a la Dimensión estratégica.

CGE 2: Acceso de las y los estudiantes al SEP hasta la culminación de su trayectoria educativa - estándar referido al seguimiento y monitoreo del acceso, permanencia y culminación de la trayectoria educativa de todas y todos los estudiantes en la educación básica. Su logro le corresponde a la Dimensión estratégica.

CGE 3: Gestión de las condiciones operativas orientada al sostenimiento del servicio educativo ofrecido por la IE - estándar referido a la implementación de actividades que buscan garantizar condiciones operativas y de reducción de riesgos que hacen sostenible el servicio educativo ofrecido por la IE, según la modalidad, nivel o ciclo y modelo de servicio educativo, que a su vez garanticen parámetros y medidas de seguridad, funcionalidad, acceso y accesibilidad que impliquen el equipamiento y mobiliario adecuados para el desarrollo de los aprendizajes de las y los estudiantes de acuerdo con la normativa vigente. Su logro le corresponde a la Dimensión administrativa.

CGE 4: Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes previstos en el perfil de egreso del CNEB - estándar referido a la implementación de prácticas y estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el marco del enfoque por competencias y el enfoque formativo de la evaluación, que además garanticen la atención pertinente de las y los estudiantes de acuerdo con sus intereses, características, necesidades; así como en atención a las demandas del entorno. Su logro le corresponde a la Dimensión pedagógica.

CGE 5: Gestión del bienestar escolar que promueva el desarrollo integral de las y los estudiantes - estándar referido a la implementación de prácticas que construyen y mantienen una convivencia escolar basada en los enfoques transversales del CNEB, el acompañamiento socioafectivo y cognitivo, el fomento de la participación de toda la comunidad educativa y la

consolidación de una escuela segura e inclusiva que propicie el desarrollo integral de las y los estudiantes. Su logro le corresponde a la Dimensión comunitaria.

**Para el presente estudio**, desde el punto de vista del adecuado entendimiento de los padres de familia, su percepción del servicio educativo, considerando las posturas señaladas, enlazándolas y de acuerdo a la clasificación que propone Pérez (s/f) quien denomina gestión a cada dimensión, y con quien concuerdo por cuanto son procesos individuales pero secuenciales, concordantes y holísticos a la vez. En este entender se considera las siguientes dimensiones:

#### **1.2.1.1. Gestión Directiva o Institucional.**

“Se refiere a la manera cómo el establecimiento educativo está orientado y dirigido” (Pérez s/f p.15), por tanto, marca el rumbo de adónde se dirige la IEP, entendida como la ejecución de los procesos hacia la concreción del modelo educativo y de los objetivos estratégicos y anuales, referidos en los instrumentos de gestión. Pues a su entender, “la acción de este ámbito se centra en el direccionamiento estratégico, la gerencia, la cultura institucional, el gobierno escolar y el clima, y las relaciones con el entorno, siendo las dos últimas a nuestro entender propias de la gestión comunitaria”. Es concordante con el CGE 2. Para valoración de los padres familia ha de medirse mediante el liderazgo directivo e imagen institucional por las consideraciones siguientes:

**Liderazgo directivo**, a cargo de la directora y/o promotora, quien ha de encausar la IEP hacia el logro de objetivos, para lo cual debe poseer características que hayan sido definidas en el perfil del cargo. Por expertica, hemos observado que el éxito y logro de objetivos que permiten garantizar la calidad educativa en la prestación del servicio educativo, se inicia con la decisión de afrontar retos, de conformar equipos de trabajo, delegando responsabilidades que deben ser cumplidas, para alinearse a la normativa, satisfacer adecuadamente la demanda social, evolutiva, cognitiva de los usuarios, considerando y respetando el paradigma de la época. Considerando a cabalidad que “El liderazgo educativo

es aquel que influye en otros para hacer cosas que se espera mejorarán los resultados de aprendizaje de los estudiantes” (Robinson, Hohepa, y Lloyd, 2009, p.70) Citados en Horn, A; Marfan, J, (2010)

**Imagen institucional**, pues es un factor determinante. cuando los padres de familia deciden la IEP donde sus niños han de iniciar la escolaridad. Además de considerar que el posicionamiento de marca institucional es vital actualmente, la presencia en redes sociales cobra vigencia mayor con el correr del tiempo y lo que se diga en ellas respecto a la IEP es crucial, decisora y ventajosa para los padres de familia, ya que la información por ley deber ser clara y al alcance de los mismos. Entiéndase la imagen institucional o corporativa como el significado que adquiere una empresa ante la sociedad. (Sordo, 2021).

#### **1.2.1.2. Gestión Pedagógica y Académica.**

“Es la esencia del trabajo de un establecimiento educativo; señala la manera cómo enfoca sus acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional marca el rumbo de qué y cómo se va a enseñar” (Pérez s/f p.16), sin duda la columna vertebral de la gestión educativa, pues han de permitir el desarrollo de aprendizajes de los niños (hablamos de desarrollo por cuanto la formación es cualitativa e integral), considerando el CNEB, el modelo educativo, y el perfil de los estudiantes previamente definido, pues como bien lo señala, “este ámbito de la gestión se encarga de lo relacionado con el diseño curricular, la práctica pedagógica institucional, la gestión de aula y el seguimiento académico”. Es concordante con los CGE 1 y 4. Los Padres familia han de percibirla mediante el plan de estudios y, el monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes.

**Plan de estudios**, a pesar de que MINEDU lo establece, las IEP tienen autonomía para proponerlo siempre que se enmarquen con lo establecido, por ello se oferta talleres y sub áreas de aprendizaje de acuerdo al modelo educativo de la IEP, buscando una ventaja comparativa. Los padres de familia lo analizan y deciden por el servicio educativo, sin

embargo, en este nivel, nos atrevemos a señalar que pesa más la imagen institucional. Considérese que MINEDU señala, “El plan de estudios es la organización y la distribución de las horas de clase para cada sección por área curricular/campo del conocimiento, según modalidad, nivel, ciclo educativo o grado, o modelo de servicio educativo”. (RVM N° 216-2020, p.5)

**Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes**, nos atrevemos a señalar que es la columna vertebral para permitir la mejora del personal docente, ya que permite analizar, conocer, indagar, y verificar la pertinencia de las estrategias de enseñanza y aprendizaje utilizadas, para en base a ellas mediante trabajo colegiado y/o talleres de capacitación y actualización, mejorar el servicio educativo, cuyo objetivo es el desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos para los niños. Nada puede dejarse al azar o en libertad, siempre respetando la autonomía de la plana docente, pero enrumbándola al mejoramiento continuo. MINEDU sostiene que a través del acompañamiento pedagógico a distancia se busca acompañar y fortalecer el rol mediador del docente, considerado un modelo que tiene como ejes el acompañamiento y orientación pedagógica para logro de aprendizajes, acompañamiento y soporte emocional a estudiantes, trabajo colaborativo mediante comunidades virtuales de aprendizaje y comunicación e interacción con las familias. (Ministerio de Educación [MINEDU], 2020, p. 2)

#### **1.2.1.3. Gestión Financiera y Administrativa.**

“Da soporte al trabajo institucional; tiene a su cargo todo lo relacionado con el apoyo a la gestión académica, la administración de la planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable” (Pérez s/f p.17), marca el rumbo de cómo y con qué recursos financieros, materiales y humanos se va a solventar y sostener la IEP, hace posible la gestión pedagógica y académica, y está estrechamente relacionada con la gestión directiva e institucional y gestión comunitaria, pues mediante ella se gestionan los ingresos y operatividad de la IEP, posibilitándolas de manera adecuada. Concordante con

los CGE 3. Los Padres familia han de medirla mediante las mensualidades de enseñanza, otorgamiento de becas y servicios adicionales.

**Mensualidades de enseñanza**, los padres de familia esperan que, por el servicio educativo ofertado que pagan, reciban adecuadamente el mismo. Para garantizarla, de acuerdo al D.S N° 05-2021-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, debe brindarse la información oportuna y clara, precisando el número de cuotas, y la anuencia de los padres de familia, mediante la firma de un contrato por los servicios educativos. Dicha información además debe precisarse en el Reglamento Interno de la IEP.

**Otorgamiento de becas y servicios adicionales**, si bien es cierto que es obligatorio por D.S N° 05-2021- MINEDU, las IEP deben brindarla como proyección social y como medio de ayuda y soporte a quienes lo solicitan y necesitan, requiriendo para ello se cumplan con requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la IEP.

**Servicios adicionales**, factor importante que en ocasiones es decisivo ya que, usualmente los padres de familia comparan al hecho de ¿qué más ofrecen las IEP?, y en ocasiones las mismas se ven obligadas a igualar o superar dicha oferta., siendo éste un valor agregado, convirtiéndose en ocasiones una ventaja comparativa, en al servicio educativo. Por ejemplo, se puede mencionar: talleres de minichef, idiomas, plataforma institucional propia y adecuada, modelo educativo, convenios interinstitucionales, imagen institucional, servicios de alimentación adecuada, servicio y atención al usuario, biblioteca, etc.

#### **1.2.1.4. Gestión Comunitaria.**

“Se encarga de las relaciones de la institución con la comunidad, así como de la participación y la convivencia, la atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales bajo una perspectiva de inclusión y la prevención de diferentes tipos de riesgos” (Pérez s/f p.18), marca el rumbo de cómo son las relaciones de la IEP en y con la comunidad

educativa además de su entorno, garantizando una participación y convivencia democrática e inclusiva en pro del bienestar conjunto que redunde en el bienestar de los niños. Concordante con los CGE 5. Los Padres familia han de medirla mediante la convivencia escolar y las relaciones de los mismos con la IEP.

**Relaciones con PPF**, es primordial establecer canales de diálogo con los padres de familia, sea para sensibilizarlos sobre su participación en la educación de los niños, o para recibir sugerencias, que permitan mejorar o mediante quejas o reclamos, que por derecho les asiste la ley, debiendo las IEP, contar con Libro de incidencias y de reclamaciones que estén a la vista, sin que ello impida que los niños continúen recibiendo el servicio educativo (D.S N° 05-2021- MINEDU).

**Convivencia Escolar**, garantizarla en la IEP, es menester y obligación de toda la comunidad educativa, si bien es cierto que es exigido por MIENDU, mediante el D.S N° 05-2021- MINEDU, es imprescindible, ya que, de acuerdo a estudios, respecto a la plana docente y demás, señalan que es más productivo aquel que se sienta cómodo en el lugar de trabajo. “Un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos” Cristancho (2015). Considerando que a través de la directora /promotora se tenga presente la asertividad e inteligencia emocional. Respecto a la convivencia entre y con los niños porque se debe garantizar sobre todas las cosas su seguridad en todo aspecto, pues ha de permitir contar con mejores ciudadanos a futuro y porque los padres de familia confían en que la seguridad de su mayor tesoro (para los padres de familia nuestros niños son más que nuestra propia vida), está en buenas manos. Además, dicha información y los procedimientos que la garanticen deben estar precisados en el reglamento interno de la IEP.

## **1.2.2. Calidad del servicio educativo**

### **La calidad**

El término calidad a lo largo de los años, ha ido adecuándose a los intereses de los prestadores de servicios. Y a entender de algunos autores que consideramos pertinente mencionar, se define de la siguiente manera:

La RAE la define como, “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Cardona (2002) delimita la “calidad” como: El ideal de perfección que se persigue, constituyéndose en la meta que orienta las acciones educativas, entendidas como prácticas intencionales a vivencializar por los educandos en las aulas y centros como espacios interactivos, como microsociedades de relaciones planificadoras, fecundas y valiosas entre los agentes y elementos que las integran (Cardona, 2002, p. 166). Citado por (Torres 2017 p.19).

Quiñones & Aldana de Vega (2014) sostienen que la calidad: “Implica un proceso de búsqueda constante de la excelencia con compromiso, partiendo de los esfuerzos individuales para luego darles la dimensión en forma colectiva y así obtener la posesión en plenitud de las características específicas” (p.331) Citado por Sánchez (2018 p. 28).

Vale decir que para algunos es entendida como como “algo con valor”, como “algo perfecto”, como “algo excelente”, o en síntesis como “algo bueno”. A nuestro entender, en concordancia con Deming (1900-1993), citado en (Cervantes y Garcés 2016, p.22) “el consumidor es la parte más importante de la línea de producción”, quienes señalan a modo de conclusión que “la calidad es un concepto subjetivo y se entiende como el conjunto de las condiciones o disposiciones que cumple un producto o servicio para suplir las necesidades y expectativas del cliente” (p.27), con Sosa, (2011), que señala, “Calidad: Es lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre, grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos” (Citado por Esquivel y Huamani (2016 p. 26) y con Rodríguez (2005), quien plantea que “Calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los clientes” citado por Espinoza (2019 p. 55); guardando

similitud y compatibilidad tangencial, calidad debe ser entendida como “satisfacción adecuada de necesidades y expectativas”, pues antes de consumir un servicio por necesidad, lo que precede, son las expectativas que se crea en torno al mismo, sea por referencia, por recomendación o por fuente indirecta de toda índole. Es así que, al consumir el servicio, el resultado será desde la perspectiva del consumidor, en base a la satisfacción de sus expectativas, y tomando en consideración a Likert, podemos afirmar, si éste, quedó totalmente satisfecho, satisfecho ni satisfecho ni insatisfecho, poco satisfecho o totalmente Insatisfecho. Obviamente considerando las dimensiones (categorías, variables o aspectos que engloba y/o abarca el servicio), que son de interés para el usuario del servicio, para en base a ellas emitir opinión.

### **Calidad del servicio educativo en el nivel inicial**

La Ley General de Educación Ley Nro. 28044, señala en su Artículo 13°. - Calidad de la educación Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Graells (2002) sostiene que, es el aseguramiento de la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes básicas a los estudiantes para que se desenvuelvan adecuadamente en la vida adulta. Citado por Arteaga (2018 p. 18)

Para Gutiérrez (2005), la calidad de servicio educativo está enfocado a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales sobre calidad de servicio educativo, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes. Citado por Esquivel y Huamaní (2016 p.27)

Aunándonos a ellos, apoyándonos en Grönroos (1984) citado por Mora (2011 p. 152), “en la importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa” y en base a nuestra definición de calidad, podemos afirmar que **la calidad del servicio educativo**

**en el nivel inicial**, es la satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los padres de familia respecto al desarrollo socioemocional, de la comunicación y el lenguaje, motor, cognoscitivo y el logro aprendizajes significativos de acuerdo a la demanda evolutiva, cognitiva del niño, la demanda del sector educativo, y de la sociedad en su conjunto.

### **Calidad de la provisión remota del servicio educativo**

Considerando que la bibliografía al respecto es exigua, podemos atrevernos a definirla como “la satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto al desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos realizados en línea, de acuerdo al perfil de egreso del estudiante, a la demanda del sector educativo, y a la sociedad en su conjunto”.

Siendo el desarrollo integral y holístico como lo señalan Pastor, Nashiki y Pérez (2010 p. 7), cuando refieren que “Las áreas del desarrollo infantil (motor, socio-emocional, lenguaje y cognoscitivo) están estrechamente relacionadas, y que el desarrollo en un área influye y es influenciado por el desarrollo en otras áreas”, damos a conocer lo siguiente:

### **Dimensiones de la calidad de la provisión remota del servicio educativo**

Existen dimensiones e indicadores de calidad para todo tipo de servicio, dentro de ellos sin duda está el educativo, a saber, se presentan las siguientes propuestas:

El Modelo Servqual (citado en Arroyave García y Hurtado Cardona 2019), considera 1) Elementos tangibles (apariencia de los materiales físicos); 2) Confiabilidad (fiable, desempeño preciso); 3) Capacidad de respuesta (prontitud, utilidad); 4) Garantía (pericia, cortesía, credibilidad y certidumbre); y 5) Empatía (fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario).

Para Palacios Gómez (2010), debe considerarse tres dimensiones de calidad: instalaciones (tangibles), actuación del personal y organización de los trámites para usar el servicio (intangibles).

Para nosotros, por análisis y síntesis de modelos, considerando el área educativa, así como por know how, se deben considerar cinco dimensiones para medir la calidad del servicio: 1. Plana jerárquica y/o administrativa, 2. Personal docente, administrativo y de servicios, 3. Plan de estudios y servicios adicionales (1,2,3 son elementos intangibles). 4. Infraestructura, mobiliario y equipos (elementos tangibles). Es necesario precisar que las dimensiones 1 y 3 corresponden y están inmersas en la gestión educativa (véase anexos).

Sin embargo, de acuerdo al contexto (pandemia de COVID-19), en esta oportunidad lo que buscamos es entender la manera en que los padres de familia de nivel inicial perciben el servicio, y qué es importante para ellos al momento de elegir una IEP. Por ende, nuestras dimensiones para la calidad de la provisión remota del servicio fueron: 1. Materiales y recursos educativos, 2. Personal docente y 3. Áreas de Desarrollo y aprendizaje cada una con sus indicadores construidos en base y para su entendimiento, ya que el objetivo subyacente es medir el grado de satisfacción de los usuarios, es decir de los padres de familia. Ya que como refiere Chávez (2017, p 24) “Un análisis de la educación y de su calidad no debe ser desde una sola dimensión..., ni que el involucramiento de diversos elementos que la constituyen exija la exclusión o separación entre ellos mismos”.

Por ello proponemos dimensiones que miden la calidad del servicio de manera remota, considerando las demandas de desarrollo, de aprendizajes, de MINEDU, de los padres de familia y de la sociedad, en el contexto de la prestación del servicio y en concordancia con lo siguiente:

La educación inicial en Perú “...promueve el desarrollo y aprendizaje de los niños y las niñas, en estrecha relación y complemento con la labor educativa de la familia, por ser esta la primera y principal institución de cuidado y educación del niño durante los primeros años de vida...”, además es “...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. Este nivel sienta las bases para el desarrollo de las competencias de los niños y las niñas...” MINEDU (Programa curricular de Educación Inicial, 2016 p. 14)

Así mismo Blanco citado en (Gajardo 2017 p. 24), sostiene que “La educación en los primeros años sienta las bases del desarrollo futuro de las personas en los ámbitos físico, emocional, cognitivo y social... “

Pastor et al. (2010, p.6), inciden en que es preciso establecer que, el desarrollo y el aprendizaje son procesos distintos, pero se encuentran mutuamente influidos y relacionados. En ese entender, hacen precisiones al respecto.

El desarrollo es un proceso continuo que tiene las siguientes características:

Es universal: ya que se presenta de la misma forma en todos los niños y las niñas, independientemente de su nacionalidad, condición social, creencias, cultura y tiempo.

Es secuencial: pues las habilidades se van dominando siempre en el mismo orden.

Es jerárquico: es decir que aquellas habilidades iniciales y más básicas son el cimiento para la adquisición de las conductas más complejas.

Es dinámico: el desarrollo nunca se estanca, siempre se encuentra en constante movimiento.

Conceptúan al aprendizaje, como la adquisición de habilidades, conocimientos y destrezas que se ponen de manifiesto a través de la conducta, es decir, la manera en que nos relacionamos con otras y otros. La manera en que hablamos y nos comportamos refleja aquello que hemos aprendido hasta el momento. Esta adquisición de conocimientos está influida por:

Las experiencias cotidianas que vivimos, pues representan importantes oportunidades para adquirir nuevos conocimientos, o bien ampliar y/o corregir aquéllos que ya adquirimos.

El proceso de desarrollo, ya que éste determinará cuándo estamos listos para adquirir y comprender determinado aprendizaje.

Para MINEDU, (Programa curricular de Educación Inicial, 2016 p 18), lo importante son las características que tienen niños y niñas en el nivel inicial, las cuales se sintetizan en el logro de competencias en las áreas de Personal social, Comunicación, Matemática, Psicomotriz, además de Ciencia y tecnología, de acuerdo a la edad cronológica de los mismos.

De acuerdo a lo expuesto, es importante considerar dos planteamientos, considerando que, aglutinan y sintetizan perfectamente nuestra óptica, considerando la percepción de los padres de familia y la provisión remota del servicio educativo, por un lado, lo que exige y establece MINEDU y por el otro, la conjunción de estudios diversos al respecto.

#### **1.2.2.1. Áreas de Desarrollo y Aprendizaje**

##### **El desarrollo socioemocional de 0 a 6 años**

Pastor et al. (2010, p.12), citando a T. Linder, 1990, afirman que “El desarrollo socioemocional implica la creación de vínculos afectivos con quienes nos rodean (adultos/as y niños/as), el desarrollo de la autonomía y la expresión y reconocimiento de las emociones que experimentamos. Para fines didácticos dividen en: Conocimiento de sí mismo/a, Conocimiento de otros, Autocontrol, Conductas sociales y Participación en actividades grupales.”

MINEDU por su parte considera el Área de Personal Social, donde se promueve y facilita que los niños y niñas desarrollen y vinculen las siguientes competencias:

“Construye su identidad”, que combina las siguientes capacidades: Se valora a sí mismo, autorregula sus emociones.

“Convive y participa democráticamente en la búsqueda del bien común”, combina las siguientes capacidades: Interactúa con todas las personas. • Construye normas, y asume acuerdos y leyes. • Participa en acciones que promueven el bienestar común.

“Construye su identidad, como persona humana, amada por Dios, digna, libre y trascendente”, considerando las siguientes capacidades: • Conoce a Dios y asume su identidad religiosa y espiritual como persona digna, libre y trascendente. • Cultiva y valora las manifestaciones religiosas de su entorno argumentando su fe de manera comprensible y respetuosa.

(Programa curricular de Educación Inicial, 2016 p. 70, 84, 92).

Es clarísimo entonces que el objetivo común, es que los niños se desarrollen emocionalmente, y para ello los padres de familia acuden a las IEP para que sean quienes encaucen y coadyuven en dicha labor que les compete, pero que precisan de apoyo por parte de especialistas.

### **El desarrollo de la comunicación y el lenguaje de 0 a 6 años**

Pastor, et al (2010, p.19), citando a T. Linder, 1990, afirman que, “La comunicación es el proceso mediante el cual se intercambian ideas, necesidades y sentimientos...La comunicación puede ser no verbal, verbal o escrita; el lenguaje se entiende como un sistema de símbolos que pueden ser escritos, verbales, gestuales, etc. El habla es la modalidad verbal de la comunicación...durante su crecimiento las niñas y los niños se encuentran en contacto con diversas formas de comunicación escrita (anuncios, letreros, cuentos), que paulatinamente adquirirán sentido para ellos a través de la experiencia cotidiana y con la guía de los adultos”.

MINEDU por su parte considera el Área de Comunicación, donde se promueve y facilita que los niños y niñas desarrollen y vinculen las siguientes competencias:

“Se comunica oralmente en su lengua materna”, que combina las siguientes capacidades: • Obtiene información del texto oral. • Infiere e interpreta información del texto oral. • Adecúa, organiza y desarrolla el texto de forma coherente y cohesionada. • Utiliza recursos no verbales y paraverbales de forma estratégica. • Interactúa estratégicamente con distintos interlocutores. • Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto oral.

“Lee diversos tipos de textos escritos en lengua materna”, combina las siguientes capacidades: • Obtiene información del texto escrito. • Infiere e interpreta información del texto escrito. • Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto escrito.

“Escribe diversos tipos de textos en su lengua materna”, considerando las siguientes capacidades: • Adecúa el texto a la situación comunicativa. • Organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada. • Utiliza convenciones del lenguaje escrito de forma pertinente. • Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto escrito.

“Crea proyectos desde los lenguajes artísticos”, combinando las siguientes capacidades: • Explora y experimenta los lenguajes del arte. • Aplica procesos creativos. • Socializa sus procesos y proyectos.

Los niños ávidos por comunicarse e interactuar, en cierta manera concuerdan tácitamente con sus padres para ser insertados en el sector educativo, quienes tienen la expectativa de que sus niños egresen de la educación inicial comunicándose adecuadamente de diversas maneras.

### **Desarrollo cognoscitivo de 0 a 6 años**

Pastor, et al (2010, p.19), citando a T. Linder, 1990; D. Bricker, 2002; C. Copple y S. Bredekamp, 2006, señalan que, es una de las áreas más amplias del desarrollo. Está dada por todos aquellos procesos mentales que permiten comprender el mundo que nos rodea y se ponen de manifiesto a través de nuestra conducta. Dichos procesos incluyen: Percibir, interpretar y analizar la información, Establecer relaciones, Utilizar funcionalmente la información.

MINEDU, por su parte considera el Área de Ciencia y Tecnología, donde se promueve y facilita que los niños y niñas desarrollen y vinculen las siguientes competencias:

“Indaga mediante métodos científicos para construir sus conocimientos”, donde se combina las siguientes capacidades: • Problematiza situaciones para hacer indagación. •

Diseña estrategias para hacer indagación. • Genera y registra datos o información. • Analiza datos e información. • Evalúa y comunica el proceso y resultado de su indagación.

Y el área de Matemática, donde se promueve y facilita que los niños y niñas desarrollen y vinculen las siguientes competencias:

“Resuelve problemas de cantidad”, combina las siguientes capacidades: • Traduce cantidades a expresiones numéricas. • Comunica su comprensión sobre los números y las operaciones. • Usa estrategias y procedimientos de estimación y cálculo.

“Resuelve problemas de forma, movimiento y localización”, y combina las siguientes capacidades: • Modela objetos con formas geométricas y sus transformaciones. • Comunica su comprensión sobre las formas y relaciones geométricas. • Usa estrategias y procedimientos para orientarse en el espacio.

Éstas áreas de desarrollo y aprendizaje, como las precedentes, son indispensables en el proceso de la formación de los niños. Los padres de familia son quienes, mediante la interacción y participación en el logro de competencias, han de valorar el trabajo realizado en la IEP.

### **El desarrollo motor**

Pastor, et al (2010, p.5), citando a T. Linder, 1990; D. Bricker, 2002; C. Copple y S. Bredekamp, 2006, señalan que, “El desarrollo motor involucra el dominio y la especialización de los movimientos voluntarios...la mayoría de los niños y niñas desarrolla sus habilidades motoras en el mismo orden y a aproximadamente la misma edad, lo cual significa que este proceso tiene un carácter secuencial. Que, las habilidades motrices responden a dos principios básicos para su desarrollo:

a) Céfalocaudal: el dominio del movimiento ocurre de la cabeza hacia los pies. Primero se controlan los músculos y los movimientos de la cabeza y poco a poco se controlan los demás músculos hasta llegar a los pies.

b) Próximo-distal: el dominio del movimiento ocurre del centro del cuerpo (pecho) hacia fuera (brazos y piernas).

MINEDU, por su parte considera el Área de Psicomotriz, donde se promueve y facilita que los niños y niñas desarrollen y vinculen las siguientes competencias:

“Se desenvuelve de manera autónoma a través de su motricidad”, donde se combina las siguientes capacidades: • Comprende su cuerpo. • Se expresa corporalmente.

Para los padres de familia es indispensable que los niños, demuestren habilidades motrices, de acuerdo a su edad cronológica y en comparación con sus pares, dejando dicha labor en su totalidad o parcialmente a las IEP, quienes deben garantizar el desarrollo y aprendizaje esperados en dicha área, lo cual será factor indispensable para continuar con el servicio educativo.

#### **1.2.2.2. Personal docente.**

El personal docente, conocido también como educadoras, como señalan Pastor, et al (2010, p.2), “son promotoras del desarrollo de las niñas y los niños”. Puesto que son quienes conjuntamente con los padres de familia, conducen a los niños hacia su pleno desarrollo.

En nuestras visitas a IEP, hemos constatado que, para los niños, el mayor referente es “su profesora”, que lo ella indica y dice “es ley”, por cuanto son sus compañeras de juego, son quienes “les enseñan todo”, el cariño y amor expresado hacia ellas es inmensurable. He ahí la importancia de la continua capacitación y actualización de la plana docente, así como su permeabilidad, flexibilidad, adaptabilidad y respeto, al entorno y al paradigma cambiante; además de cumplir con el perfil docente que exige el MINEDU en el marco del buen desempeño docente. Pues en ellas se delega la inmensa responsabilidad de formar futuros ciudadanos probos y agentes de cambio y de desarrollo social y económico.

Por otro lado, debido a la pandemia los docentes tuvieron que adaptarse a las nuevas exigencias para desarrollar su labor de manera remota, utilizando herramientas tecnológicas

que hasta ahora eran poco usadas, sin embargo, los padres de familia exigían resultados. Tuvieron que, mediante el trabajo colegiado, brindar y colaborar con colegas en el intercambio de información que les permitiera mejorar su labor. El uso de herramientas como zoom, meet, WhatsApp, o plataforma institucional no fueron comunes a todos, ya que dependía del acceso que tienen en sus hogares los padres de familia y por consiguiente los niños.

Es por ello que las estrategias de enseñanza aprendizaje que utilicen ha de permitir el adecuado desarrollo y aprendizajes de los niños. Pues como bien lo señala Chávez (2017 p. 34), la Metodología desarrollada en el aula, debe ser que los procesos y actividades sean disfrutadas por la niñez, que genere en ellos y ellas curiosidad y atractivo; así como que sean aplicables a su necesidad. También debe buscar que potencie en ellos el desarrollo integral de la niñez que se atiende en la etapa de parvularia.

Por otro lado, la atención a los padres de familia, la manera de despejar sus dudas en cuanto a desarrollo y aprendizajes se refiere, marcan la pauta también para la continuidad con el servicio educativo. Son quienes finalmente evalúan la labor docente y por ende de la IEP.

### **1.2.2.3. Materiales y recursos educativos.**

Pastor et al (2010, p.5), señalan que, hay diversos factores que influyen en la manera en que se presenta el proceso de desarrollo, por ejemplo:

El ambiente en que se desenvuelven, pues éste puede presentar elementos que promuevan o limiten la adquisición de habilidades. Por ejemplo, una niña no aprenderá a montar un triciclo si no cuenta con él.

La biología, pues ésta determina nuestras posibilidades y ritmo de desarrollo. Por ejemplo, un bebé con un padecimiento genético como el Síndrome de Down tendrá un desarrollo más lento.

La interacción con las personas cercanas, pues es bien sabido que las relaciones interpersonales pueden promover o limitar el desarrollo. Por ejemplo, si una mamá canta y platica con su hijo de manera recurrente, su lenguaje se verá beneficiado.

El aprendizaje, pues el adquirir un nuevo conocimiento se prepara a la persona para poner en práctica y dominar nuevas habilidades.

Al respecto, MINEDU, sostiene que "Un medio importante que aporta mucho al aprendizaje escolar a cualquier edad son los materiales educativos, los cuales pueden ser definidos como recursos o herramientas pedagógicas cuyo propósito es facilitar el proceso de enseñar y aprender... Estos recursos pueden ser materiales impresos, concretos, audiovisuales, tecnológicos o digitales..." (Ministerio de Educación [MINEDU], 2021)

En la provisión remota del servicio educativo, únicamente pueden ser usados las Herramientas Tecnológicas, así como Libros, fichas o similares, de acuerdo a cada caso.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Asertividad**, se define como la habilidad que permite a las personas expresar de la manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente a otra persona. Las personas que poseen esta cualidad expresan de manera directa y adecuada sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos. (Topdoctors)

**Capacidades**, "Recursos para actuar de manera competente. Estos recursos son los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes utilizan para afrontar una situación determinada. Estas capacidades suponen operaciones menores implicadas en las competencias, que son operaciones más complejas". (MINEDU 2016).

**Competencias**, "Facultad que tiene una persona de combinar un conjunto de capacidades a fin de lograr un propósito específico en una situación determinada, actuando de manera pertinente y con sentido ético". Ser competente supone comprender la situación que se debe afrontar evaluar las posibilidades que se tiene para resolverlas. Esto significa

identificar los conocimientos y habilidades que uno posee o que están, disponibles en el entorno; analizar las combinaciones más pertinentes a la situación y a propósito, para luego tomar decisiones; y ejecutar o poner en acción la combinación seleccionada". (MINEDU 2016).

**Demanda social**, Campero citado por Arango (2014 p.3) plantea la demanda como "la súplica, pedido o rogatoria de una necesidad, de un deseo o apetencia" que tiene un grupo social determinado. Entiéndase, sobre todo, como "la exigencia o pedido de la sociedad por el consumo y satisfacción de una necesidad de manera adecuada de un producto o servicio determinado"

**Educación inicial**, es el primer nivel de la Educación Básica Regular. 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. (MINEDU 2016)

**Educación parvularia**, sinónimo de educación preescolar o educación inicial. Se define como "la primera educación que se recibe y que va desde la educación en el ambiente familiar hasta la educación en las guarderías o kindergarten, es decir es la etapa que vive el ser humano en sus primeros años de vida y en donde se va adaptando a lo que en el futuro será la integración a una educación formal y que comienza en la educación básica". (s/a, 2015)

**Expectativa**, 1. f. Esperanza de realizar o conseguir algo. 2. f. Posibilidad razonable de que algo suceda. (Real Academia Española, s.f., definición 1 y 2)

**Inteligencia emocional**, conjunto de habilidades que permiten reconocer, apreciar y manejar de manera equilibrada las propias emociones y las de los demás. (Economipedia)

**Know How**, El saber hacer o «know how» son las capacidades, habilidades y conocimientos especiales que ha adquirido una persona o empresa para hacer o desarrollar una determinada tarea. (Economipedia)

**Marca**, “un nombre, un término, un signo, un símbolo, un diseño o una combinación de todos estos elementos, que identifica al fabricante o vendedor de un producto o servicio y que lo diferencia de la competencia” (Kotler & Armstrong, 2008), citado en Forero Ciabato, M.F., y Duque Oliva, E.J., 2014)

**Materiales y recursos educativos**, Son recursos impresos, concretos, audiovisuales o recursos TIC que facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje. (UGEL O6)

**Necesidad**, sensaciones de carencia, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas. (DefiniciónABC)

**Plana jerárquica y administrativa**, entiéndase como las responsables de la conducción de la IEP.

**Practica pedagógica**, son las variadas acciones que el docente ejecuta para permitir el proceso de formación integral en el estudiante, el docente debe ejecutar acciones tales como: enseñar, comunicar, socializar experiencias, reflexionar desde la cotidianidad, evaluar los procesos cognitivos y aún, el relacionarse con la comunidad educativa. (Duque, Vallejo y Rodríguez 2013, p. 17).

**Percepción**, es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva. (Concepto s/f)

**Perfil docente**, sinónimo y conocida como desempeño docente, función docente, capacidad docente, perfil docente, competencias docentes, desarrollo profesional docente, práctica de enseñanza, rol docente, entre otras, por tanto, implica definir cómo debe ser, determinar la forma en que debe ejercer su función, resaltar las características que, a título

personal y como profesional, debe asumir en el marco del contexto escolar y sociocultural del que forma parte, esto además debe asumirse como una constante en su disposición profesional. (Martínez y Lavín 2017, p.9)

**Posicionamiento de marca**, representa el lugar propio que ocupa una marca en la mente de los consumidores, diferenciándola así de sus competidores. Debe definir lo que el cliente puede esperar de ella y lo que representa. (qualtrics s/f)

**Satisfacción**, f. Alegría, placer, gusto. 2.Razón, acción o modo con que se repara una ofensa o un daño. 3.Cumplimiento de una necesidad, deseo, pasión, etc.(WordReference.com)

**Trabajo colegiado**, es un proceso participativo de toma de decisiones y definición de acciones, entre los docentes y directivos, en la búsqueda de la mejora institucional (Fierro Evans, 1998), citado en Barraza, L. y Guzmán, A. (s/f).

**Valor agregado**, o valor añadido, en términos de marketing, es una característica o servicio extra que se le da a un producto o servicio con el fin de darle un mayor valor en la percepción del consumidor. Generalmente se trata de una característica o servicio extra poco común o poco usado por los competidores, y que le da a la empresa o negocio cierta diferenciación. (Movistar, s/f)

**Ventaja competitiva**, se entienden las características o atributos que posee un producto o una marca que le dan una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos. (foro capital pymes).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

Considerando que las hipótesis son las guías de una investigación o estudio, indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.104), proponemos:

#### **2.1.1. Hipótesis Principal.**

Existe una relación significativa entre la gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

#### **2.1.2. Hipótesis Derivadas**

Existe una relación significativa entre la gestión educativa y los materiales y recursos educativos en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

Existe una relación significativa entre la gestión educativa y el personal docente en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

Existe una relación significativa entre la gestión educativa y las áreas de desarrollo y aprendizaje en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

## 2.2. Operacionalización de Variables

### 2.2.1. Variable asociada: Gestión Educativa.

**Definición conceptual.** Cejas señala con precisión que la gestión educativa es el conjunto de acciones articuladas para el logro de objetivos propuestos en el Proyecto Educativo de un Centro Educativo, la que se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo. (2009, p. 216).

**Definición operacional.** La variable Gestión Educativa se operativizó en cuatro dimensiones: Gestión Directiva o Institucional, que considera dos indicadores, Liderazgo directivo e Imagen institucional; dimensión Gestión Pedagógica y Académica, conformada por dos indicadores, Plan de estudios y Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes; dimensión Gestión Financiera y Administrativa cuyos indicadores son Mensualidades de enseñanza, Otorgamiento de becas y Servicios adicionales; dimensión Gestión Comunitaria que tiene como indicadores a Relaciones con PPFf y Convivencia Escolar.

La variable mencionada, considera 27 ítems a través de la aplicación de un cuestionario a los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial Privadas de la Red T'ikarichiy.

### 2.2.1. Variables de supervisión: Calidad de la provisión remota del servicio.

**Definición conceptual.** “Satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto al desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos realizados en línea, de acuerdo al perfil de egreso del estudiante, a la demanda del sector educativo, y a la sociedad en su conjunto”. (Avalos 2021).

**Definición operacional.** La variable Calidad de la provisión remota del servicio se operativizó en tres dimensiones: Materiales y recursos educativos, cuyos indicadores son, Herramientas Tecnológicas y Libros, fichas o similares; dimensión Personal docente que considera dos indicadores, Estrategias de enseñanza aprendizaje y Atención a PPFf; dimensión Áreas de Desarrollo y aprendizaje, que cuenta con 4 indicadores, Desarrollo

socioemocional, Desarrollo de la comunicación y el lenguaje, Desarrollo motor y Desarrollo cognoscitivo.

La variable mencionada, considera 26 ítems a través de la aplicación de un cuestionario a los padres de familia de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial Privadas de la Red T'ikarichiy.

Para la tabla, consideramos el modelo propuesto por Supo "El cuadro de operacionalización de variables" (BIOESTADISTICO, 2015, 10m10s).

Tabla 2

*Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valores finales</b>	<b>Tipo de variable</b>
<b>Variable asociada Gestión educativa</b>	Liderazgo directivo Imagen institucional Plan de estudios Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes Mensualidades de enseñanza Otorgamiento de becas Servicios adicionales Relaciones con PPF Convivencia Escolar	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Poco satisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
<b>Variable de supervisión Calidad de la provisión remota del servicio</b>	Herramientas Tecnológicas Libros, fichas o similares Estrategias de enseñanza aprendizaje Atención a PPF Desarrollo socioemocional Desarrollo de la comunicación y el lenguaje Desarrollo cognoscitivo Desarrollo motor	Totalmente satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Poco satisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal

Nota: Considerando que las variables son multidimensionales, categóricas, y lógicas (subjetivas).

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño metodológico**

Primeramente, es necesario mencionar que nuestro estudio es de nivel relacional analítico, puesto que como señala José Supo en su exposición sobre “De Tipos Niveles y Diseños de Investigación Científica” (Canal José Supo, 2019, 30m21s), es relacional porque como su nombre lo dice relaciona las variables gestión educativa y calidad de la provisión del servicio, es analítico porque intervienen dos variables en el estudio, cuya característica es la búsqueda de validez externa.

En base a ello es necesario precisar que existen muchos criterios para clasificar a las investigaciones, para el presente trabajo se consideró lo propuesto por Hernández, et al.

#### **3.1.1. Enfoque de la investigación.**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo ya que se utilizó la recolección de datos mediante la encuesta para probar hipótesis, las que se aceptaron, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer el nivel de satisfacción de los padres de familia y probar teorías en base a las cuales se desarrolló esta investigación. (2014, p. 4,11).

#### **3.1.2. Alcance de la investigación.**

De acuerdo a las bases teóricas, la perspectiva y objetivos, el presente estudio es correlacional, por cuanto las variables de estudio, gestión educativa y la calidad de la provisión del servicio, están asociadas. Como recomiendan los autores se establecieron los niveles de satisfacción de los padres de familia para cada variable, posteriormente se cuantificaron, analizaron y establecieron las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentaron en hipótesis sometidas a prueba y las relaciones entre ellas pudieron ser cuantificadas. (p. 89, 93).

### 3.1.3. Tipo de diseño de investigación.

El tipo de diseño de investigación que responde al planteamiento del problema, que permite cumplir con los objetivos del estudio y someter a prueba las hipótesis es de tipo no experimental, Hernández, et al; señalan que este tipo de investigación se realiza sin manipular ni variar las deliberadamente variables. Es decir, se trata de observar la variable gestión educativa y la variable calidad de la provisión remota del servicio educativo, midiendo el nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a las mismas. Es transaccional o transversal correlacional pues describen relaciones entre las dos variables y se recolectaron datos en un momento determinado, este estudio se basó en términos correlacionales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales, pues se buscó el grado de relación más no causalidad. (2016, p. 127, 152, 157),

$$X_1 \text{ --- } Y_1$$

X= Gestión educativa.

Y= Calidad de la provisión remota del servicio educativo.

### 3.2. Diseño muestral

Entiéndase al diseño muestral como las estrategias y procedimientos encaminados a seleccionar la muestra de una población objetivo de estudio, la misma cumplió con una serie de características que se estableció previamente (que los participantes del estudio fueran parte de las IEP de la Red T'ikarichiy, que sus hijos estuvieran matriculados y fueran estudiantes activos de las IEP) (DANE, 20008, p.3).

Siguiendo la ruta trazada, antes de seleccionar la muestra, lo primero que se hizo fue definir la unidad de muestreo/análisis:

Unidad de muestreo o de análisis: Padres de familia de la Red T'ikarichiy.

El siguiente paso fue delimitar nuestra población, la que nos permitió generalizar resultados y establecer parámetros en nuestra investigación. (Hernández, e t al, 2014, p.173):

### **3.3. Población**

La Población estuvo conformada por 221 padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, que son la totalidad de nuestra unidad de análisis, la que se cuantificó y se conoce como N (Tamayo 2003, p. 176).

### **3.4. Muestra**

Nuestra muestra reflejó las características de toda la población, siendo representativa permitió generalizar los resultados obtenidos partir de ella, para nuestro estudio la muestra es aleatoria o probabilística y el muestreo aleatorio simple o al azar, porque cada uno de los padres de familia tuvo la misma posibilidad para participar en el estudio (Tamayo p. 177)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación de Question Pro en línea, para lo cual se consideró lo siguientes valores:

Población total =221

Nivel de confiabilidad = 95%

Margen de error máximo aceptable 5%= 0,05

El valor de  $n = 142$ , sin embargo, solo 136 padres de familia participaron del estudio de manera voluntaria.

### **3.5. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario por ser una de las fórmulas de recopilación de información más utilizadas y de mayor utilidad para investigar, cuya estructura consideró preguntas cerradas de graduación de Likert (Muñoz, 2011, p. 228), porque nuestro interés estuvo en la medición gradual del nivel de satisfacción de los padres de familia. Resumiendo, afirmamos que se utilizaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para su aplicación mediante Google Drive.

### **3.6. Aspectos éticos**

El presente estudio respetó el derecho de autor, mediante el uso de citas y referencias bibliográficas, considerando las normas APA séptima edición. La presente investigación se somete a la revisión anti plagio de informe de tesis. Sin embargo, se realiza sin consentimiento de los autores citados.

La información que se obtuvo fue procesada de acuerdo a la realidad presentada, en el momento de observación y aplicación de la técnica e instrumento adecuado al tipo de estudio, para ello se tuvo la autorización de las IEP de la Red T'ikarichiy, para la participación voluntaria de los padres de familia.

### **3.7. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Los datos fueron tabulados en una matriz de datos elaborado en formato Excel.

Luego fueron procesados con el Programa SPSS versión 25, utilizando la correlación de Spearman (Rho) por la naturaleza de las variables, que permitió determinar la existencia de una relación lineal entre las dos variables estudiadas, y nivel de significancia.

El análisis de datos se realizó a partir de tablas y gráficos, que contienen información obtenida al aplicar los instrumentos de investigación.

La gestión educativa se analizó, considerando la escala de Likert en niveles totalmente satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco satisfecho y totalmente insatisfecho.

La calidad de la provisión remota de servicio educativo también se analizó en niveles totalmente satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco satisfecho y totalmente insatisfecho.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se van a describir los resultados obtenidos considerando los objetivos e hipótesis propuestos en la investigación.

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1. Gestión Educativa

En las siguientes tablas y figuras, se dan a conocer los resultados de la medición de los niveles de satisfacción de los padres de familia para con la gestión educativa y sus dimensiones.

**Tabla 3**

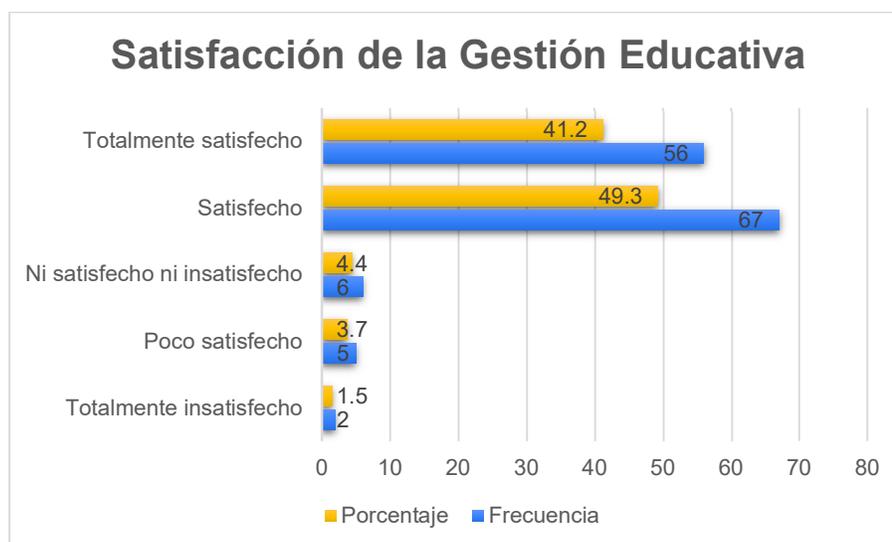
*Satisfacción de la Gestión Educativa*

<b><i>Nivel de satisfacción</i></b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	2	1.5
Poco satisfecho	5	3.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	4.4
Satisfecho	67	49.3
Totalmente satisfecho	56	41.2

**Total** **136** **100.0**

**Figura 1**

*Satisfacción de la gestión educativa*

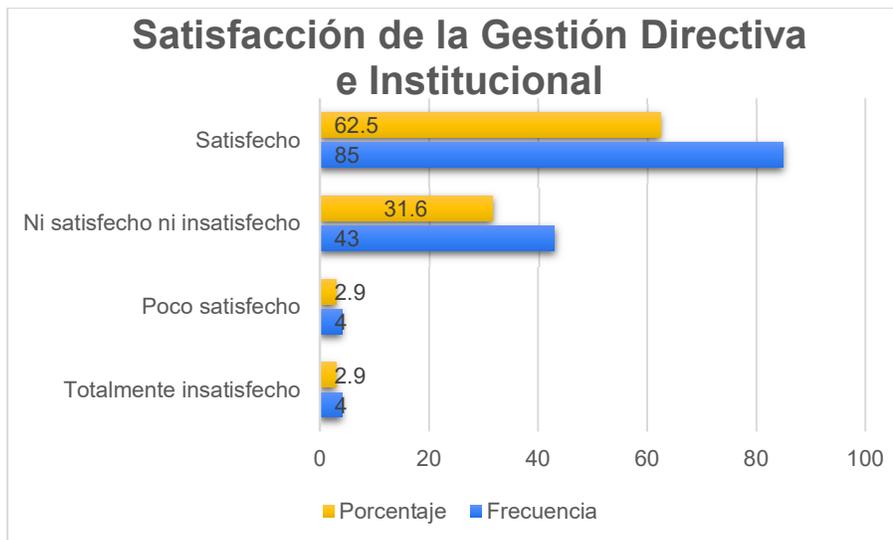


En la Tabla 3 y figura 1 se observa que los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, en un 49.30% están satisfechos respecto a la Gestión Educativa, y en un 41.2% están totalmente satisfechos. Lo que constituye un total de 90.5% de satisfacción. Esto avala la relación de la conducción de las instituciones educativas con la calidad de la provisión remota del servicio.

**Tabla 4**

*Satisfacción de la Gestión Directiva e Institucional*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	4	2.9
Poco satisfecho	4	2.9
Ni satisfecho ni insatisfecho	43	31.6
Satisfecho	85	62.5
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

**Figura 2***Satisfacción de la gestión directiva e institucional*

De acuerdo a lo observado en la Tabla 4 y gráfico 2, podemos afirmar que el 62.50% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy manifiestan estar satisfechos con la gestión directiva e institucional. Al tanto que el 31.60% declara estar ni satisfecho ni insatisfecho con dicha gestión. Es decir que el liderazgo e imagen institucional están siendo medianamente gestionados a entender de los usuarios.

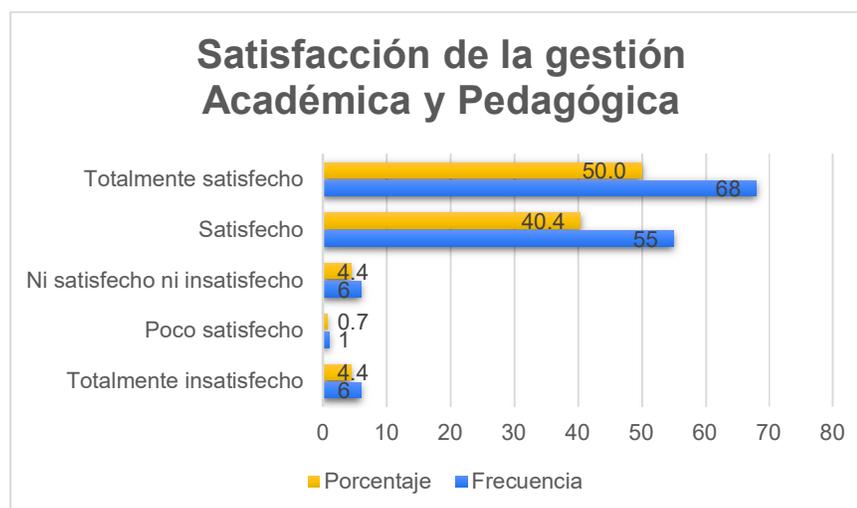
**Tabla 5***Satisfacción de la Gestión Académica y Pedagógica*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	6	4.4
Poco satisfecho	1	0.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	4.4
Satisfecho	55	40.4
Totalmente satisfecho	68	50.0

**Total** **136** **100.0**

**Figura 3**

*Satisfacción de la gestión académica y pedagógica*



Respecto a la gestión académica y pedagógica, los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, se encuentran totalmente satisfechos en un 50%, mientras que el 40.40% están satisfechos. Demostrando una satisfacción del 90.40%. Lo cual demuestra altos niveles de satisfacción por el plan de estudios y acompañamiento de aprendizajes.

**Tabla 6**

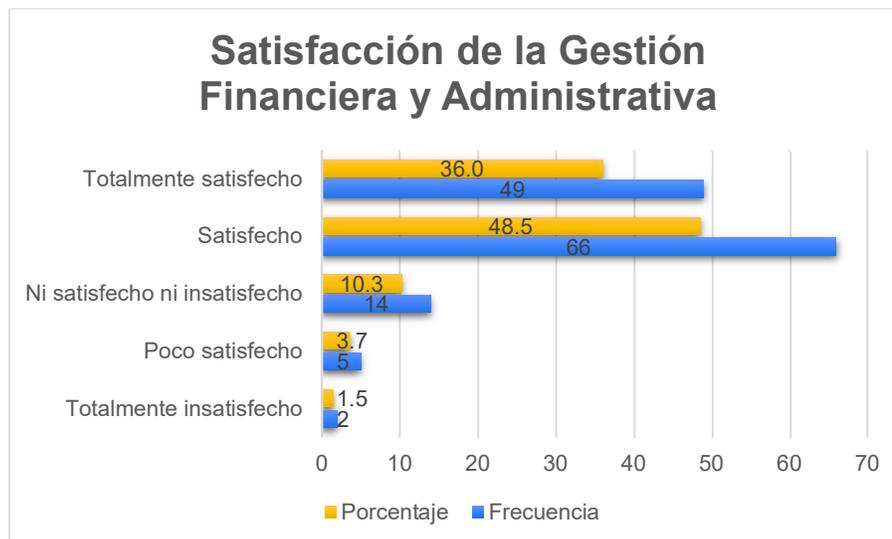
*Satisfacción de la Gestión Financiera y Administrativa según percepción de padres de familia*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	2	1.5
Poco satisfecho	5	3.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	10.3
Satisfecho	66	48.5

Totalmente satisfecho	49	36.0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

**Figura 4**

*Satisfacción con la gestión financiera y administrativa*



En lo que respecta a la Tabla 6 y gráfico 4, podemos afirmar que los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy se sienten satisfechos en un 48.50% y totalmente satisfechos en un 36% en cuanto a la gestión financiera y administrativa se refiere, haciendo un total de 84.50% de satisfacción sobre dicha gestión respecto a mensualidades, becas y servicios adicionales que ofertan las instituciones educativas.

**Tabla 7**

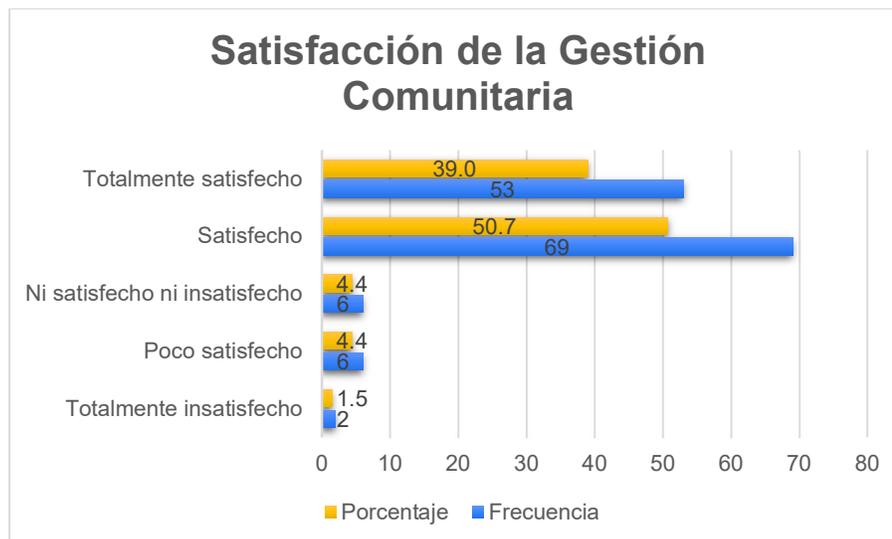
*Satisfacción de la Gestión Comunitaria según percepción de padres de familia*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	2	1.5
Poco satisfecho	6	4.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	4.4
Satisfecho	69	50.7

Totalmente satisfecho	53	39.0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

**Figura 5**

*Satisfacción de la gestión comunitaria*



Los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, manifestaron que se encuentran satisfechos en un 50.7% y totalmente satisfechos en un 39% en cuanto a la gestión comunitaria se refiere. Lo que indica una satisfacción del 89.70% en cuanto a relaciones y convivencia en las instituciones educativas.

#### **4.1.2. Calidad de la provisión remota del servicio**

A continuación, se presentan tablas 8,9,10 y 11 y las figuras 6,7,8 y 9, que representan los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas a los padres de familia que participaron en el estudio de manera voluntaria, las mismas dan a conocer los niveles de satisfacción para la variable calidad de la provisión remota del servicio y de sus 3 dimensiones: materiales y recursos educativos, personal docente y áreas de desarrollo.

El nivel de satisfacción se midió utilizando la escala tipo Likert con 5 categorías que comprenden una total satisfacción hasta una total insatisfacción.

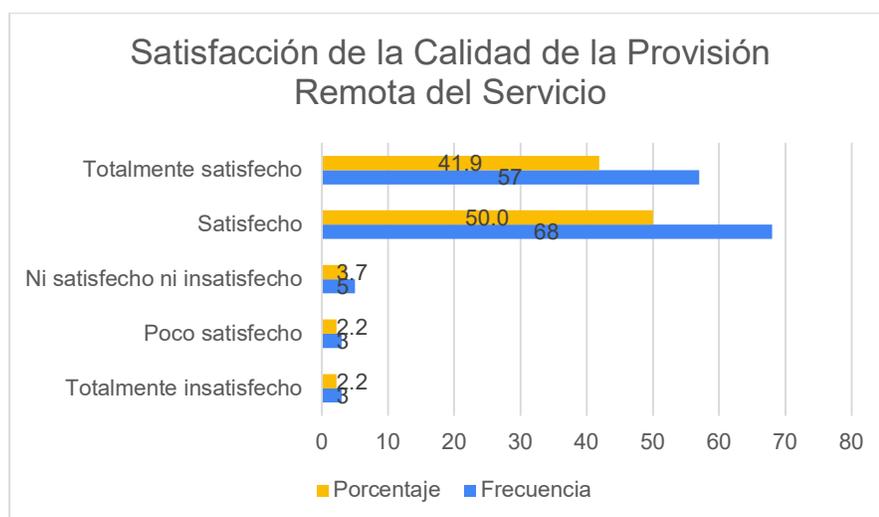
**Tabla 8**

*Satisfacción de la Calidad de la Provisión Remota del Servicio según percepción de padres de familia*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	3	2.2
Poco satisfecho	3	2.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	3.7
Satisfecho	68	50.0
Totalmente satisfecho	57	41.9
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

**Figura 6**

*Satisfacción de la calidad de la provisión remota del servicio*



Podemos señalar que, de acuerdo a la Tabla 8 y Gráfico 6, los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, estuvieron 50% satisfechos y 41.9% totalmente satisfechos respecto a la calidad de la calidad de la provisión

remota del servicio se refiere. Lo que representa un nivel de satisfacción del 91.90%. En contraparte, únicamente el 2.2% de los encuestados estuvieron totalmente insatisfechos con la provisión remota del servicio.

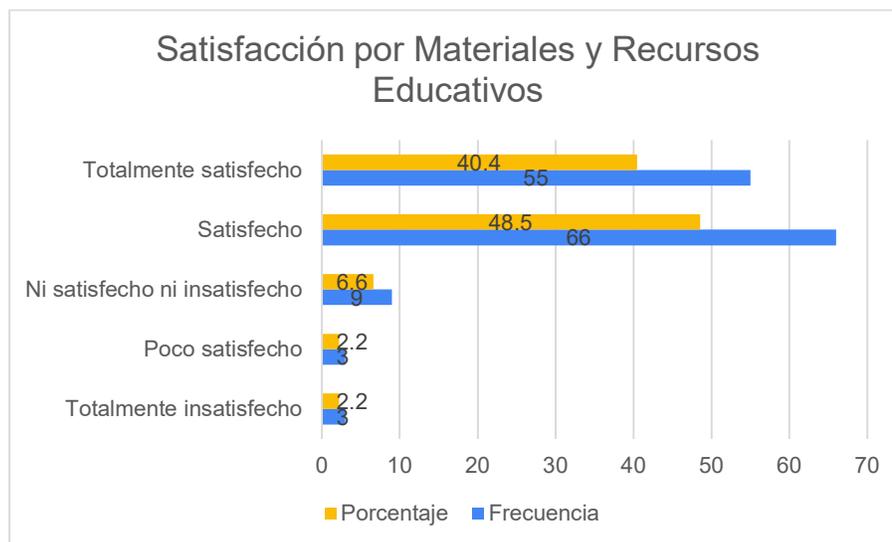
**Tabla 9**

*Satisfacción por materiales y recursos educativos*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	3	2.2
Poco satisfecho	3	2.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	6.6
Satisfecho	66	48.5
Totalmente satisfecho	55	40.4
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

**Figura 7**

*Satisfacción por materiales y recursos educativos*



De acuerdo a la Tabla 9 y Gráfico 7, existe un 48.5% de satisfacción y un 40.4% de total satisfacción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial

privadas de la Red T'ikarichiy, por materiales y recursos educativos. Lo que hace un total de 88.90 % de satisfacción por las herramientas tecnológicas, libro y otros materiales utilizados por las instituciones educativas.

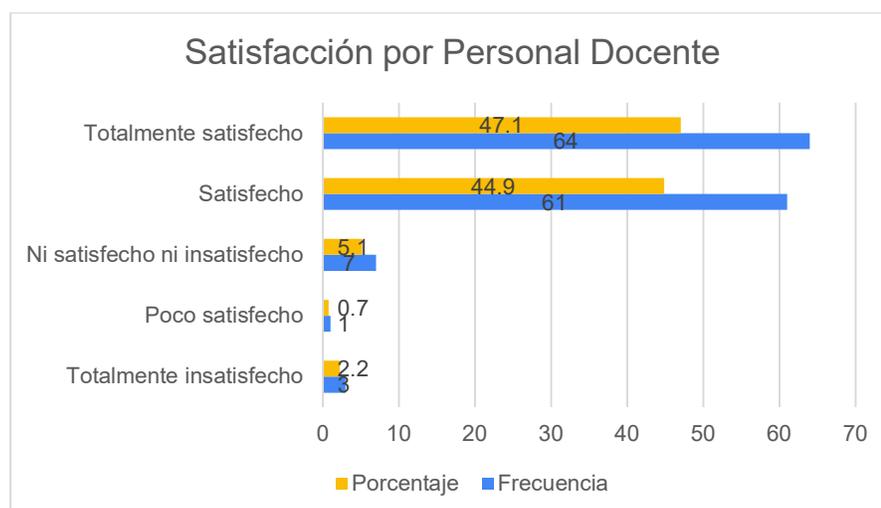
**Tabla 10**

*Satisfacción por materiales y recursos educativos*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	3	2.2
Poco satisfecho	1	0.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	5.1
Satisfecho	61	44.9
Totalmente satisfecho	64	47.1
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

**Figura 8**

*Satisfacción por personal docente*



Los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, manifiestan que se sienten 47.10% totalmente satisfechos y 44.90% satisfechos con el personal docente. Es decir, el 92% de los padres de familia están satisfechos con las

estrategias de enseñanza y aprendizaje y con la atención que se les brinda por parte de las docentes.

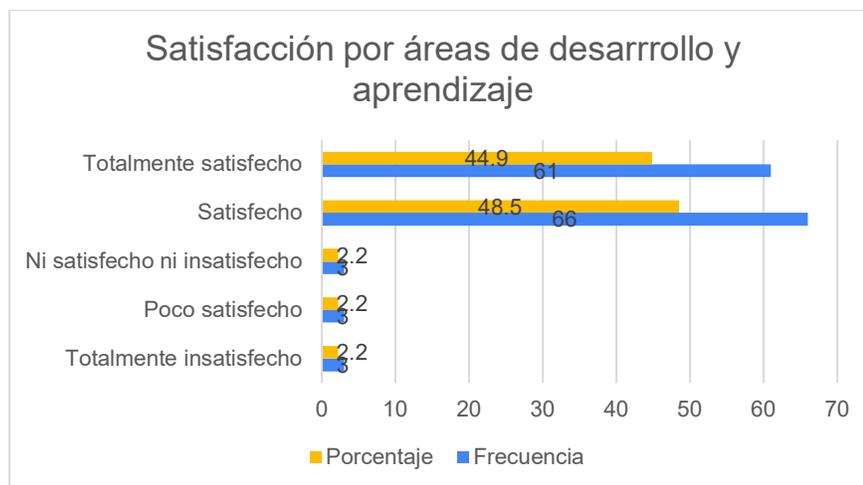
**Tabla 11**

*Satisfacción por áreas de desarrollo y aprendizaje*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	3	2.2
Poco satisfecho	3	2.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	2.2
Satisfecho	66	48.5
Totalmente satisfecho	61	44.9
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>

**Figura 9**

*Satisfacción por áreas de desarrollo y aprendizaje*



En cuanto se refiere a las áreas de desarrollo y aprendizaje, los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, se sienten 48.50% satisfechos y 44.90% totalmente satisfechos. Por tanto, el 93.40% de los padres de familia

sienten satisfacción con el desarrollo motor, cognoscitivo, socioemocional, comunicación y lenguaje que sus hijos alcanzan en las instituciones educativas.

#### 4.2. Relación entre gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio

**Tabla 12**

*Relación entre Gestión Educativa y Calidad de la Provisión Remota del Servicio*

		Calidad de la Provisión Remota del Servicio					Total
		Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
<b>Gestión Educativa</b>	Totalmente insatisfecho	1	0	0	1	0	<b>2</b>
		0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	<b>1.5%</b>
	Poco satisfecho	2	3	0	0	0	<b>5</b>
		1.5%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>3.7%</b>
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0	2	4	0	<b>6</b>
		0.0%	0.0%	1.5%	2.9%	0.0%	<b>4.4%</b>
	<b>Satisfecho</b>	0	0	3	57	7	<b>67</b>
	0.0%	0.0%	<b>2.2%</b>	<b>41.9%</b>	<b>5.1%</b>	<b>49.3%</b>	
<b>Totalmente satisfecho</b>	0	0	0	6	50	<b>56</b>	
	0.0%	0.0%	0.0%	<b>4.4%</b>	<b>36.8%</b>	<b>41.2%</b>	
Total	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>68</b>	<b>57</b>	<b>136</b>	
	<b>2.2%</b>	<b>2.2%</b>	<b>3.7%</b>	<b>50.0%</b>	<b>41.9%</b>	<b>100.0%</b>	

En la Tabla 12 se observa que el 49.3% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy se encuentran satisfechos con la gestión educativa, de ellos, se considera que el 41.9% estuvieron satisfechos y el 5.1% totalmente satisfechos y el 2.2% ni satisfechos ni insatisfechos con la calidad de la provisión remota del servicio. En el nivel de total satisfacción se encuentran el 41.2% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy respecto a la gestión educativa, de ese 41.2% de padres de familia totalmente satisfechos, el 36.80%

expresó su total satisfacción por la calidad de la provisión remota del servicio y el 4.4 % expresó satisfacción. Vale decir que el 90.5% de padres de familia expresaron que están satisfechos con la gestión educativa. Además, se debe considerar que de ese 90.50%, el 88.2% de padres de familia estuvieron también satisfechos con la calidad de la provisión remota del servicio de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

**Tabla 13**

*Relación entre gestión educativa y materiales y recursos educativos*

		Dimensión Materiales y recursos educativos					Total
		Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho		Totalmente satisfecho	
							insatisfecho
<b>Gestión Educativa</b>	Totalmente insatisfecho	1	0	0	1	0	2
		0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	1.5%
	Poco satisfecho	2	2	0	1	0	5
		1.5%	1.5%	0.0%	0.7%	0.0%	3.7%
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0	3	3	0	6
		0.0%	0.0%	2.2%	2.2%	0.0%	4.4%
	Satisfecho	0	1	5	54	7	67
	0.0%	0.7%	3.7%	39.7%	5.1%	49.3%	
	Totalmente satisfecho	0	0	1	7	48	56
		0.0%	0.0%	0.7%	5.1%	35.3%	41.2%
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>136</b>
		<b>2.2%</b>	<b>2.2%</b>	<b>6.6%</b>	<b>48.5%</b>	<b>40.4%</b>	<b>100.0%</b>

De acuerdo a la Tabla 13 que expresa la relación entre la gestión educativa y materiales y recursos educativos, el 49.3% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy manifestaron sentirse satisfechos con la gestión educativa, de ellos el 39.70% están satisfechos, el 5.1% totalmente satisfechos, el 3.7% ni satisfechos ni insatisfechos y el 0.7% poco satisfechos.

Por otro lado, los padres de familia que estuvieron totalmente satisfechos con la gestión educativa representan el 41.2%, de ellos el 35.3% estuvieron totalmente satisfechos, 5.1% satisfechos y el 0.70% ni satisfechos ni insatisfechos, con los materiales y recursos educativos.

Ampliando nuestra perspectiva podemos sostener que el 90.5% de padres de familia, manifestó sentirse satisfecho con la gestión educativa. Y que, de ese grupo de padres de familia, el 85.20% sintieron satisfacción con los materiales y recursos educativos.

**Tabla 14**

*Relación entre gestión educativa y personal docente*

		Dimensión Personal Docente					Total
		Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Gestión Educativa	Totalmente insatisfecho	1 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	<b>2</b> <b>1.5%</b>
	Poco satisfecho	2 1.5%	1 0.7%	2 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	<b>5</b> <b>3.7%</b>
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0 0.0%	0 0.0%	3 2.2%	3 2.2%	0 0.0%	<b>6</b> <b>4.4%</b>
	Satisfecho	0 0.0%	0 0.0%	2 1.5%	52 38.2%	13 9.6%	<b>67</b> <b>49.3%</b>
	Totalmente satisfecho	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 3.7%	51 37.5%	<b>56</b> <b>41.2%</b>
	<b>Total</b>	<b>3</b> <b>2.2%</b>	<b>1</b> <b>0.7%</b>	<b>7</b> <b>5.1%</b>	<b>61</b> <b>44.9%</b>	<b>64</b> <b>47.1%</b>	<b>136</b> <b>100.0%</b>

En la Tabla 14 se observa que el 49.3% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy están satisfechos con la gestión educativa, de dicho grupo, el 38.2% están satisfechos, el 9.6% totalmente satisfechos y el 1.5% ni satisfechos ni insatisfechos con el personal docente.

Además, podemos observar que el 41.2% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy se encuentran totalmente satisfechos con la gestión educativa, de ellos, el 37.5% está totalmente satisfecho, y el 3.7% está satisfecho con el personal docente.

Dichos ratios expresan niveles altos de satisfacción, ya que el 90.5% de padres de familia estuvieron satisfechos con la gestión educativa, y de dicho grupo, el 89% manifestaron sentirse satisfechos con el personal docente de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

**Tabla 15**

*Relación entre gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje*

		Dimensión Áreas de Desarrollo y aprendizaje					
		Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho		Totalmente satisfecho	Total
				insatisfecho	Satisfecho		
<b>Gestión Educativa</b>	Totalmente insatisfecho	1 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	<b>2</b> <b>1.5%</b>
	Poco satisfecho	2 1.5%	3 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	<b>5</b> <b>3.7%</b>
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	5 3.7%	0 0.0%	<b>6</b> <b>4.4%</b>
	Satisfecho	0 0.0%	0 0.0%	2 1.5%	58 42.6%	7 5.1%	<b>67</b> <b>49.3%</b>
	Totalmente insatisfecho	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.5%	54 39.7%	<b>56</b> <b>41.2%</b>
	<b>Total</b>	<b>3</b> <b>2.2%</b>	<b>3</b> <b>2.2%</b>	<b>3</b> <b>2.2%</b>	<b>66</b> <b>48.5%</b>	<b>61</b> <b>44.9%</b>	<b>136</b> <b>100.0%</b>

En la Tabla 15 se observa que el 49.3% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy están satisfechos con la gestión educativa, de los mismos, el 42.6% están satisfechos, el 5.1% totalmente satisfechos, y 1.5% ni satisfechos ni insatisfechos con las áreas de desarrollo y aprendizaje. Además, podemos

observar que el 41.2% de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy se encuentran totalmente satisfechos con la gestión educativa, de ellos el 37.5% está totalmente satisfecho y el 1.5% está satisfecho con las áreas de desarrollo y aprendizaje.

### 4.3. Comprobación de hipótesis

En el presente apartado se describen los resultados obtenidos para corroborar si las hipótesis de investigación, si se aceptan o se rechazan, para lo cual apelaremos a la estadística para dar a conocer las pruebas de hipótesis.

#### 4.3.1. Hipótesis general

Considerando las hipótesis estadísticas, planteamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alterna ( $H_1$ ) de la siguiente manera:

**$H_0$ :** No existe relación entre la gestión educativa y la provisión remota del servicio.

**$H_1$ :** Existe relación entre la gestión educativa y la provisión remota del servicio.

Considerando para ello:

Nivel de significancia (5%) = 0,05

Regla de decisión:

Si  $p$  valor < 0,05 entonces se procede a rechazar la  $H_0$  (hipótesis nula)

Si  $p$  valor > 0,05 entonces se procede a aceptar la  $H_1$  (hipótesis alterna)

### Tabla 16

*Correlación de Spearman entre la gestión educativa y la provisión remota del servicio*

	Calidad de la Provisión Remota del Servicio
--	---

Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	,819**
		p_valor	0.000
		N	136

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la Tabla 16, el  $p\_valor=0,000$ , es inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ), por ello se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , esto nos indica que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

Además, el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,819$  esto expresa la existencia de una relación fuerte y directa entre la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio, lo que indica que, a mayor gestión educativa, existió mayor calidad de la provisión remota del servicio.

#### 4.3.2. Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación entre la gestión educativa y materiales y recursos educativos.

$H_1$ : Existe relación entre la gestión educativa y materiales y recursos educativos.

Nivel de significancia (5%) = 0,05

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0,05$  entonces se procede a rechazar la  $H_0$

Si  $p\_valor > 0,05$  entonces se procede a aceptar la  $H_1$

#### Tabla 17

*Correlación de Spearman entre la gestión educativa y materiales y recursos educativos*

---

Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	Dimensión1 Materiales y recursos educativos ,770**
		p_valor	0.000
		N	136

---

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la Tabla 17, el  $p\_valor=0,000$ , inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ), por ello se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , esto nos indica que existe una relación significativa entre la gestión educativa y los materiales y recursos educativos según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

Además, el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,770$  esto expresa la existencia de una relación fuerte y directa entre la gestión educativa y los materiales y recursos educativos, lo que indica que, a mejor gestión educativa, mejores materiales y recursos educativos.

### Hipótesis específica 2

**$H_0$ :** No existe relación entre la gestión educativa y materiales y personal docente

**$H_1$ :** Existe relación entre la gestión educativa y materiales y personal docente.

Nivel de significancia (5%) = 0,05

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0,05$  entonces se procede a rechazar la  $H_0$

Si  $p\_valor > 0,05$  entonces se procede a aceptar la  $H_1$

### Tabla 18

*Correlación de Spearman entre la gestión educativa y personal docente*

		Dimensión 2	
		Personal Docente	
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	,779**
		p_valor	0.000
		N	136

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la Tabla 18, el  $p\_valor=0,000$ , inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ), por ello se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , esto nos indica que existe una relación significativa entre la gestión educativa y personal docente según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

Además, el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,779$  esto indica la existencia de una relación fuerte y directa entre la gestión educativa y el personal docente, lo que indica que, a mejor gestión educativa, mejor personal docente.

### Hipótesis específica 3

**$H_0$ :** No existe relación entre la gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje

**$H_1$ :** Existe relación entre la gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje.

Nivel de significancia (5%) = 0,05

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0,05$  entonces se procede a rechazar la  $H_0$

Si  $p\_valor > 0,05$  entonces se procede a aceptar la  $H_1$

### Tabla 19

*Correlación de Spearman entre la gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje*

		Dimensión 3 Áreas de Desarrollo y aprendizaje	
Rho de Spearman	Gestión Educativa	Coefficiente de correlación	,868**
		p_valor	0.000
		N	136

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la Tabla 19, el  $p\_valor=0,000$ , inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ), por ello se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , esto nos indica que existe una relación significativa entre la gestión educativa y áreas de desarrollo y aprendizaje según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy.

Además, el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,868$  esto expresa la existencia de una relación fuerte y directa entre la gestión educativa áreas de desarrollo y aprendizaje, lo que indica que, a mejor gestión educativa, mejores áreas de desarrollo y aprendizaje.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados descritos en el capítulo anterior, permitieron cumplir con los objetivos y corroborar las hipótesis planteadas en nuestro estudio, en base a ello nos permitimos afirmar, ahora sí a posteriori, que la gestión educativa y la calidad de la provisión remota del servicio están relacionadas de manera significativa ( $p=0,000<0,05$ ), fuerte y directa ( $Rho=0,819$ ), tanto en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy como en otras instituciones educativas de Educación Básica. Sin embargo, es necesario precisar que hemos observado que los estudios que demuestran y corroboran dicha relación cuentan con diferentes perspectivas de acuerdo a la población estudiada y consultada. En ese entender, tenemos al primer grupo conformado por quienes hicieron su investigación considerando a los usuarios del servicio educativo, además de nuestro estudio tenemos a **Canchaya** (2019) quien concluyó que existe una relación positiva fuerte entre la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de nivel primaria de una IE pública, con  $Rho=0,799$ ;  $p 0,01$ . Así mismo tenemos a **Atencio** (2019), quien trabajó con estudiantes del nivel secundaria de una IE pública, concluyó que existe una relación estadísticamente significativa ( $\rho = +0,609$  y  $p = +0,000$ ) entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

En otro grupo tenemos a quienes consideran a los prestadores del servicio para medir la gestión y la calidad educativa. **Sánchez** (2018) hizo un estudio en una IE privada de niveles inicial, primaria y secundaria, demostrando una relación aún más significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio ( $r_s = 0.941$ ,  $p = .000$ ) considerando para su trabajo la opinión de los prestadores del servicio educativo conformada por profesores, directivos y personal administrativo. También **Albornoz** (2018) trabajó con los prestadores del servicio educativo conformada por personal directivo, administrativo y docente de una Institución Educativa Inicial pública, estableció que la gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad educativa ( $Rho=0,650$ ;  $p 0,016$ ).

Tenemos también a otro grupo que trabajó solo con docentes, se tiene a **Huerta** (2018) quien consideró a docentes de nivel inicial de IE públicas, quien indicó que existe relación positiva y alta, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000$ , el coeficiente de correlación Taub de Kendall de 0.740. Y a **Espinoza** (2019) quien demostró una correlación poco significativa, ( $Rho 0,330$  o 33%) entre la gestión institucional y la calidad de servicio, trabajó con docentes de una IE pública de nivel secundaria, siendo el único que llegó a esta conclusión.

Ampliando aún más la población estudiada, tenemos a **Casavilca** (2020) quien consideró a casi toda la comunidad educativa conformada por administrativos, docentes de primaria, alumnos, miembros de APAFA y presidentes de aula, de una IE pública de nivel primaria encontrando una correlación positiva perfecta entre gestión estratégica y calidad de servicios ( $Rho= 0.913$ ,  $p= 0,001$ ).

Hasta este punto casi todos, excepto Espinoza, coincidimos en que existe una relación significativa y directa entre la gestión y la calidad de servicio, que implica que si la gestión educativa es positiva también lo es la calidad del servicio. Pero es necesario precisar, que quienes hemos trabajado con los usuarios del servicio educativo, sean padres de familia o estudiantes de secundaria, obtuvimos resultados que consideramos de vital importancia pues permiten una medición más realista, porque son quienes consumen el servicio y son quienes han de manifestar su agrado o desagrado por el servicio ofertado en cualquier escala de

medición que se ponga a su disposición. Además, en este grupo tenemos IE de nivel inicial, primaria y secundaria tanto privadas como públicas. Pero adonde queremos llegar es a que los estudios conlleven a algo de más importancia, llámese aceptación, satisfacción, calificación u otra denominación que se utilice para medir a la gestión y a la calidad del servicio educativo; es por ello que en la Tabla 20, se observa que nosotros al trabajar con los padres de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy descubrimos que el 49.30% están satisfechos y el 41.2% totalmente satisfechos con la gestión educativa y 50% satisfechos y 41.9% totalmente satisfechos con calidad de la provisión remota del servicio; lo cual se contradice con los resultados de Canchaya (2019), pues los padres de familia de la IE pública de nivel primaria donde hizo su estudio, manifestaron que la gestión educativa es 13% buena, 82% regular y 5% deficiente, mientras que la calidad del servicio educativo era 82% regular, 8% buena y 10% deficiente. Pero nuestros resultados son similares a los obtenidos por Atencio (2019) quien trabajó con estudiantes de nivel secundaria de una IEP pública, para quienes la gestión educativa estuvo 95% en nivel superior y 5% en nivel alto, que la calidad del servicio educativo estuvo 95% en nivel superior y 5% en nivel alto.

En otro grupo, se tiene a quienes hicieron una autoevaluación y medición interna, (siendo este tipo de estudio casi generalizado de acuerdo a las indagaciones que realizamos) que es sin duda un punto de partida para continuar con el proceso de medición externa de los usuarios que permita mejorar la gestión educativa y calidad del servicio. Los resultados a los que arribaron fueron realmente a nuestro atender, inesperados, pues teníamos la idea preconcebida de que serían más benévolos y sesgarían en cierta manera la información obtenida partir de ellas, sin embargo, se observó que se contradicen con nuestros resultados, ya que Sánchez (2018) descubrió que para los profesores, directivos y personal administrativo la gestión educativa fue 46.25% eficiente, 36,25% poco eficiente, 17.5% deficiente; y que la calidad de servicio fue 42.5% eficiente, 42.5% poco eficiente y 15% deficiente. Resultados similares a los de Albornoz (2018), pues para el personal directivo, administrativo y docente la gestión educativa fue 31% mala, 54% regular y 15% buena; y que la calidad educativa fue

38% mala, 54% regular y 8% buena. Podemos considerar también a quienes trabajaron solo con docentes; como a Huertas (2018) que registró que la gestión educativa es 7.5%, ineficiente, 20.8% regular, 71.7% eficiente y que la calidad de la educación fue 7.5%, inaceptable, 35.8% regular y 56.6% aceptable; resultados que son similares a los de Espinoza (2019) quien registró que la gestión institucional fue 45% lo esperado, 41% más de lo esperado, 14% es excelente, y que la calidad de servicio fue 64% 'lo normal' o 'más o menos', 18% 'más de lo normal alto', 14% 'por debajo de lo normal', 5% 'escasa' o 'baja, pero contrarios a nuestros resultados.

Es decir que en el grupo que trabajó con los prestadores del servicio aproximadamente solo el 50% en promedio considera que la gestión y calidad del servicio son eficientes, regulares y aceptables.

El último estudio nos pareció interesante ya que se trabajó casi con toda la comunidad educativa, Casavilca (2020) consideró a administrativos, docentes de primaria, alumnos, miembros de APAFA y presidentes de aula, quienes manifestaron que la gestión estratégica se aplicó en un 82.1% a veces, 11,9% casi nunca, 4.5% casi siempre y 1.5% siempre, que la calidad de servicios es adecuada en un 85.1% a veces, 10,4% casi nunca, 4.5% casi siempre. Lo cual demuestra una insatisfacción alta y es opuesta a nuestros resultados, pues en nuestro caso los padres de familia estuvieron 90.50% satisfechos con la gestión educativa y 91.9% satisfechos con calidad de la provisión remota del servicio.

Como se puede observar, hemos considerado para efectos de análisis comparativo, ocho estudios, entre ellos el nuestro, al tiempo que somos conscientes que es tan solo un grupo reducido frente a muchos estudios que se hicieron y seguirán haciéndose, pero como muchos, podríamos señalar usando un cliché, que la gestión y por consiguiente la calidad de la provisión del servicio educativo son más satisfactorios en una IE privada que en una IE pública, como señalan Montero y Canton y (2020) al medir la satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, "los encuestados se encontraban satisfechos con el servicio de las instituciones" o como Cárdenas (2020) que señala de acuerdo al "Informe de Resultados Nacionales Pruebas

Saber 3°-5°-9° 2012- 2017” “Por tipo de establecimiento, se sigue presentando la tendencia de que los colegios privados superan a los oficiales...” para nosotros considerando nuestra muestra comparativa también es cierto de acuerdo con los resultados obtenidos, ya que los dos estudios con IE privadas son disímiles pues fluctuaron entre 46% a 91% de satisfacción, en insatisfacción entre 4.4% a 17.5%. Y en caso de las IE públicas también son disímiles pues van de un 1.5% a 95% de satisfacción y de 5% a 41% en insatisfacción. En base a ello podemos afirmar que los niveles de satisfacción son más bajos en una IE pública que en una IE privada, y que los niveles de insatisfacción son más altos en una IE pública que en una IE privada. Lo que resaltamos son los niveles de aceptación media y regular en una IE pública pues fluctúan entre 20.8% a 85.1% por la gestión educativa y calidad del servicio educativo.

**Tabla 20**

*Estudios sobre Gestión Educativa y Calidad del servicio educativo en Educación Básica*

<b>Autor/a</b>	<b>Valores Rho p</b>	<b>Aceptación satisfacción</b>	<b>Población estudiada</b>	<b>Tipo de IE Nivel educativo</b>	<b>Variables Dimensiones</b>
<b>Avalos (2021)</b>	(Rho= 0,819) (p=0,000<0,05)	Gestión Educativa: 49.30% satisfechos 41.2% totalmente satisfechos Calidad de la provisión remota del servicio 50% satisfechos 41.9% totalmente satisfechos	Padres de familia	Red de IEP privadas Nivel inicial	<b>Gestión educativa</b> Gestión directiva o institucional Gestión pedagógica y académica Gestión financiera y administrativa Gestión comunitaria <b>Calidad de la provisión remota del servicio</b> Materiales y recursos educativos Personal docente Áreas de desarrollo y aprendizaje
<b>Canchaya (2019)</b>	Rho=0,799; p 0,01).	Gestión Educativa 13% buena 82% regular	Padres de familia	IE pública Nivel primaria	<b>Gestión Educativa:</b> Liderazgo directivo Planificación estratégica

		5% deficiente Calidad del servicio educativo 82% regular 8% bueno 10% deficiente			Evaluación de la gestión educativa <b>Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo:</b> El clima institucional. La capacitación de personal. El desempeño docente
<b>Atencio (2019)</b>	(rho = +0,609 y p = +0,000);	<b>Gestión educativa</b> 95% Nivel superior 5% Nivel Alto <b>Calidad del servicio educativo</b> 95% Nivel Superior 5% Nivel Alto	Estudiantes	IE pública, Nivel secundaria	<b>Gestión educativa</b> Gestión educativa Gestión administrativa Gestión pedagógica Gestión comunicativa <b>Calidad del servicio educativo</b> Equidad Relevancia Pertinencia Eficacia Eficiencia
<b>Sánchez (2018)</b>	(rs = 0.941, p = .000),	<b>Gestión educativa</b> <b>46.25% eficiente</b> 36,25% poco eficiente 17.5% deficiente <b>Calidad de servicio</b> <b>42.5% eficiente</b> 42.5% poco eficiente 15% deficiente	Profesores, directivos y personal administrativo	IE privada Niveles inicial, primaria y secundaria	<b>Gestión educativa</b> Gestión institucional Gestión Administrativa Gestión Pedagógica <b>Calidad de servicio</b> Calidad estructural Calidad didáctico pedagógico Calidad de servicio Calidad de gestión
<b>Albornoz (2018)</b>	Rho=0,650; p 0,016).	<b>Gestión educativa</b> 31% mala, 54% regular 15% buena. <b>Calidad educativa</b> 38% mala 54% regular	Personal directivo, administrativo y docente	Institución Educativa Inicial pública	<b>Gestión educativa</b> <b>Calidad educativa</b>

		8% buena.			
<b>Huertas (2018)</b>	Kendall 0.740 p=0.000	<b>Gestión educativa</b> 7.5%, ineficiente 20.8% regular 71.7% eficiente <b>Calidad de la educación</b> 7.5%, inaceptable 35.8% regular 56.6% aceptable	Docentes	IE nivel inicial públicas de la RED 04 UGEL 05	<b>Gestión educativa</b> Gestión institucional Gestión Administrativa Gestión Pedagógica Gestión comunitaria <b>Calidad de la educación</b> Relevancia Eficiencia y eficacia Equidad
<b>Espinoza (2019)</b>	(Rho 0,330	<b>Gestión institucional</b> 45% lo esperado 41% más de lo esperado 14% es excelente <b>Calidad de servicio</b> 64% 'lo normal' o 'más o menos' 18% 'más de lo normal alto'. 14% 'por debajo de lo normal' 5% 'escasa' o 'baja'.	Docentes	IE pública de nivel secundaria	<b>Gestión institucional</b> Gestión estratégica. Liderazgo directivo. Gestión curricular. Gestión de las competencias profesionales <b>Calidad de servicio</b> Equidad Relevancia Pertinencia Eficiencia Eficacia
<b>Casavilca (2020)</b>	(Rho= 0.913, p= 0,001).	<b>Gestión estratégica</b> 82.1% a veces 11,9% casi nunca 4.5% casi siempre 1.5% siempre <b>Calidad de servicios</b> 85.1% a veces 10,4% casi nunca 4.5% casi siempre	Administrativos, docentes de primaria, alumnos, miembros de APAFA y presidentes de aula	IE pública de nivel primaria	<b>Gestión estratégica</b> Liderazgo Compartido Trabajo colaborativo Planeación estratégica Participación Social Responsable Evaluación para la mejora continua. <b>Calidad de servicios</b> Capacidad de respuesta Atención Comunicación

---

Accesibilidad  
Amabilidad  
Credibilidad  
Comprensión

---

Nota elaboración propia

Lo expresado en párrafos precedentes únicamente abarca el análisis respecto a nuestros resultados en comparativa con otros realizados a nivel nacional, pero ahora veamos otros estudios, entre ellos el de **Humanez (2018)**, quien hizo un estudio a nivel descriptivo, concluyendo que los estudiantes aprenden de acuerdo a sus ritmos de aprendizaje independientemente de su condiciones personales, sociales, culturales, y económicas, al respecto nosotros podemos afirmar que los padres de familia de la Red T'ikarichiy se sintieron en un 48.50% satisfechos y en un 44.90% totalmente satisfechos con la dimensión áreas de desarrollo y aprendizaje, lo cual en subtexto y considerando al nivel inicial podemos afirmar que coincidimos con dichos resultados ya que los indicadores apuntaron a medir la satisfacción en acompañamiento, fortalecimiento, promoción y estimulación de aprendizajes. Al respecto **Lozano (2021)**, concluyó que en el proceso educativo de los niños al momento que se dio la pandemia fue muy difícil el acompañamiento de los padres de familia y que no todos cumplían con los recursos necesarios para una educación de manera virtual. Podemos atrevernos entonces a señalar que si bien los estudiantes precisan ritmos de aprendizaje diferentes es necesaria el acompañamiento de los padres de familia y de las IE. **Espinoza** por su parte considera la dimensión Relevancia quien señala que la educación debe ser capaz de dar cuenta del tipo de aprendizajes establecidos como indispensables, y es así que el 59% de los docentes evaluaron los indicadores de relevancia por encima de lo normal y el 18% afirmó ser lo normal o 'más o menos'.

Otro aspecto que considera **Humanez** es el PEI, cuyos resultados indicaron que existen desacuerdos por parte de los docentes quienes aludieron que lo establecido en el mismo no guarda relación con lo realizado. **Podestá** por su parte concluyó que el proceso de mejora requiere de un liderazgo al interior de la escuela que brinde soporte y orientación.

Nuestro estudio consideró como indicador de la Gestión Directiva o Institucional al liderazgo e imagen institucional, la cual midió la labor de la directora, las normas, información programación a cargo de la misma, contado con el 94.10% de satisfacción, lo que permite concluir que el liderazgo es importante en toda organización y de quien lo ejerza dependerá el éxito de la IE. **Albornoz** por su parte aborda como indicador de la gestión institucional (dimensión de la gestión educativa) al PEI, quien concluye que el 46% del personal directivo, administrativo y docente la considera mala y el 38% regular.

Otro factor que resalta **Humanéz** es el plan de estudios cuyos resultados de su estudio sostienen que es concreto y ajustado a las competencias y derechos básicos de aprendizaje y que la conformación de comunidades de docentes coadyuva al mejoramiento de aprendizajes. Al respecto **Podestá** (2018) arribó a la conclusión de que la pedagogía de la calidad refiere al marco institucional. Nosotros abordamos mediante la gestión pedagógica y académica tanto los planes de estudios, así como el monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes cuyos resultados refrendan los anteriores ya que el 90.4% de los padres de familia estuvo satisfecho con dicha dimensión, además que el 92% estuvo también satisfecho con la labor docente, quienes como señalamos tienen la inmensa responsabilidad de formar futuros ciudadanos probos y agentes de cambio y de desarrollo social y económico. Por su parte **Lozano** señaló que la mayoría de los padres de familia confirmó que la labor del docente no es fácil, por ello valoran su labor. **Sánchez** concluyó que el 40,00% de encuestados afirma y concuerdan con la eficiencia de la calidad didáctica pedagógica, mientras el 47,50% sostiene que es poco eficiente, finalmente el 12,50% indica que es ineficiente. Las conclusiones de los estudios señalados concuerdan que el rol del docente es primordial en toda IE, son modelo a seguir, tienen el poder de generar cambios en el desarrollo de los estudiantes. Se entiende entonces que el educador debe ser multiplicador de valores y actitudes de convivencia (Velásquez y Ruiz (2005)); así mismo su interrelación con otros y los planes de estudios son también importantes, pero la satisfacción por ellos difiere en las IE.

Finalmente, el último aspecto que refiere **Humanez** es que la IE a la cual estudió cuenta espacios físicos y dotaciones insuficientes lo cual denota baja gestión. Dicha aseveración es cierta ya que el que se cuente con infraestructura física y tecnológica ha de estar cargo de quien conduzca la IE. Nosotros abordamos dicho aspecto bajo condiciones de pandemia Covid19 por ello consideramos como indicadores de la dimensión materiales y recursos educativos a las herramientas tecnológicas, libros, fichas o similares los cuales contaron con el 88.9% de satisfacción, además de señalar que se precisa espacios adecuados para desarrollar la enseñanza aprendizaje de acuerdo al modelo educativo que propugne la institución. Sánchez concluyó que el 62,50% del personal afirmó que el nivel de la gestión administrativa que desempeña el gestor educativo es eficiente, mientras el 35,00% sostiene que es poco eficiente, solo un 2,50% afirma que la gestión administrativa es deficiente, además hace hincapié en que debemos tener en cuenta que una institución educativa es una empresa, y que se debe tener las habilidades necesarias para distribuir adecuadamente los recursos y materiales institucionales.

Para terminar, debemos señalar que, si se trata de estudios correlacionales, en la mayoría de casos se demuestra que existe una relación significativa, directa y fuerte entre la gestión educativa y la calidad del servicio. Y que la satisfacción de los mismos difiere pero que en promedio existe mayor satisfacción y preferencia por las IE privadas en comparación con las IE públicas.

## CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación significativa, fuerte y directa entre la gestión educativa y la calidad remota del servicio ( $Rho=0,819$   $p\_valor=0,000$ ).

Segunda: Se determinó que existe una relación significativa, fuerte y directa entre la gestión educativa y los materiales y recursos educativos según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, el  $p\_valor=0,000$  y el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,770$ , lo que indica que, a mejor gestión educativa, mejores materiales y recursos educativos.

Tercera: Se determinó que existe una relación significativa, fuerte y directa entre la gestión educativa y personal docente según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, el  $p\_valor=0,000$  y el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,779$ , lo que indica que, a mejor gestión educativa, mejor personal docente.

Cuarta: Se determinó que existe una relación significativa, fuerte y directa entre la gestión educativa y personal docente según la percepción de los padres de familia de las instituciones educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy, el  $p\_valor=0,000$  y el valor de la Rho de Spearman fue  $Rho=0,868$ , lo que indica que, a mejor gestión educativa, mejores áreas de desarrollo y aprendizaje.

## RECOMENDACIONES

Primera: Al determinarse una relación significativa, fuerte y directa entre la gestión educativa y la calidad remota del servicio, las directoras y promotoras deben seguir mejorando su quehacer frente a las IE, además de cumplir a cabalidad con el marco normativo deben hacer estudios que permitan medir la satisfacción de los usuarios de manera fehaciente para de esa manera superar los puntos álgidos de la gestión y por consiguiente del servicio.

Segunda: Si bien se determinó una relación significativa, fuerte y directa entre la gestión educativa y los materiales y recursos educativos, esta relación fue ligeramente menor a las otras dimensiones, pero lo que nos preocupa es que también el nivel de satisfacción es menor (88.9%) respecto a las otras dimensiones. Por ello recomendamos a las directoras y promotoras poner énfasis en mejorar los materiales y recursos educativos con los que se trabaja ya que el nivel de insatisfacción es de 4.4% y la neutralidad alcanza el 9%.

Tercera: Respecto al personal docente se recomienda a las directoras y promotoras mejorar la insatisfacción del 2.9% y 5.10% de neutralidad. Asimismo, continuar atendiendo adecuadamente a los padres de familia y seguir capacitándose de manera que sigan mejorando con las estrategias de enseñan aprendizaje. Esta dimensión es una de los pilares en la prestación del servicio educativo por tanto merece especial dedicación por parte de la gestión, ya que en el nivel inicial las docentes gozan de cierta manera de un deseo fervoroso e intenso por ser quien se lleve las palmas a casa cada día por parte de sus niños. Pudiendo

también causar el efecto contrario (lo cual es muy poco probable, ya que las docentes de nivel inicial son la representación de amor y ternura), ello sería perjudicial para la IE ya que, al ser privada, existe una alta tasa de rotación durante todo el año escolar.

Cuarta: La dimensión áreas de desarrollo y aprendizaje es la que tiene mayor satisfacción 93.4%, con una insatisfacción del 4.4% y una neutralidad del 2.2%. Y al haber sido sometida a opinión de los padres quiere decir que el desarrollo socioemocional, de la comunicación y el lenguaje, cognoscitivo y motor va por una buena senda, pero que debe tenerse en cuenta que la insatisfacción es mayor a la del personal docente, por tanto, se recomienda a las directoras y promotoras continuar respetando el CNEB, el perfil de los niños de acuerdo a la demanda social, evolutiva, cognitiva de los mismos, que permitan proponer un plan de estudios acorde al paradigma y desarrollar la programación anual adecuadamente.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Albornoz Salazar, D. (2018) *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Inicial N° 523 –Copa - Cajatambo 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2124/ALBORNOZ%20SALAZAR%20DORIS%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arango Gómez, L.M. (2014) La demanda social y la maternidad en mujeres universitarias en la ciudad de Medellín. *Revista científica y profesional de la Asociación Latinoamericana para la Formación y la Enseñanza de la Psicología – ALFEPSI Integración Académica en Psicología* 2(5), 45-53. <http://integracion-academica.org/14-volumen-2-numero-5-2014/59-la-demanda-social-y-la-maternidad-en-mujeres-universitarias-en-la-ciudad-de-medellin>
- Arellano, G. (2017) *Gestión Educativa*. Dividendo Voluntario para la Comunidad.  
<https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=Gesti%C3%B3nEducativaencentrosyentidadesdeatenci%C3%B3nalaprimera infanciaCincomanalesparalaprimera infancia>
- Arroyave García, J.A. y Hurtado Cardona, O.L. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-IES privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 13 (1), 35-47. [file:///D:/Descargas/Dialnet-CalidadDelServicioEducativoEnUnaInstitucionDeEduca-7021659%20\(2\).pdf](file:///D:/Descargas/Dialnet-CalidadDelServicioEducativoEnUnaInstitucionDeEduca-7021659%20(2).pdf)
- Arteaga Rivera, E. (2018) *Calidad educativa en la percepción de padres de familia de instituciones públicas y privadas del nivel inicial - 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI].  
[http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/334/1/014100001D\\_T\\_2018.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/334/1/014100001D_T_2018.pdf)
- Asertividad. (s/f). En *Topdoctors* Recuperado el 8 de setiembre de 2021, de <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/asertividad>
- Atencio Janampa, R.K., (2019) *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*. [Tesis de Maestría,

Universidad Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4192>

Barraza, L. y Guzmán, A. (s/f). *El trabajo colegiado en las instituciones formadoras de docentes en Durango*.

<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at13/PRE1178922594.pdf>

Canchaya Cristobal, C.R., (2019) *Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla-2018*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38380>

Casavilca Marca, S.R., (2020) *Gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la institución educativa 31593. Distrito El Tambo 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].

<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2056>

Cejas, A. (2009). Gestión Educativa. *Revista Integra Educativa*, 2(3), 215-231.

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rii/rii/v2n3/n03a10.pdf>

Cervantes Hernández, R.M., Garcés Polo, C.P. (2016) *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la institución educativa ciudad de Tunja*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068776.pdf>

Chávez Parada, B.E. (2017) *Enfoque de la educación parvularia de calidad de las docentes y su práctica educativa*. [Tesis de Maestría, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas]. <https://www.uca.edu.sv/mpe/wp-content/uploads/2018/04/55.-Ch%c3%a1vez.-2017-Enfoque-educaci%c3%b3n-parvularia-de-calidad.pdf>

Cristancho, F. (27 de noviembre de 2015). Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización [Guest Post]. *TalentClue*. <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>

Cruz Cárdenas, C.A. y Santos Jiménez, O.C. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región

Callao (Perú). *Journal Academy*, (4), 63-89.

<https://www.journalacademy.net/index.php/revista/article/view/50/34>

Decreto Supremo 005 de 2021 [Ministerio de Educación]. Decreto Supremo que aprueba el reglamento de instituciones educativas privadas de Educación Básica. 28 de febrero de 2021. MINEDU

Decreto Supremo 006 de 2021 [Ministerio de Educación]. que aprueba los Lineamientos para la gestión escolar de Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica. 17 de marzo de 2021. MINEDU

Díaz Muñoz, P.G. (2021) *Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.*

[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz\\_MPG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz_MPG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duque, P.A., Vallejo A, S.L., Rodríguez R, J.C. (2013) *Prácticas pedagógicas y su relación con el desempeño académico.* [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales].

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/co/co-001/index/assoc/D10001.dir/paulaandreaduque.pdf>

Escobar, F. (2006). Lo Importancia de la educación inicial a partir de la mediación de los procesos cognitivos para el desarrollo humano integral. *Revista Laurus*, 12 (21), 169-194. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102112>

Espinoza Espino, M. (2019) *Gestión institucional y calidad de servicio en la I.E. Sagrado Corazón de Jesús del Cusco.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3231/TM%20AD-Gp%204496%20E1%20-%20Espinoza%20Espino%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Esquivel Chañi, N., Huamani Quispe, D.E. (2016) *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito*

de San Sebastián – Cusco 2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco].

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/370/Nancy\\_Delcy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/370/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Farfán, J.F. (2015). *La gestión educativa*.

Monografias.com. <https://www.monografias.com/trabajos106/sobre-gestion-educativa/sobre-gestion-educativa.shtml>

Fondo de las Naciones Unidas para los Niños (2021) *Evaluación formativa del aprendizaje en contextos de provisión remota de servicios educativos en América Latina y el Caribe Revisión documental, guías y herramientas*.

[https://www.unicef.org/lac/media/20731/file/Evaluacion\\_formativa\\_aprendizaje\\_ALC.pdf](https://www.unicef.org/lac/media/20731/file/Evaluacion_formativa_aprendizaje_ALC.pdf)

Forero Ciabato, M.F., y Duque Oliva, E.J. (2014). Evolución y caracterización de los modelos de Brad Equity. *Suma de negocios* 5(12), 158-168.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700382?token=B351CE2B73CECB7D117C6E3C01BA05CC96DFEA7CBB88F1B9BE4E11738AE7D9B96468816DD26A8DEA94873055CDEB1DED&originRegion=us-east-1&originCreation=20211012023355>

Foro capital pymes. (s/f). *Ventaja competitiva*. <https://forocapitalpymes.com/ventaja-competitiva/>

Gajardo Rojas, L.V. (2017) *Contribución del modelo de gestión de calidad en educación parvularia a la mejora de la gestión educativa de la junta nacional de jardines infantiles* [Tesis de Doctorado, Universidad de Alcalá].

<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=vKyECYGCNxY%3D>

Hernández, R.(s/f). *El desarrollo de la inteligencia a temprana edad*. [Ponencia]. Sin información

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M.d.P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw-hill / Interamericana editores, S.A. De C.V.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Horn, A., Marfan, J. (2010). Relación entre liderazgo educativo y desempeño escolar: revisión de la investigación en Chile. *Psicoperspectivas*, 9(2), 82-104.  
<file:///D:/Descargas/Liderazgo%20educativo%20y%20desempe%C3%B1o.pdf>
- Humanez Ruiz, P. (2018). *La gestión administrativa y la calidad educativa en la IE Cristóbal Colon de Montería*. [Tesis de Maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología "Umecit"].  
[https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/808/tesis\\_%20Piedad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/808/tesis_%20Piedad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Inteligencia emocional. En *Diccionario Econopedia*. Recuperado en 10 de septiembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/inteligencia-emocional.html>
- Know How (s/f). En *Diccionario Econopedia*. Recuperado en 10 de septiembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/saber-hacer-know-how.html>
- Ley 28044 de 2006. Ley general de educación. 28 de Julio de 2003. D.O. No. 8437
- Lozano, E.M.A. (2020). *Análisis de la implicación de las familias en la educación de sus hijos/as durante la emergencia sanitaria generada por el Covid-19* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador"].  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18190/Analuisa%20Estefan%C3%ADa.Disertaci%C3%B3n%20Final%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, S.I., y Lavin, E. (2017). *Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación* [Presentación en el Congreso]. Congreso Nacional de Investigación Educativa-COMIE, San Luis Potosí, México.  
<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>
- Ministerio de Educación. (2016). Programa curricular de Educación Inicial.  
<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/programa-curricular-educacion-inicial.pdf>

- Ministerio de Educación. (2020). Acompañamiento Pedagógico a Distancia.  
<https://ugel16barranca.gob.pe/wp-content/uploads/2020/06/ORIENTACIONES-ACOMPA%C3%91AMIENTO-PEDAG%C3%93GICO.pdf>
- Ministerio de Educación (25 de septiembre de 2021). *Aprendizajes*  
<http://www.minedu.gob.pe/p/politicas-aprendizajes-conqueprenden.html>
- Mora, C.E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2), 146-162.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Movistar, (s/f). *Valor agregado: Guía fácil para agregar valor a un producto*.  
<https://destinonegocio.com/co/emprendimiento-co/valor-agregado-guia-facil/>
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. (segunda edición)*. Prentice Hall.
- Necesidad. (s/f). En DefiniciónABC (s/f). Recuperado el 8 de setiembre de 2021, de  
<https://www.definicionabc.com/general/necesidad.php>
- Palacios Gómez, O.L. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19 (3), 127-142.  
[file:///D:/Descargas/Dialnet-DimensionesDeLaCalidadPercibidaEnServiciosEducativ-3341219%20\(4\).pdf](file:///D:/Descargas/Dialnet-DimensionesDeLaCalidadPercibidaEnServiciosEducativ-3341219%20(4).pdf)
- Pastor, R., Nashiki, R.M., y Pérez, M.A. (2010). *El desarrollo y aprendizaje infantil, y su observación. Compendio de lecturas de información básica para educadoras*. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología.  
[http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/Desarrollo\\_y\\_aprendizaje\\_infantil\\_y\\_su\\_observacion\\_Pastor\\_Nashiki\\_y\\_Perez.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/Desarrollo_y_aprendizaje_infantil_y_su_observacion_Pastor_Nashiki_y_Perez.pdf)
- Percepción. (s.f.). En *Diccionario Concepto*. Recuperado en 10 de septiembre de 2021, de  
<https://concepto.de/percepcion/>
- Pérez, O.A. (s/f) *La gestión educativa. Conceptos fundamentales*. Confederación Interamericana de Educación Católica–CIEC. <https://www.ciec.edu.co/wp->

[content/uploads/2016/08/84.-LA-GESTIO%CC%81N-EDUCATIVA.-CONCEPTOS-FUNDAMENTALES.pdf](https://www.flacsi.net/wp-content/uploads/2016/08/84.-LA-GESTIO%CC%81N-EDUCATIVA.-CONCEPTOS-FUNDAMENTALES.pdf)

Podestá, M. I. (2018) *El liderazgo de gestión de la calidad en el cambio y la mejora de centros educativos* [Tesis de Maestría, Universidad Católica del Uruguay].

<https://www.flacsi.net/wp-content/uploads/2020/01/Tesis-final-3-mayo-word-97.pdf>

Qualtrics. (s.f). *Posicionamiento de marca*. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/marca/posicionamiento-de-marca/>

QuestionPro. (s.f). *Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación*.

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

Real Academia Española. (s.f.). Cultura. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 28 de septiembre de 2021, de <https://dle.rae.es/expectativa>

Resolución Vice Ministerial 216 de 2020 [Ministerio de Educación] que aprueba la Norma Técnica denominada: “Procedimientos para la Elaboración y Aprobación del Cuadro de Distribución de Horas Pedagógicas en las Instituciones Educativas Públicas del nivel de Educación Secundaria, de Educación Básica Regular y del Ciclo Avanzado de Educación Básica Alternativa para el Periodo Lectivo 2021”. 11 de noviembre de 2020. MINEDU

Resolución Vice Ministerial 273 de 2020 [Ministerio de Educación]. Orientaciones para el desarrollo del año escolar 2021 en instituciones educativas y programas educativos de la educación básica. 17 de diciembre de 2020. MINEDU

Rico Molano, A.D. (2016) La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Revista Sophia* 12(1), 55-70.

<http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>

Rodríguez Macuna, L. M. (2015) *Desarrollo de la inteligencia emocional en los niños y niñas de pre jardín del jardín infantil de la UPTC* [Tesis de Licenciatura, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia].

<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1415/2/TGT-165.pdf>

Sánchez, A. (26 de febrero 2021). Año escolar 2021: ¿qué espera el Minedu para el reinicio de clases en tiempos de pandemia? *El Comercio*.

<https://elcomercio.pe/lima/sucesos/ano-escolar-2021-que-espera-el-minedu-para-el-reinicio-de-clases-en-tiempos-de-pandemia-noticia/>

Sánchez Chamorro, C.S. (2018) *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21402/Sanchez\\_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21402/Sanchez_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Satisfacción. (s/f). En *WordReference.com*. Recuperado el 10 de septiembre de 2021, de

<https://www.wordreference.com/definicion/satisfaccion>

Sordo, A.I. (s/f). Imagen corporativa: ¿qué es y en qué se diferencia de la identidad corporativa? HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/imagen-corporativa>

Supo, J. [BIOESTADISTICO]. (19 de enero del 2015). *El cuadro de operacionalización de variables* [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=xYeHNTLYebY>

Supo, J. [SINCIE]. (27 de noviembre del 2022). *De Tipos Niveles y Diseños de Investigación Científica* [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=UuNU7ckDFz0>

Tamayo y Tamayo, R. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Editorial LIMUSA S.A De C.V. Grupo Noriega Editores.

Torres Fernández, C. (2017) *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria* [Tesis de Doctorado, Universidad de Sevilla].

[file:///D:/Descargas/01.Tesis%20Doctoral%20\[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez\]%20\(2\).pdf](file:///D:/Descargas/01.Tesis%20Doctoral%20[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez]%20(2).pdf)

## ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LA PROVISIÓN REMOTA DEL SERVICIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL PRIVADAS DE LA RED T'IKARICHIY (CUSCO-2021)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	GESTIÓN PEDAGÓGICA
AUTOR(ES):	MARÍA YSABEL AVALOS AYQUIPA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis principal				
¿Qué tipo de la relación existe entre la Gestión Educativa y calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la	Determinar el tipo de relación existente entre la gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy	Existe una relación significativa entre la gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy	<b>VARIABLE DE ASOCIACIÓN</b> GESTIÓN EDUCATIVA	Gestión Directiva o Institucional Gestión Pedagógica y Académica Gestión Financiera y Administrativa	- Liderazgo directivo - Imagen institucional - Plan de estudios - Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes - Mensualidades de enseñanza - Otorgamiento de becas - Servicios adicionales	<b>Enfoque:</b> cuantitativo  <b>Nivel:</b> relacional analítico  <b>Tipo de diseño:</b> no experimental transaccional o transversal correlacional-

Red T'ikarichiy?						<b>Unidad de análisis:</b> Padres de familia.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis derivadas</b>				
¿Qué tipo de la relación existe entre la Gestión Educativa con los materiales y recursos educativos en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?	Determinar el tipo de relación existente entre la Gestión Educativa con los materiales y recursos educativos en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy	Existe una relación significativa entre la Gestión Educativa con los materiales y recursos educativos en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy	<b>VARIABLE DE SUPERVISIÓN CALIDAD DE LA PROVISIÓN REMOTA DEL SERVICIO</b>	Gestión Comunitaria	- Relaciones con PPF - Convivencia Escolar	
¿Qué tipo de la relación existe entre la Gestión Educativa y Personal docente en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?	Determinar el tipo de relación existente la Gestión Educativa y Personal docente en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy	Existe una relación significativa entre la Gestión Educativa y Personal docente en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy		Materiales y recursos educativos	- Herramientas Tecnológicas - Libros, fichas o similares	<b>Medios de Certificación (Fuente / Técnica)</b>
				Personal docente	- Estrategias de enseñanza aprendizaje - Atención a PPF	
				Áreas de Desarrollo y aprendizaje	- Desarrollo socioemocional - Desarrollo de la comunicación y el lenguaje - Desarrollo cognoscitivo Desarrollo motor	<b>Técnicas de selección de muestra *</b> Es un muestreo probabilístico.  <b>Técnicas de recolección de información</b> Técnica

las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?	inicial privadas de la Red T'ikarichiy	inicial privadas de la Red T'ikarichiy				El cuestionario (encuesta). Formato de encuesta.
¿Qué tipo de la relación existe entre la Gestión Educativa y las áreas de desarrollo y aprendizaje en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy?	Determinar el tipo de relación existente entre la Gestión Educativa y las áreas de desarrollo y aprendizaje en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy	Existe una relación significativa entre la Gestión Educativa y las áreas de desarrollo y aprendizaje en las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy				

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 1  
Operacionalización de la variable 1

<b>Variable:</b> Gestión Educativa		
<b>Definición conceptual:</b> conjunto de acciones articuladas para el logro de objetivos propuestos en el Proyecto Educativo de un Centro Educativo, la que se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo		
<b>Instrumento:</b> Encuesta		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Gestión Directiva o Institucional	Indicador 1: Liderazgo directivo	Compuesta por 4 preguntas: 1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor y desempeño de la directora de la IEP donde se desarrolla y aprende su niño/a? 2. ¿Qué tan satisfecho/a está con las normas e información consignadas en el Reglamento Interno? 3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la calendarización y programación del año escolar que propone la IEP? 4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación e información brindados sobre el servicio educativo antes y durante el año escolar?
	Indicador 2: Imagen institucional	Compuesta por 3 preguntas: 5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la información consignada en redes sociales sobre el servicio educativo que brinda la IEP? 6. ¿Qué tan satisfecho/a está Ud. y su niño/a con la IEP en general? 7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la seguridad y confianza que le genera la IEP para la formación integral de su niño/a?
Dimensión 2	Indicador 1: Plan de estudios	Compuesta por 3 preguntas: 8. ¿Qué tan satisfecho/a está con el método de enseñanza y

Gestión Pedagógica y Académica		<p>educación (modelo educativo) que propone la IEP?</p> <p>9. ¿Qué tan satisfecho/a está con los contenidos del plan de estudios que propone la IEP?</p> <p>10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la carga horaria del plan de estudios que propone la IEP?</p>
	<p>Indicador 2: Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>11. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto al acompañamiento y monitoreo en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a por parte de la IEP?</p> <p>12. ¿Qué tan satisfecho/a está con las soluciones propuestas frente a las dificultades en las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?</p> <p>13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la cantidad de los trabajos o tareas de las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?</p>
Dimensión 3 Gestión Financiera y Administrativa	<p>Indicador 1: Mensualidades de enseñanza</p>	<p>Compuesta por 2 preguntas:</p> <p>14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la relación entre la mensualidad que paga a la IEP y la enseñanza que recibe su niño/a?</p> <p>15. ¿Qué tan satisfecho/a está con el cronograma y/o facilidades de pago de las mensualidades del servicio educativo que recibe su niño/a?</p>
	<p>Indicador 2: Otorgamiento de becas y descuentos</p>	<p>Compuesta por 2 preguntas:</p> <p>16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de las becas de la IEP?</p> <p>17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de descuentos en la IEP?</p>
	<p>Indicador 3: Servicios adicionales</p>	<p>Compuesta por 2 preguntas:</p> <p>18. ¿Qué tan satisfecho/a está con los talleres que ofrece la IEP?</p> <p>19. ¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio psicológico y demás servicios complementarios brindados por la IEP?</p>

Dimensión 4 Gestión Comunitaria	Indicador 1: Relaciones con PPF	Compuesta por 4 preguntas: 20. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a la consideración de sus opiniones o sugerencias por parte del personal de la IEP? 21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención a sus quejas o reclamos por parte del personal de la IEP? 22. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación y relación que mantiene la directora con los padres de familia? 23. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las reuniones y/o actividades con padres de familia, convocadas por el bienestar de sus niño/a?
	Indicador 2: Convivencia Escolar	Compuesta por 3 preguntas: 24. ¿Qué tan satisfecho/a está con la práctica de habilidades sociales entre niños/as en la IEP? 25. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las relaciones interpersonales de la directora con las docentes de la IEP? 26. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y resolución de conflictos por parte del personal de la IEP?

Tabla Nª 2  
Operacionalización de la variable 2

<b>Variable:</b> Calidad de la provisión remota del servicio		
<b>Definición conceptual:</b> Satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto al desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos realizados en línea, de acuerdo al perfil de egreso del estudiante, a la demanda del sector educativo, y a la sociedad en su conjunto		
<b>Instrumento:</b> Encuesta		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
	Indicador 1: Herramientas Tecnológicas	Compuesta por 2 preguntas: 1. ¿Qué tan satisfecho/a está con el uso y acceso de las herramientas y medios digitales

<p>Dimensión 1 Materiales y recursos educativos</p>		<p>utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?</p> <p>2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la diversidad y los contenidos educativos digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?</p>
	<p>Indicador 2: Libros, fichas o similares</p>	<p>Compuesta por 2 preguntas:</p> <p>3. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a los libros utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?</p> <p>4. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto a la utilización y calidad de las fichas, material didáctico y actividades realizadas en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?</p>
<p>Dimensión 2 Personal docente</p>	<p>Indicador 1: Estrategias de enseñanza aprendizaje</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en que las docentes comunican los temas y absuelven dudas a su niño/a?</p> <p>6. ¿Qué tan satisfecho/a está con los recursos y estrategias didácticas utilizadas por las docentes?</p> <p>7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la retroalimentación igualitaria e imparcial que imparten las docentes a su niño/a?</p>
	<p>Indicador 2: Atención a PPF</p>	<p>Compuesta por 2 preguntas:</p> <p>8. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en que las docentes despejan las dudas y orientan sobre el apoyo de aprendizajes a su niño/a?</p> <p>9. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto la atención, en el marco del respeto y amabilidad</p>

		de la docente hacia los padres de familia?
Dimensión 3 Áreas de Desarrollo y aprendizaje	Indicador 1: Desarrollo socioemocional	<p>Compuesta por 5 preguntas:</p> <p>10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP en el fortalecimiento de la autonomía de su niño/a de forma correcta?</p> <p>11. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al fomentar que su niño/a se conozca y valore a sí mismo/a de manera óptima?</p> <p>12. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a reconozca las consecuencias de sus actos, y autorregula sus emociones de manera adecuada?</p> <p>13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor de la IEP al invitar a que su niño/a participe en actividades grupales y se integre de forma adecuada?</p> <p>14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a el desarrollo de empatía y respeto hacia los demás de manera adecuada?</p>
	Indicador 2: Desarrollo de la comunicación y el lenguaje	<p>Compuesta por 4 preguntas:</p> <p>15. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular a que su niño/a se exprese e intercambie ideas, necesidades y sentimientos de manera no verbal, verbal o escrita, de forma óptima?</p> <p>16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a una buena interpretación de anuncios, letreros, cuentos, etc.?</p> <p>17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular en su niño/a la escritura a su manera o de acuerdo a su edad, considerando su ritmo de aprendizaje?</p>

		18. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la cual la IEP promueve a que su niño/a se exprese artísticamente (corporal o gestual) de manera libre?
	Indicador 3: Desarrollo cognoscitivo	Compuesta por 3 preguntas: 19. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a explore, experimente e investigue de acuerdo a su edad y en forma progresiva? 20. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la que IEP fortalece en su niño/a la capacidad de resolución de problemas de manera creativa? 21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en la que IEP promueve que su niño/a identifique cantidades, figuras, colores, tamaños, medidas y pesos de acuerdo a su edad y ritmo de aprendizaje?
	Indicador 4: Desarrollo motor	Compuesta por 2 preguntas: 22. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a que la IEP motive a que su niño/a realice actividades con sus manos y manipule objetos a su ritmo, de acuerdo a su edad, y de manera eficaz? 23. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover y motivar a que su niño/a realice actividades de movimiento con su cuerpo de forma coordinada?

**ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Nombre del Instrumento:		<b>Encuesta para padre/madre/apoderado(a), cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la red T'ikarichiy</b>							
Autor del Instrumento:		<b>María Ysabel Avalos Ayquipa</b>							
Definición Conceptual:									
Población:		<b>320</b>							
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escalas					
				Totalmente insatisfecho	Poco Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
				1	2	3	4	5	
GESTIÓN EDUCATIVA	D1 Gestión Directiva o Institucional	I1 Liderazgo directivo	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor y desempeño de la directora de la IEP donde se desarrolla y aprende su niño/a?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está con las normas e información consignadas en el Reglamento Interno?						
			3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la calendarización y programación del año escolar que propone la IEP?						
			4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación e información brindados sobre el servicio educativo antes y durante el año escolar?						
	I2 Imagen institucional	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la información consignada en redes sociales sobre el servicio educativo que brinda la IEP?							
		2. ¿Qué tan satisfecho/a está Ud. y su niño/a con la IEP en general?							
		3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la seguridad y confianza que le genera la IEP para la formación integral de su niño/a?							

	D2 Gestión Pedagógica y Académica	I1 Plan de estudios	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con el método de enseñanza y educación (modelo educativo) que propone la IEP?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está con los contenidos del plan de estudios que propone la IEP?						
			3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la carga horaria del plan de estudios que propone la IEP?						
		I2 Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes	1. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto al acompañamiento y monitoreo en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a por parte de la IEP?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está con las soluciones propuestas frente a las dificultades en las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?						
			3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la cantidad de los trabajos o tareas de las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?						
	D3 Gestión Financiera y Administrati va	I1 Mensualidades de enseñanza	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la relación entre la mensualidad que paga a la IEP y la enseñanza que recibe su niño/a?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está con el cronograma y/o facilidades de pago de las mensualidades del servicio educativo que recibe su niño/a?						
		I2 Otorgamiento de becas y descuentos	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de las becas de la IEP?						
2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de descuentos en la IEP?									
I3 Servicios adicionales		1. ¿Qué tan satisfecho/a está con los talleres que ofrece la IEP?							
		2. ¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio psicológico y demás servicios complementarios brindados por la IEP?							
D4 Gestión Comunitari a	I1 Relaciones con PPF	1. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a la consideración de sus opiniones o sugerencias por parte del personal de la IEP?							
		2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención a sus quejas o reclamos por parte del personal de la IEP?							

CALIDAD DE LA PROVISIÓN REMOTA DEL SERVICIO			3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación y relación que mantiene la directora con los padres de familia?						
			4. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las reuniones y/o actividades con padres de familia, convocadas por el bienestar de sus niño/a?						
		I2 Convivencia Escolar	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la práctica de habilidades sociales entre niños/as en la IEP?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las relaciones interpersonales de la directora con las docentes de la IEP?						
			3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y resolución de conflictos por parte del personal de la IEP?						
	D1 Materiales y recursos educativos	I1 Herramientas Tecnológicas	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con el uso y acceso de las herramientas y medios digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la diversidad y los contenidos educativos digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?						
		I2 Libros, fichas o similares	1. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a los libros utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto a la utilización y calidad de las fichas, material didáctico y actividades realizadas en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?						
		D2 Personal docente	I1 Estrategias de enseñanza aprendizaje	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en que las docentes comunican los temas y absuelven dudas a su niño/a?					
2. ¿Qué tan satisfecho/a está con los recursos y estrategias didácticas utilizadas por las docentes?									
3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la retroalimentación igualitaria e imparcial que imparten las docentes a su niño/a?									
		I2 Atención a PFFF	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en que las docentes despejan las dudas y orientan sobre el apoyo de aprendizajes a su niño/a?						

			2. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto la atención, en el marco del respeto y amabilidad de la docente hacia los padres de familia?						
D3 Áreas de Desarrollo y aprendizaje	I1 Desarrollo socioemocional	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP en el fortalecimiento de la autonomía de su niño/a de forma correcta?							
		2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al fomentar que su niño/a se conozca y valore a sí mismo/a de manera óptima?							
		3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a reconozca las consecuencias de sus actos, y autorregula sus emociones de manera adecuada?							
		4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor de la IEP al invitar a que su niño/a participe en actividades grupales y se integre de forma adecuada?							
		5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a el desarrollo de empatía y respeto hacia los demás de manera adecuada?							
	I2 Desarrollo de la comunicación y el lenguaje	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular a que su niño/a se exprese e intercambie ideas, necesidades y sentimientos de manera no verbal, verbal o escrita, de forma óptima?							
		2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a una buena interpretación de anuncios, letreros, cuentos, etc.?							
		3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular en su niño/a la escritura a su manera o de acuerdo a su edad, considerando su ritmo de aprendizaje?							
		4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la cual la IEP promueve a que su niño/a se exprese artísticamente (corporal o gestual) de manera libre?							
	I3 Desarrollo cognoscitivo	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a explore, experimente e investigue de acuerdo a su edad y en forma progresiva?							
		2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la que IEP fortalece en su							

			niño/a la capacidad de resolución de problemas de manera creativa?						
			3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en la que IEP promueve que su niño/a identifique cantidades, figuras, colores, tamaños, medidas y pesos de acuerdo a su edad y ritmo de aprendizaje?						
		I4 Desarrollo motor	1. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a que la IEP motive a que su niño/a realice actividades con sus manos y manipule objetos a su ritmo, de acuerdo a su edad, y de manera eficaz?						
			2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover y motivar a que su niño/a realice actividades de movimiento con su cuerpo de forma coordinada?						



#### ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimada Especialista:  
Dra. Lina Cáceres Angulo

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X)    2. Guía de entrevista ( )    3. Guía de focus group ( )  
4. Guía de observación ( )    5. Otro \_\_\_\_\_ ( )

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo ( )    2. Cuantitativo (X)    3. Mixto ( )

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	Gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio según la percepción de los padres de familia en las Instituciones Educativas de Nivel Inicial Privadas de la Red T'ikarichiy (Cusco-2021)
Línea de investigación:	Gestión educativa

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autora del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
AVALOS AYQUIPA, María Ysabel	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, Emilio Augusto	

Cusco, 18 de octubre del 2021

## RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Lina Cáceres Angulo
Sexo:	Hombre ( )      Mujer ( X )      Edad ____44____(años)
Profesión:	Profesora
Especialidad:	Inicial
Años de experiencia:	21
Cargo que desempeña actualmente:	Directora
Institución donde labora:	PLAY HOUSE RENACER
Firma:	

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

**TABLA N° 1**  
VARIABLE 1 Gestión Educativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a), cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 1: Independiente	Gestión Educativa					
Definición Conceptual:	Conjunto de acciones articuladas para el logro de objetivos propuestos en el Proyecto Educativo de un Centro Educativo, la que se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Gestión Directiva o Institucional						
Liderazgo directivo	¿Qué tan satisfecho/a está con la labor y desempeño de la directora de la IEP donde se desarrolla y aprende su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con las normas e información consignadas en el Reglamento Interno?	4	4	4	4	
	3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la calendarización y programación del año escolar que propone la IEP?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación e información brindados sobre el servicio educativo antes y durante el año escolar?	4	4	4	4	
Imagen institucional	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la información	4	4	4	4	

	consignada en redes sociales sobre el servicio educativo que brinda la IEP?					
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está Ud. y su niño/a con la IEP en general?	4	4	4	4	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la seguridad y confianza que le genera la IEP para la formación integral de su niño/a?	4	4	4	4	
D2 Gestión Pedagógica y Académica						
Plan de estudios	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con el método de enseñanza y educación (modelo educativo) que propone la IEP?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está con los contenidos del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la carga horaria del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes	11. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto al acompañamiento y monitoreo en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a por parte de la IEP?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con las soluciones propuestas frente a las dificultades en las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	4	4	4	4	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la cantidad de los trabajos o tareas de las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	4	4	4	4	
D3 Gestión Financiera y Administrativa						

Mensualidades de enseñanza	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la relación entre la mensualidad que paga a la IEP y la enseñanza que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con el cronograma y/o facilidades de pago de las mensualidades del servicio educativo que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
Otorgamiento de becas y descuentos	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de las becas de la IEP?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de descuentos en la IEP?	4	4	4	4	
Servicios adicionales	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con los talleres que ofrece la IEP?	4	4	4	4	
	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio psicológico y demás servicios complementarios brindados por la IEP?	4	4	4	4	
D4 Gestión Comunitaria						
Relaciones con PPF	20. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a la consideración de sus opiniones o sugerencias por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención a sus quejas o reclamos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	
	22. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación y relación que mantiene la directora con los padres de familia?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las reuniones y/o actividades con padres de familia, convocadas por el bienestar de sus niño/a?	4	4	4	4	

Convivencia Escolar	24. ¿Qué tan satisfecho/a está con la práctica de habilidades sociales entre niños/as en la IEP?	4	4	4	4	
	25. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las relaciones interpersonales de la directora con las docentes de la IEP?	4	4	4	4	
	26. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y resolución de conflictos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 Provisión remota del servicio educativo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a)/cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 2: Dependiente	Provisión remota del servicio educativo					
Definición Conceptual:	Satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto al desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos realizados en línea, de acuerdo al perfil de egreso del estudiante, a la demanda del sector educativo, y a la sociedad en su conjunto					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Materiales y recursos educativos						
Herramientas Tecnológicas	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con el uso y acceso de las herramientas y medios digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la diversidad y los contenidos educativos digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
Libros, fichas o similares	3. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a los libros utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto a la utilización y calidad de las fichas, material didáctico y actividades realizadas en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
D2 Personal docente						
Estrategias de enseñanza aprendizaje	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en que las docentes comunican los temas y absuelven dudas a su niño/a?	4	4	4	4	

	6. ¿Qué tan satisfecho/a está con los recursos y estrategias didácticas utilizadas por las docentes?	4	4	4	4	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la retroalimentación igualitaria e imparcial que imparten las docentes a su niño/a?	4	4	4	4	
Atención a PPF	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en que las docentes despejan las dudas y orientan sobre el apoyo de aprendizajes a su niño/a?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto la atención, en el marco del respeto y amabilidad de la docente hacia los padres de familia?	4	4	4	4	
D3 Áreas de Desarrollo y aprendizaje						
Desarrollo socioemocional	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP en el fortalecimiento de la autonomía de su niño/a de forma correcta?	4	4	4	4	
	11. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al fomentar que su niño/a se conozca y valore a sí mismo/a de manera óptima?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a reconozca las consecuencias de sus actos, y autorregula sus emociones de manera adecuada?	4	4	4	4	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor de la IEP al invitar a que su niño/a participe en actividades grupales y se integre de forma adecuada?	4	4	4	4	
	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a el desarrollo de empatía y respeto hacia los demás de manera adecuada?	4	4	4	4	
Desarrollo de la comunicación y el lenguaje	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular a que su niño/a se exprese e intercambie ideas, necesidades y sentimientos de manera no verbal, verbal o escrita, de forma óptima?	4	4	4	4	

	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a una buena interpretación de anuncios, letreros, cuentos, etc.?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular en su niño/a la escritura a su manera o de acuerdo a su edad, considerando su ritmo de aprendizaje?	4	4	4	4	
	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la cual la IEP promueve a que su niño/a se exprese artísticamente (corporal o gestual) de manera libre?	4	4	4	4	
Desarrollo cognoscitivo	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a explore, experimente e investigue de acuerdo a su edad y en forma progresiva?	4	4	4	4	
	20. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la que IEP fortalece en su niño/a la capacidad de resolución de problemas de manera creativa?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en la que IEP promueve que su niño/a identifique cantidades, figuras, colores, tamaños, medidas y pesos de acuerdo a su edad y ritmo de aprendizaje?	4	4	4	4	
Desarrollo motor	22. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a que la IEP motive a que su niño/a realice actividades con sus manos y manipule objetos a su ritmo, de acuerdo a su edad, y de manera eficaz?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover y motivar a que su niño/a realice actividades de movimiento con su cuerpo de forma coordinada?	4	4	4	4	



#### ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimada Especialista:  
Mg. Eva Miluska Espinoza Serrano

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

2. Cuestionario (X)    2. Guía de entrevista ( )    3. Guía de focus group ( )  
4. Guía de observación ( )    5. Otro \_\_\_\_\_ ( )

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

27. Cualitativo ( )    2. Cuantitativo (X)    3. Mixto ( )

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	Gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio según la percepción de los padres de familia en las Instituciones Educativas de Nivel Inicial Privadas de la Red T'ikarichiy (Cusco-2021)
Línea de investigación:	Gestión educativa

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autora del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
AVALOS AYQUIPA, María Ysabel	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, Emilio Augusto	

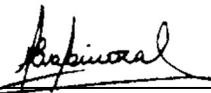
Cusco, 18 de octubre del 2021

## RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>5. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>6. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>7. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>8. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Eva Miluska Espinoza Serrano
Sexo:	Hombre ( )      Mujer ( X )      Edad 45 (años)
Profesión:	Profesora del nivel Inicial
Especialidad:	Problemas de Aprendizaje
Años de experiencia:	21
Cargo que desempeña actualmente:	Directora
Institución donde labora:	I.E.P. New Horizon
Firma:	

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

**TABLA N° 1**  
VARIABLE 1 Gestión Educativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a), cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 1: Independiente	Gestión Educativa					
Definición Conceptual:	Conjunto de acciones articuladas para el logro de objetivos propuestos en el Proyecto Educativo de un Centro Educativo, la que se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Gestión Directiva o Institucional						
Liderazgo directivo	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor y desempeño de la directora de la IEP donde se desarrolla y aprende su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con las normas e información consignadas en el Reglamento Interno?	4	4	4	4	
	3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la calendarización y programación del año escolar que propone la IEP?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación e información brindados sobre el servicio educativo antes y durante el año escolar?	4	4	4	4	
Imagen institucional	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la información consignada en redes	4	4	4	4	

	sociales sobre el servicio educativo que brinda la IEP?					
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está Ud. y su niño/a con la IEP en general?	4	4	4	3	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la seguridad y confianza que le genera la IEP para la formación integral de su niño/a?	4	4	4	4	
<b>D2 Gestión Pedagógica y Académica</b>						
<b>Plan de estudios</b>						
	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con el método de enseñanza y educación (modelo educativo) que propone la IEP?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está con los contenidos del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la carga horaria del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
<b>Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes</b>						
	11. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto al acompañamiento y monitoreo en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a por parte de la IEP?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con las soluciones propuestas frente a las dificultades en las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	3	3	3	2	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la cantidad de los trabajos o tareas de las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	4	4	4	4	
<b>D3 Gestión Financiera y Administrativa</b>						

Mensualidades de enseñanza	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la relación entre la mensualidad que paga a la IEP y la enseñanza que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con el cronograma y/o facilidades de pago de las mensualidades del servicio educativo que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
Otorgamiento de becas y descuentos	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de las becas de la IEP?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de descuentos en la IEP?	4	4	4	3	
Servicios adicionales	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con los talleres que ofrece la IEP?	4	4	4	4	
	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio psicológico y demás servicios complementarios brindados por la IEP?	4	4	4	4	
D4 Gestión Comunitaria						
Relaciones con PPF	20. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a la consideración de sus opiniones o sugerencias por parte del personal de la IEP?	4	4	3	3	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención a sus quejas o reclamos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	
	22. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación y relación que mantiene la directora con los padres de familia?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las reuniones y/o actividades con padres de familia, convocadas por el bienestar de sus niño/a?	4	4	4	4	

Convivencia Escolar	24. ¿Qué tan satisfecho/a está con la práctica de habilidades sociales entre niños/as en la IEP?	4	4	4	4	
	25. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las relaciones interpersonales de la directora con las docentes de la IEP?	4	3	4	3	
	26. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y resolución de conflictos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 Provisión remota del servicio educativo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a)/cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 2: Dependiente	Provisión remota del servicio educativo					
Definición Conceptual:	Satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto al desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos realizados en línea, de acuerdo al perfil de egreso del estudiante, a la demanda del sector educativo, y a la sociedad en su conjunto					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Materiales y recursos educativos						
Herramientas Tecnológicas	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con el uso y acceso de las herramientas y medios digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la diversidad y los contenidos educativos digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
Libros, fichas o similares	3. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a los libros utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto a la utilización y calidad de las fichas, material didáctico y actividades realizadas en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
D2 Personal docente						
Estrategias de enseñanza aprendizaje	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en que las docentes comunican los temas y absuelven dudas a su niño/a?	4	4	4	4	

	6. ¿Qué tan satisfecho/a está con los recursos y estrategias didácticas utilizadas por las docentes?	4	4	4	4	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la retroalimentación igualitaria e imparcial que imparten las docentes a su niño/a?	4	4	4	4	
Atención a PPF	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en que las docentes despejan las dudas y orientan sobre el apoyo de aprendizajes a su niño/a?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto la atención, en el marco del respeto y amabilidad de la docente hacia los padres de familia?	4	4	4	4	
D3 Áreas de Desarrollo y aprendizaje						
Desarrollo socioemocional	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP en el fortalecimiento de la autonomía de su niño/a de forma correcta?	4	4	4	4	
	11. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al fomentar que su niño/a se conozca y valore a sí mismo/a de manera óptima?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a reconozca las consecuencias de sus actos, y autorregula sus emociones de manera adecuada?	4	4	4	4	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor de la IEP al invitar a que su niño/a participe en actividades grupales y se integre de forma adecuada?	4	4	4	4	
	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a el desarrollo de empatía y respeto hacia los demás de manera adecuada?	4	4	4	4	
Desarrollo de la comunicación y el lenguaje	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular a que su niño/a se exprese e intercambie ideas, necesidades y sentimientos de manera no verbal, verbal o escrita, de forma óptima?	4	4	4	4	

	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a una buena interpretación de anuncios, letreros, cuentos, etc.?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular en su niño/a la escritura a su manera o de acuerdo a su edad, considerando su ritmo de aprendizaje?	4	4	4	4	
	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la cual la IEP promueve a que su niño/a se exprese artísticamente (corporal o gestual) de manera libre?	4	4	4	4	
Desarrollo cognoscitivo	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a explore, experimente e investigue de acuerdo a su edad y en forma progresiva?	4	4	4	4	
	20. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la que IEP fortalece en su niño/a la capacidad de resolución de problemas de manera creativa?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en la que IEP promueve que su niño/a identifique cantidades, figuras, colores, tamaños, medidas y pesos de acuerdo a su edad y ritmo de aprendizaje?	4	4	4	3	
Desarrollo motor	22. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a que la IEP motive a que su niño/a realice actividades con sus manos y manipule objetos a su ritmo, de acuerdo a su edad, y de manera eficaz?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover y motivar a que su niño/a realice actividades de movimiento con su cuerpo de forma coordinada?	4	4	4	4	



#### ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTO

Estimada Especialista:  
Dra. Noemi Triveños Guerrero

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

3. Cuestionario (X)    2. Guía de entrevista ( )    3. Guía de focus group ( )  
4. Guía de observación ( )    5. Otro \_\_\_\_\_ ( )

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

27. Cualitativo ( )    2. Cuantitativo (X)    3. Mixto ( )

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	Gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio según la percepción de los padres de familia en las Instituciones Educativas de Nivel Inicial Privadas de la Red T'ikarichiy (Cusco-2021)
Línea de investigación:	Gestión educativa

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autora del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
AVALOS AYQUIPA, María Ysabel	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, Emilio	

Cusco, 18 de octubre del 2021

## RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>9. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>10. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>11. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>12. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Noemi Triveños Guerrero
Sexo:	Hombre ( )      Mujer (X)      Edad 43 (años)
Profesión:	Docente
Especialidad:	Primaria
Años de experiencia:	15 años
Cargo que desempeña actualmente:	Docente de aula
Institución donde labora:	I.E. 50499 "Justo Barrionuevo Álvarez"
Firma:	

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

**TABLA N° 1**  
VARIABLE 1 Gestión Educativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a), cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 1: Independiente	Gestión Educativa					
Definición Conceptual:	Conjunto de acciones articuladas para el logro de objetivos propuestos en el Proyecto Educativo de un Centro Educativo, la que se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Gestión Directiva o Institucional						
Liderazgo directivo	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor y desempeño de la directora de la IEP donde se desarrolla y aprende su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con las normas e información consignadas en el Reglamento Interno?	4	4	4	4	
	3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la calendarización y programación del año escolar que propone la IEP?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación e información brindados sobre el servicio educativo antes y durante el año escolar?	4	4	4	4	
Imagen institucional	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la información	4	4	4	4	

	consignada en redes sociales sobre el servicio educativo que brinda la IEP?					
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está Ud. y su niño/a con la IEP en general?	4	4	4	4	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la seguridad y confianza que le genera la IEP para la formación integral de su niño/a?	4	4	4	4	
D2 Gestión Pedagógica y Académica						
Plan de estudios	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con el método de enseñanza y educación (modelo educativo) que propone la IEP?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está con los contenidos del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la carga horaria del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes	11. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto al acompañamiento y monitoreo en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a por parte de la IEP?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con las soluciones propuestas frente a las dificultades en las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	4	4	4	4	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la cantidad de los trabajos o tareas de las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	4	4	4	4	

D3 Gestión Financiera y Administrativa						
Mensualidades de enseñanza	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la relación entre la mensualidad que paga a la IEP y la enseñanza que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con el cronograma y/o facilidades de pago de las mensualidades del servicio educativo que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
Otorgamiento de becas y descuentos	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de las becas de la IEP?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de descuentos en la IEP?	4	4	4	4	
Servicios adicionales	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con los talleres que ofrece la IEP?	4	4	4	4	
	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio psicológico y demás servicios complementarios brindados por la IEP?	4	4	4	4	
D4 Gestión Comunitaria						
Relaciones con PPF	20. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a la consideración de sus opiniones o sugerencias por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención a sus quejas o reclamos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	
	22. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación y relación que mantiene la directora con los padres de familia?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las reuniones y/o actividades con padres de	4	4	4	4	

	familia, convocadas por el bienestar de sus niño/a?					
Convivencia Escolar	24. ¿Qué tan satisfecho/a está con la práctica de habilidades sociales entre niños/as en la IEP?	4	4	4	4	
	25. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las relaciones interpersonales de la directora con las docentes de la IEP?	4	4	4	4	
	26. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y resolución de conflictos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	



**Noemi Triveños Guerrero**  
**Magister de Psicología Educativa**  
**Doctora en Educación**  
**DNI: 41424489**

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 Provisión remota del servicio educativo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a)/cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 2: Dependiente	Provisión remota del servicio educativo					
Definición Conceptual:	Satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto al desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos realizados en línea, de acuerdo al perfil de egreso del estudiante, a la demanda del sector educativo, y a la sociedad en su conjunto					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Materiales y recursos educativos						
Herramientas Tecnológicas	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con el uso y acceso de las herramientas y medios digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la diversidad y los contenidos educativos digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
Libros, fichas o similares	3. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a los libros utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto a la utilización y calidad de las fichas, material didáctico y actividades realizadas en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
D2 Personal docente						
Estrategias de enseñanza aprendizaje	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en que las docentes comunican los temas y absuelven dudas a su niño/a?	4	4	4	4	

	6. ¿Qué tan satisfecho/a está con los recursos y estrategias didácticas utilizadas por las docentes?	4	4	4	4	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la retroalimentación igualitaria e imparcial que imparten las docentes a su niño/a?	4	4	4	4	
Atención a PPF	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en que las docentes despejan las dudas y orientan sobre el apoyo de aprendizajes a su niño/a?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto la atención, en el marco del respeto y amabilidad de la docente hacia los padres de familia?	4	4	4	4	
D3 Áreas de Desarrollo y aprendizaje						
Desarrollo socioemocional	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP en el fortalecimiento de la autonomía de su niño/a de forma correcta?	4	4	4	4	
	11. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al fomentar que su niño/a se conozca y valore a sí mismo/a de manera óptima?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a reconozca las consecuencias de sus actos, y autorregula sus emociones de manera adecuada?	4	4	4	4	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor de la IEP al invitar a que su niño/a participe en actividades grupales y se integre de forma adecuada?	4	4	4	4	
	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a el desarrollo de empatía y respeto hacia los demás de manera adecuada?	4	4	4	4	
Desarrollo de la comunicación y el lenguaje	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular a que su niño/a se exprese e intercambie ideas, necesidades y sentimientos de manera no verbal, verbal o escrita, de forma óptima?	4	4	4	4	

	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a una buena interpretación de anuncios, letreros, cuentos, etc.?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular en su niño/a la escritura a su manera o de acuerdo a su edad, considerando su ritmo de aprendizaje?	4	4	4	4	
	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la cual la IEP promueve a que su niño/a se exprese artísticamente (corporal o gestual) de manera libre?	4	4	4	4	
Desarrollo cognoscitivo	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a explore, experimente e investigue de acuerdo a su edad y en forma progresiva?	4	4	4	4	
	20. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la que IEP fortalece en su niño/a la capacidad de resolución de problemas de manera creativa?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en la que IEP promueve que su niño/a identifique cantidades, figuras, colores, tamaños, medidas y pesos de acuerdo a su edad y ritmo de aprendizaje?	4	4	4	4	
Desarrollo motor	22. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a que la IEP motive a que su niño/a realice actividades con sus manos y manipule objetos a su ritmo, de acuerdo a su edad, y de manera eficaz?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover y motivar a que su niño/a realice actividades de movimiento con su cuerpo de forma coordinada?	4	4	4	4	

**Noemi Triveños Guerrero**  
**Magister de Psicología Educativa**  
**Doctora en Educación**  
**DNI: 41424489**




**ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**JUICIO DE EXPERTO**

Estimada Especialista:  
 Dra. Delsy del Carmen Guzmán Calderón

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

4. Cuestionario (X)    2. Guía de entrevista ( )    3. Guía de focus group ( )  
 4. Guía de observación ( )    5. Otro \_\_\_\_\_ ( )

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

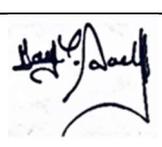
27. Cualitativo ( )    2. Cuantitativo (X)    3. Mixto ( )

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	Gestión educativa y calidad de la provisión remota del servicio según la percepción de los padres de familia en las Instituciones Educativas de Nivel Inicial Privadas de la Red T'ikarichiy (Cusco-2021)
Línea de investigación:	Gestión educativa

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autora del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
AVALOS AYQUIPA, María Ysabel	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
ROSARIO PACAHUALA, Emilio	

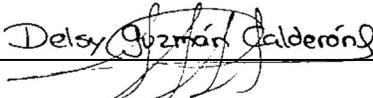
Cusco, 18 de octubre del 2021

## RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>13. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>14. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>15. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>16. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

### INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Delsy del Carmen Guzmán Calderón
Sexo:	Hombre ( )      Mujer ( x )      Edad: 36 (años)
Profesión:	Profesora
Especialidad:	Inicial
Años de experiencia:	14 años
Cargo que desempeña actualmente:	Tutora
Institución donde labora:	San José – La Salle
Firma:	

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

**TABLA N° 1**  
VARIABLE 1 Gestión Educativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a), cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 1: Independiente	Gestión Educativa					
Definición Conceptual:	Conjunto de acciones articuladas para el logro de objetivos propuestos en el Proyecto Educativo de un Centro Educativo, la que se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Gestión Directiva o Institucional						
Liderazgo directivo	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor y desempeño de la directora de la IEP donde se desarrolla y aprende su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con las normas e información consignadas en el Reglamento Interno?	4	4	4	4	
	3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la calendarización y programación del año escolar que propone la IEP?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación e información brindados sobre el servicio educativo antes y durante el año escolar?	4	4	4	4	
Imagen institucional	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la información consignada en redes	4	4	4	4	

	sociales sobre el servicio educativo que brinda la IEP?					
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está Ud. y su niño/a con la IEP en general?	4	4	4	4	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la seguridad y confianza que le genera la IEP para la formación integral de su niño/a?	4	4	4	4	
D2 Gestión Pedagógica y Académica						
Plan de estudios						
	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con el método de enseñanza y educación (modelo educativo) que propone la IEP?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está con los contenidos del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la carga horaria del plan de estudios que propone la IEP?	4	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento de los aprendizajes						
	11. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto al acompañamiento y monitoreo en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a por parte de la IEP?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con las soluciones propuestas frente a las dificultades en las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	4	4	4	4	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la cantidad de los trabajos o tareas de las áreas de desarrollo y aprendizaje de su niño/a?	4	4	4	4	
D3 Gestión Financiera y Administrativa						

Mensualidades de enseñanza	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la relación entre la mensualidad que paga a la IEP y la enseñanza que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con el cronograma y/o facilidades de pago de las mensualidades del servicio educativo que recibe su niño/a?	4	4	4	4	
Otorgamiento de becas y descuentos	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de las becas de la IEP?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la aplicación de descuentos en la IEP?	4	4	4	4	
Servicios adicionales	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con los talleres que ofrece la IEP?	4	4	4	4	
	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio psicológico y demás servicios complementarios brindados por la IEP?	4	4	4	4	
D4 Gestión Comunitaria						
Relaciones con PPF	20. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a la consideración de sus opiniones o sugerencias por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención a sus quejas o reclamos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	
	22. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación y relación que mantiene la directora con los padres de familia?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las reuniones y/o actividades con padres de familia, convocadas por el bienestar de su niño/a?	4	4	4	4	

Convivencia Escolar	24. ¿Qué tan satisfecho/a está con la práctica de habilidades sociales entre niños/as en la IEP?	4	4	4	4	
	25. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a las relaciones interpersonales de la directora con las docentes de la IEP?	4	4	4	4	
	26. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y resolución de conflictos por parte del personal de la IEP?	4	4	4	4	

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 Provisión remota del servicio educativo

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta para padre/madre/apoderado(a)/cuidador(a) de familia de las Instituciones Educativas de nivel inicial privadas de la Red T'ikarichiy					
Autor del Instrumento	María Ysabel Avalos Ayquipa					
Variable 2: Dependiente	Provisión remota del servicio educativo					
Definición Conceptual:	Satisfacción adecuada de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto al desarrollo y logro de aprendizajes pertinentes y significativos realizados en línea, de acuerdo al perfil de egreso del estudiante, a la demanda del sector educativo, y a la sociedad en su conjunto					
Población:	320					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Materiales y recursos educativos						
Herramientas Tecnológicas	1. ¿Qué tan satisfecho/a está con el uso y acceso de las herramientas y medios digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	2. ¿Qué tan satisfecho/a está con la diversidad y los contenidos educativos digitales utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
Libros, fichas o similares	3. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a los libros utilizados en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
	4. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto a la utilización y calidad de las fichas, material didáctico y actividades realizadas en las áreas de desarrollo y aprendizajes de su niño/a?	4	4	4	4	
D2 Personal docente						
Estrategias de enseñanza aprendizaje	5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en que las docentes	4	4	4	4	

	comunican los temas y absuelven dudas a su niño/a?					
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está con los recursos y estrategias didácticas utilizadas por las docentes?	4	4	4	4	
	7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la retroalimentación igualitaria e imparcial que imparten las docentes a su niño/a?	4	4	4	4	
Atención a PPF	8. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en que las docentes despejan las dudas y orientan sobre el apoyo de aprendizajes a su niño/a?	4	4	4	4	
	9. ¿Qué tan satisfecho/a está en cuanto la atención, en el marco del respeto y amabilidad de la docente hacia los padres de familia?	4	4	4	4	
D3 Áreas de Desarrollo y aprendizaje						
Desarrollo socioemocional	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP en el fortalecimiento de la autonomía de su niño/a de forma correcta?	4	4	4	4	
	11. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al fomentar que su niño/a se conozca y valore a sí mismo/a de manera óptima?	4	4	4	4	
	12. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a reconozca las consecuencias de sus actos, y autorregula sus emociones de manera adecuada?	4	4	4	4	
	13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la labor de la IEP al invitar a que su niño/a participe en actividades grupales y se integre de forma adecuada?	4	4	4	4	
	14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a el desarrollo de empatía y respeto hacia los demás de manera adecuada?	4	4	4	4	
Desarrollo de la comunicación y el lenguaje	15. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular a que su niño/a se exprese e intercambie ideas, necesidades y sentimientos de	4	4	4	4	

	manera no verbal, verbal o escrita, de forma óptima?					
	16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover en su niño/a una buena interpretación de anuncios, letreros, cuentos, etc.?	4	4	4	4	
	17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al estimular en su niño/a la escritura a su manera o de acuerdo a su edad, considerando su ritmo de aprendizaje?	4	4	4	4	
	18. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la cual la IEP promueve a que su niño/a se exprese artísticamente (corporal o gestual) de manera libre?	4	4	4	4	
Desarrollo cognoscitivo	19. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover que su niño/a explore, experimente e investigue de acuerdo a su edad y en forma progresiva?	4	4	4	4	
	20. ¿Qué tan satisfecho/a está con la manera en la que IEP fortalece en su niño/a la capacidad de resolución de problemas de manera creativa?	4	4	4	4	
	21. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en la que IEP promueve que su niño/a identifique cantidades, figuras, colores, tamaños, medidas y pesos de acuerdo a su edad y ritmo de aprendizaje?	4	4	4	4	
Desarrollo motor	22. ¿Qué tan satisfecho/a está respecto a que la IEP motive a que su niño/a realice actividades con sus manos y manipule objetos a su ritmo, de acuerdo a su edad, y de manera eficaz?	4	4	4	4	
	23. ¿Qué tan satisfecho/a está con la IEP al promover y motivar a que su niño/a realice actividades de movimiento con su cuerpo de forma coordinada?	4	4	4	4	